



XUNTA DE GALICIA
PRESIDENCIA
Secretaría Xeral de Emigración



galiciaaberta.com

Guía de produtos bancarios e de seguros para inmigrantes

(Secretaría Xeral de Emigración)

Contido elaborado por ADICAE
(Asociación de usuarios de Bancos, Caixas e Seguros)



Guía sobre produtos bancarios e de seguros para inmigrantes (Decembro do 2006)

ÍNDICE

- 1.- Introducción.- O inmigrante ten os mesmos dereitos que o español ante os Bancos, Caixas de Aforros e aseguradoras
- 2.- Depósitos á vista e a prazo, as formas máis usuais de aforro para o inmigrante
 - 2.1.- Libretas e contas correntes
 - 2.2.- Requisitos para un inmigrante á hora de abrir unha conta corrente ou unha libreta de aforro
 - 2.3.- Conflito de que existan varios titulares nas contas: Contas individuais e conxuntas
 - 2.4.- Devengo de xuros, e datas valor.
 - 2.5.- Servizos de libretas e contas correntes
 - 2.6.- Descuberto, concepto. Comisións e valoración dos xuros.
 - 2.7.- Domiciliación de pagos e recibos
 - 2.8.- Depósitos e imposicións a prazo, concepto. Cancelación e renovación.
 - 2.9.- Depósitos estruturados. Casos de vinculación a investimentos en títulos.
 - 2.10.- Fiscalidade dos depósitos a prazo, contas correntes e libretas de aforro.
 - 2.11.- Oferta de contas correntes, libretas e depósitos para inmigrantes
 - 2.12.- Contas bancarias no estranxeiro dos emigrantes retornados
- 3.- Tarxetas Bancarias e a súa utilización polos inmigrantes
 - 3.1.- Tarxetas bancarias, concepto e clasificación
 - 3.2.- Regulación das tarxetas
 - 3.3.- Tarxetas de débito, concepto. Contratación e utilización.
 - 3.4.- Tarxetas de crédito, concepto. Contratación e utilización
 - 3.5.- Custo das tarxetas
 - 3.6.- Utilización das tarxetas de débito e crédito no estranxeiro
 - 3.7.- Tarxetas comerciais
 - 3.8.- Tarxetas moedeiro ou de prepago, utilizadas para envíos de diñeiro, internacionais.
 - 3.9.- Precaucións necesarias coas tarxetas financeiras
 - 3.10.- Oferta de tarxetas bancarias para inmigrantes
- 4.- Transferencias Bancarias, Xiros e Remesas
 - 4.1.- Transferencia bancaria, concepto, contratación e custos.
 - 4.2.- Transferencias bancarias internacionais
 - 4.3.- Xiros
 - 4.4.- Envío de remesas de diñeiro a través de EXTs
 - 4.5.- Oferta de transferencias bancarias e remesas
- 5.- Cambio de moeda
 - 5.1.- Comisións e gastos por cambio de moeda
- 6.- Empréstitos persoais, ó consumo, e microcréditos
 - 6.1.- Empréstito Persoal e Conta de Crédito
 - 6.2.- Normas de información ó usuario en empréstitos e créditos.
 - 6.3.- As garantías habituais que se solicitan ó inmigrante para solicitar un empréstito.
 - 6.4.- O crédito ó consumo. Formalidades do contrato.
 - 6.5.- Crédito ó consumo. Operación de compras ou servizos: créditos vinculados.

- 6.6.- Eficacia dos contratos vinculados á obtención dun crédito.
- 6.7.- Dereitos exercitábeis nos contratos vinculados
- 6.8.- Venta a prazos
- 6.9. Xuros e períodos de carencia. Consellos no referente ó prazo óptimo.
- 6.10.- Gastos da operación do empréstito
- 6.11.- Descubertos en conta corrente.
- 6.12.- O aval, concepto e obrigacións. Recomendacións ós avalistas
- 6.13.- Microcréditos
- 6.14.- Microcréditos para emigrantes retornados
- 6.15.- Rexistros de Morosos
- 6.16.- Oferta de empréstitos persoais, ó consumo e microcréditos para inmigrantes

- 7.- Empréstitos hipotecarios para inmigrantes
 - 7.1.- Buscar a mellor hipoteca. O folleto informativo
 - 7.2.- Documentación e oferta vinculante. Diñeiro a conceder pola entidade bancaria
 - 7.3.- Gastos e comisións na hipoteca.
 - 7.4.- Impostos nas hipotecas.
 - 7.5.- Escritura da Hipoteca
 - 7.6.- Índices de referencia. Redondeo á alza.
 - 7.7.- Amortización da hipoteca. Cotas
 - 7.8.- Modificacións na hipoteca: Novación
 - 7.9.- O acordo modificativo
 - 7.10.- Cambio de entidade financeira. Subrogación
 - 7.11.- Subrogación, no empréstito do promotor
 - 7.12.- Oferta de empréstitos hipotecarios para inmigrantes

- 8.- Produtos de Aforro-investimento para inmigrantes
 - 8.1.- Fondos de Investimento
 - 8.2.- Outras clasificacións
 - 8.3.-Bolsa
 - 8.4.-Débeda Pública
 - 8.5.- Plans de pensións e plans de xubilación
 - 8.6.- Cobro de “pensións do estranxeiro” en España por emigrantes retornados

- 9.- A letra de cambio, cheque e pagaré bancario
 - 9.1.- Letra de cambio. Concepto e requisitos
 - 9.2.- Cheque e pagaré. Concepto e requisitos.
 - 9.3.- Tipos de cheques
 - 9.4.- O pagaré

- 10.- Seguros para inmigrantes
 - 10.1.- Seguros. Concepto
 - 10.2.- Póliza
 - 10.3.- Formas de aseguramento
 - 10.4.- A Prima
 - 10.5.- Cantidade asegurada. Valor do ben
 - 10.6.- Indemnización
 - 10.7.- Comunicación do sinistro
 - 10.8.- Seguros de saúde
 - 10.9.- Seguros multirisco do fogar

- 10.10.- Seguros del automóbil
- 10.11.- Seguro de vida
- 10.12.- Seguro de decesos
- 10.13.- Seguro de repatriación
- 10.14.- Oferta de seguros para inmigrantes

- 11.- Comisiões
- 11.1.- Tipos de comisiões
- 11.2.- Modelos de reclamación sobre comisiões.

- 12.- Procedementos e servizos de reclamación ante as entidades financeiras
- 12.1.- Quen pode reclamar e cando
- 12.2.- Forma de presentar unha reclamación
- 12.3.- Onde dirixir a nosa reclamación
- 12.4.-Reclamar a un Banco ou Caixa de Aforros
- 12.5.- Reclamar a unha Empresa Xestora de Transferencias ou Cambio de Moeda
- 12.6.- Reclamar a unha Compañía de Seguros
- 12.7.- Reclamar a unha Axencia ou Sociedade de Valores

- 13.- Enderezos e enlaces de interese

- 14.- Lexislación de interese.

1.- INTRODUCCIÓN

O inmigrante ten os mesmos dereitos que o español ante os Bancos, Caixas de Aforros e Aseguradoras

O obxectivo da presente Guía é servir como instrumento útil e práctico ós inmigrantes que se atopan vivindo no noso país para coñecer e contratar produtos bancarios e de seguros en España.

Para centrar o obxectivo debemos saber que non existe ningunha restrición legal en España que diferencie as posibilidades de contratación con entidades bancarias e aseguradoras que ten un inmigrante fronte ás que ten unha persoa coa nacionalidade española. Polo tanto toda a información referida ós produtos bancarios e de seguros recollida na presente guía é válida e aplicable para inmigrantes e persoas con nacionalidade española.

Non existen diferenzas legais entre as posibilidades de contratación con entidades bancarias entre un español, un membro da Unión Europea e un estranxeiro, do mesmo modo que non existen diferenzas legais para contratar con unha entidade financeira entre un español, un inmigrante con permiso de residencia permanente, con permiso de residencia temporal ou sen permiso de residencia.

A única diferenza legal existente, que ten relevancia dende o punto de vista das obrigacións internas da entidade financeira, non nas súas posibilidades de contratación cos clientes, é a información fiscal que deben remitir as entidades financeiras á Axencia Tributaria na que se debe distinguir se o titular do produto bancario ou do seguro é residente ou non no estado español.

Por este motivo resulta habitual que as entidades financeiras diferencien os produtos financeiros máis sinxelos, as libretas de aforro, segundo se contraten con inmigrantes con permiso de residencia ou sen el. E que sexa a propia entidade bancaria a que periodicamente consulte o Ministerio do Interior para confirmar ou corrixir a situación de non-residencia dos titulares das libretas de aforro para non residentes.

Agora ben, os inmigrantes son un sector da poboación que ten características propias como son os seus vínculos familiares cos seus países de orixe e a mobilidade xeográfica, etc. e teñen restricións legais en España noutros aspectos da vida como son a posibilidade de residir, traballar por conta propia ou allea, estudar, conducir, etc.

Son estas características propias como sector da poboación as que os converten nun obxectivo comercial para as entidades financeiras que ofertan produtos específicos e “a medida” para eles como servizos de envío de diñeiro ós seus países, seguros de repatriación, etc. Do mesmo xeito que as entidades financeiras crean produtos dirixidos a outros sectores da poboación como son a terceira idade, ou os xoves, sen que estes sectores teñan maiores ou menores dereitos que o resto da poboación.

As únicas diferenzas que existen na posibilidade de contratación con entidades bancarias dos inmigrantes con respecto ós españois, son diferenzas marcadas pola política comercial da entidade financeira. Deste modo atopámonos ante políticas comerciais distintas segundo a entidade que, nalgúns casos, lanza campañas de

produtos especiais para inmigrantes, noutros di “apostar pola non diferenciación” e remite ós inmigrantes ós produtos habituais ofertados ós españois, e noutros casos atopámonos coa contradición de entidades bancarias que diferencian entre non residentes ós que dan un tratamento informativo en inglés e con produtos financeiros pensados para economías domésticas potentes (pensando sen dúbida en non residentes procedentes dos países máis desenvolvidos) e entre inmigrantes (residentes ou non) ós que dan un tratamento informativo en español, con produtos financeiros para economías domésticas sinxelas e con especial atención ós servizos de envío de diñeiro internacional.

Á marxe da política comercial que decide tomar unha entidade ou outra ante os inmigrantes, na contratación a nivel individual resulta evidente que naquelas operacións que non impliquen risco para a entidade de crédito (libretas de aforro, depósitos, transferencias, domiciliacións...) non se lles van a por obstáculos ós inmigrantes, senón todo o contrario, pero naquelas operacións que si impliquen risco (tarxetas de crédito, empréstitos, etc.) existe un prexuízo con respecto ós inmigrantes que consiste sinxelamente no medo a ter que reclamar unha débeda xudicialmente a nivel internacional, coas dificultades, custos e incertidumes que isto leva consigo. Por este motivo resulta habitual que para contratar produtos que impliquen algún risco (tarxetas de crédito, descubertos, hipotecas, etc.) esíxase ó inmigrante que teña o Permiso de Residencia entre outras garantías.

En definitiva, nesta guía imos proporcionar a información necesaria para coñecer os produtos financeiros comercializados en España ós que poden acceder os inmigrantes, con especial atención á oferta específica de produtos bancarios e de seguros que se realiza dende as entidades financeiras a este sector da poboación, tanto nos seus aspectos de obrigacións e dereitos do consumidor, custos e requisitos para a súa contratación, así como as particularidades que estes produtos poidan presentar para os inmigrantes.

2.- DEPÓSITOS Á VISTA E A PRAZO, AS FORMAS MÁIS USUAIS DE AFORRO PARA O INMIGRANTE

2.1.- Libretas e contas correntes

Libretas e contas correntes son contratos de depósito á vista, con total dispoñibilidade do efectivo que nelas se manteña. Poden ter un ou varios titulares con dispoñibilidade indistinta ou mancomunada. (No primeiro dos casos calquera dos titulares pode dispor da totalidade do efectivo, mentres que no segundo caso requírese a sinatura conxunta de ambos titulares para dispor de fondos.)

As diferenzas básicas de ambos produtos son que as libretos de aforro susténtanse documentalmentemente nunha libreta que nos permite actualizala á nosa vontade, e non permiten o descuberto, mentres que as contas correntes susténtanse nos informes de apuntes que a entidade financeira débennos remitir mensualmente, permiten o descuberto en conta, e a utilización de talonario de cheques.

2.2.- Requisitos para un inmigrante á hora de abrir unha conta corrente ou unha libreta de aforro

Para contratar ou abrir unha libreta de aforro ou unha conta corrente cunha entidade bancaria, é necesario unha identificación do usuario ou consumidor. No caso dos inmigrantes debemos ter en conta que a identificación que se lles vai a solicitar será distinta en función de se o inmigrante é residente ou non en España.

Esta distinción é debida á información periódica que as entidades financeiras deben remitir á Axencia Tributaria sobre os produtos bancarios contratados por non residentes, xa que os rendementos, xuros e beneficios ou perdas que xeren estes produtos terán un tratamento fiscal distinto en función de se o contribuínte é residente ou non en España.

Para a apertura de contas ou libretas con residentes, é necesario a presentación da Tarxeta de Residencia en España en vigor, e para os non residentes é necesario a presentación do pasaporte e do Certificado negativo de residencia en España (este último solicítase periodicamente pola entidade bancaria ó Ministerio de Interior), e se o non residente é un cidadán comunitario bastará co el Documento Nacional de Identidade do seu país de orixe. Hai que ter en conta, que o certificado negativo de residencia en España pode supor un custo de 17 a 50 euros para o inmigrante, de forma que este custo pode supor unha barreira para que contrate a conta ou libreta. (Posteriormente as actualizacións deste Certificado pode realizalas directamente a entidade bancaria.)

No caso dos Non residentes deben cumprimentar un impreso de declaración de residencia fiscal para coñecer o domicilio fiscal que mantén no seu país de orixe, mantendo esta información actualizada ante posibles cambios, de acordo coa normativa tributaria española.

2.3.- Conflito de que existan varios titulares nas contas: Contas individuais e conxuntas

En España é habitual a situación de que nunha conta de aforro ou libreta dun inmigrante existan varios titulares, debido a que en momentos en que había maior temor á deportación, abríanse as contas compartindo a titularidade cunha persoa que tiña permiso de residencia para que, en caso de deportación, esta persoa puidese enviar o diñeiro ó seu propietario. (Na práctica, hoxe en día, coa posibilidade de operar nas contas a través de Internet e la posibilidade de abrir libretas e contas a non residentes, esta forma de actuar foise perdendo).

Á marxe da necesaria confianza que se debe ter no cotitular dunha conta bancaria, que pode dispor libremente de todos os cartos depositados na mesma, convén coñecer os problemas habituais de compartir unha conta bancaria.

A utilidade das contas e libretas baséase precisamente na dispoñibilidade dos fondos recollidos na conta ou libreta. Pero a miúdo serrase o conflito entre a titularidade e a propiedade dos fondos depositados. A titularidade non presupón a propiedade a favor de ningún dos titulares en particular, salvo proba en contrario considérase que o 50% do saldo pertence a cada titular (este é o criterio seguido pola administración cando ten débedas pendentes de cobro e vencidas fronte a un dos titulares, e debe embargar o saldo dunha conta na que existen varios titulares)

Fronte a esta presunción cabe demostrar a auténtica propiedade dos fondos (a través da orixe dos ingresos como por exemplo a domiciliación da nómina dun dos titulares).

No caso de débedas vencidas e pendentes de cobro por parte da entidade financeira na que temos aberta a conta ou libreta, soe ser práctica habitual por parte desta, cargar a débeda sobre calquera das contas nas que figure o titular da débeda, sen atender a que existan outros cotitulares que nada teñan que ver coa débeda. (Deste xeito, a miúdo recolle esta medida entre as súas cláusulas no contrato da libreta ou conta, aínda que foi cualificada numerosas veces como cláusula abusiva). Neste caso a práctica soe ser que o cotitular prexudicado debe demostrar a propiedade dos fondos contra os que se cargou a débeda, para que lle sexan devoltos.

Xunto cos titulares da conta ou libreta, existe a figura do "autorizado" que pode dispor dos fondos previa autorización dos titulares (que igualmente poden retirar dita autorización) na contía ou límite que estes fixen.

En función do número de titulares que aparecen reflectidos no contrato pódese distinguir entre contas individuais (abertas por unha sola persoa) e colectivas. No caso de existir máis dun titular, non sempre todos poderán dispor dos fondos da conta. Neste sentido fálase de contas indistintas e mancomunadas.

As contas indistintas son contas solidarias, é dicir, calquera dos seus titulares e de maneira independente, poden realizar movementos na mesma. As contas mancomunadas ou conxuntas requiren da concorrencia de todos os titulares. Así para a extracción de diñeiro será necesaria a sinatura de todos.

Tamén se dan outras modalidades: pódese acordar que para a retirada de fondos esíxanse só dúas sinaturas, unha que será fixa (a mesma persoa sempre) e outra variable (calquera dos outros titulares). Outras posibilidades poden ser, por exemplo, acordar

tres sinaturas, ou establecer determinados límites en canto ás cantidades que se poden retirar ou operacións que se poden realizar.

2.4.- Devindicación de xuros e datas valor.

O obxecto destes produtos, hoxe en día soe ser a dispoñibilidade dos fondos e non a obtención dunha rendibilidade, non obstante tanto contas como libretas teñen unha remuneración en forma de xuros simbólica, e o que xeran son comisións por mantemento e por operación.

O cálculo dos xuros faise día a día, en función dos días que se mantén cada saldo constante. Resulta de utilidade coñecer a data valor dos distintos tipos de ingresos que se realizan na conta porque esta data valor determina o momento en que ditos ingresos comezan a xerar xuros e ó mesmo tempo determina o momento en que ditos ingresos volven a ser susceptibles de ser dispostos polo titular.

Datas Valor

Cheques e transferencias emitidos ou procedentes da mesma entidade, ingrésanse no mesmo día.

Cheque e transferencias emitidos ou procedentes de distinta entidade, ingrésanse o segundo día hábil.

Recibos domiciliados, cárganse o mesmo día da súa emisión.

2.5.- Servizos de libretas e contas correntes

As contas ou libretas soen ser o soporte de innumerábeis servizos que teñen unha relación directa coa conta ou libreta, pero que son independentes, son servizos que deben ser solicitados e aceptados individualmente, e las comisións e gastos que leven consigo son propios de cada servizo e non da conta ou libreta en si.

Os servizos máis habituais son as tarxetas de crédito e débito, cuxos cargos realízanse sobre a conta, pero que se establecen nun contrato diferente, así como outros servizos que se contratan verbalmente como transferencias, cobro de cheques, domiciliacións, etc. En cada un destes servizos é necesario preguntar os seus custos, xa que unha vez realizadas estas operacións, as comisións que poden xerar presuponse que son coñecidas e aceptadas polo cliente, e só cunha reclamación inmediata, que moitas veces resulta fácil de realizar, poden ser evitadas, sen maiores complicacións e reclamacións.

O servizo básico que supón unha libreta ou conta corrente é un “servizo de caixa” permitindo unha dispoñibilidade dos fondos do cliente de forma inmediata tanto a favor do cliente, en ventaíña ou en caixeiros a través de tarxeta de débito, ou de terceiros a través de domiciliación de recibos, transferencias, cheques, pagos con tarxetas de débito e crédito en comercios. Polo saldo medio da conta ou libreta o cliente recibe un xuro remuneratorio, e polo mantemento da conta ou libreta paga unha comisión anual.

O seguimento dos movemento na libreta de aforro soe realizarse a través da actualización da propia libreta que actúa como soporte do contrato que en calquera caixeiro ou ventaíña pode pórse ó día reflectindo nas súas páxinas os movementos realizados. No caso das contas correntes remítense mensualmente extractos ó domicilio do cliente de forma gratuíta, por este motivo o cliente debe designar un domicilio en

España aínda que non sexa residente. É importante destacar que debido á alta mobilidade xeográfica dos inmigrantes incluso dentro do territorio español, convén que se acostumen á utilización da consulta e operacións na súa conta ou libreta a través de Internet para poder consultar as súas contas aínda que perdan ou non reciban as comunicacións que se lles practiquen por correo ordinario.

No caso de realizar operacións internacionais de cobros e pagos, o cliente inmigrante debe identificar a súa conta a través do número IBAN (Internacional Bank Account Number). Nalgúns casos é necesario remitir tamén o código SWIFT da nosa entidade bancaria.

2.6.- Descuberto, concepto. Comisións e valoración dos xuros

Os descubertos e excedidos prodúcense no momento en que en produtos como as tarxetas de crédito ou as contas correntes esgótase o noso diñeiro e tomamos empréstados capitais da propia entidade, é dicir, ó superar o saldo real daqueles a entidade "empréstanos" o importe que nos falla para levar a cabo un pago. Son os chamados popularmente "números vermellos".

O descuberto é unha posibilidade de financiamento cara pero flexible, que aínda que se soe utilizar no ámbito empresarial, tamén pode ser empregada polos consumidores, aínda que debe ser pactada previamente e, salvo situacións extraordinarias, só ten cabida en contas correntes, non en libretas. O feito de que deba ser pactado previamente o descuberto implica que normalmente esta forma de financiamento só vaise a ofrecer a inmigrantes con permiso de residencia.

O descuberto xera dous tipos de gastos, xuros e comisións:

- Por un lado o xuro, que legalmente non pode ser superior a dúas veces e media o tipo de xuro legal do diñeiro.
- Por outro, cóbrase a chamada "comisión por descuberto", cuxa existencia foi cuestionada polo Servizo de Reclamacións do Banco de España ó considerar que a situación de descuberto xa se penaliza suficiente co xuro aplicado, debéndose ter en conta que o tipo de xuro de descuberto limitado legalmente é TAE e por tanto inclúe comisións. Por este motivo sempre que se produza un descuberto nunha conta na que o titular sexa un consumidor e por tanto lle sexa aplicable a Lei de Crédito ó Consumo, non se lle poderá cargar unha comisión engadida ó xuro de descuberto, aínda que na práctica é habitual, e debe acudirse á reclamación para recuperar a comisión cobrada. Os inmigrantes deben acostumarse a empregar os servizos de reclamacións establecidos para defender os seus dereitos como consumidores ante as entidades financeiras, por este motivo adicamos un capítulo a estes servizos de reclamacións.

Como sucede do cálculo dos xuros positivos en contas e libretas, o xuro de descuberto calcúlase día a día, segundo os saldos en negativo que se produzan, e os días que estes se manteñan.

Para reducir o custo do descuberto convén manexar apropiadamente as "datas valor" do medio de pago que usemos para cubrir o descuberto.

A modo de exemplo, vexamos o maior erro para cubrir un descuberto, ingresar un cheque doutra entidade bancaria por importe superior ó descuberto un xoves despois das once do mediodía. Despois das once, oficialmente pode cerrarse a caixa, polo tanto poderíase ingresar con data do día seguinte, ademais un cheque tarda dous días en valorarse na conta, co que iso faría esperar ó venres e ó sábado, pero ademais ó non ser día laboral bancario o sábado, posporíase ata o luns o ingreso. En total manteríase o descuberto catro días (xoves, venres, sábado e domingo).

2.7.- Domiciliación de pagos e recibos

É habitual utilizar estas contas e libretas para domiciliar tanto gastos periódicos (luz, teléfono, auga, impostos, etc.) como ingresos periódicos (nómina, pensión, aluguer, etc.) En calquera caso, aínda que teña domiciliado (é dicir, que asinara a domiciliación) un recibo, saiba que pode devolvelo nun máximo de 15 días, (este prazo é o habitual aínda que en realidade márcase internamente dentro de cada entidade bancaria) e se non o ten domiciliado pódoo devolver en calquera momento, sendo responsabilidade da entidade financeira responder do cargo que realizou non domiciliado.

Actualmente bastaría con ter aceptado un recibo por un servizo similar da mesma empresa emisora do recibo para que se considere aceptada a domiciliación, por iso é importante que cando unha nova empresa nos xira recibos sobre a nosa conta, a entidade bancaria nos remita por carta este novo recibo que vamos a cargar periodicamente na nosa conta, xa que en certo modo equivale á domiciliación por parte do cliente.

Pola domiciliación de nóminas, pensións e outros ingresos, as entidades bancarias soen anunciar a oferta de servizos, créditos, seguros, etc. gratuítos ou en condicións preferenciais para os usuarios que realizan estas domiciliacións, no caso dos inmigrantes ofértanse principalmente servizos de envíos de diñeiro, pero é conveniente analizar cada unha destas ofertas e o seu auténtico valor.

Soen regalarse seguros de vida, dos cales convén conservar a carta de notificación e as condicións, porque como son servizos que se ofrecen sistematicamente poden producirse erros, por exemplo remitir seguros de vida para traballadores a persoas que teñen domiciliada a pensión de xubilación ou o paro, sendo casos excluídos destes seguros.

No caso de inmigrantes engádense a estes seguros de vida gratuítos os seguros de repatriación, nos que hai que ter en conta que en caso de falecemento do titular, os seus familiares dificilmente van ter coñecemento da existencia dese seguro para notificar o sinistro e recibir o servizo de repatriación do corpo correspondente.

Por este motivo convén gardar as cartas nas que se nos comunica a concesión de seguros gratuítos, xa que en caso contrario cando se produce a desgraza dunha invalidez ou un falecemento do titular, os beneficiarios non son conscientes da súa existencia e non acoden a cobralo.

2.8.- Depósitos e imposicións a prazo, concepto. Cancelación e renovación.

Os depósitos a prazo, son un produto de investimento clásico, no que se fixa o pago duns xuros ou unha retribución en especie (un agasallo) a cambio de manter unha

determinada cantidade de cartos depositada, sen recuperala ata o momento do vencemento dun prazo.

As imposicións a prazo, son a denominación corrente que se lle da a un produto moi parecido ó depósito a prazo, pero no que os xuros proveñen directamente da cesión de débeda pública da que é propietaria o banco, ou da adquisición de Repos, é dicir, un derivado similar da débeda pública.

A diferenza entre ambos produtos ven marcada polas obrigacións en caso de cancelación anticipada, e por la fiscalidade de ambos produtos.

A cancelación anticipada dun depósito implica unicamente a cancelación do contrato inicial, por tanto incúmprese o compromiso tomado inicialmente, e non se xeran os xuros do depósito correspondentes, pero en ningún caso poden provocar unha perda do diñeiro investido para o usuario. No caso de que a remuneración sexa en especie, dificilmente cabe a recuperación anticipada do diñeiro, xa que os xuros en forma de agasallo percibíronse e empezáronse a consumir e desgastar dende a entrega dos mesmos.

A cancelación anticipada dunha imposición a prazo, ou cesión de débeda pública, supón a recompra dos títulos de débeda pública que nos vendera a propia entidade bancaria, neste caso, o prezo de recompra márcalo a propia entidade, e soe supor unha perda parcial dos xuros que nos ían dar, pero se os xuros da débeda pública tivesen cambios fortes, podería darse o caso de que nos recomprasen os títulos por menos cartos dos que investimos inicialmente, neste caso cabe unha pequena perda do capital investido.

A renovación dos depósitos a prazo pode ser automática, se o usuario non da a orde en contra, pero só daqueles que teñen unha remuneración en diñeiro, non aqueles que levan consigo agasallos. Desta forma, en caso de que pasado o prazo, se renovase o depósito automaticamente, e non nos conviñese, non perderíamos nada, xa que unicamente deixaríamos de cobrar os xuros que leva consigo ese produto.

A renovación das imposicións a prazo fixo, ou cesións de débeda pública, implican a orde escrita do titular, xa que supoñen a compra de títulos do particular á entidade bancaria, e en caso de cancelación anticipada suporían unha responsabilidade para o titular en función da posible baixada de xuros destas imposicións.

2.9.- Depósitos Estruturados. Casos de vinculación a investimentos en títulos

Non son auténticos depósitos no seu concepto clásico, senón un híbrido que leva consigo risco, algo totalmente contrario ó concepto que temos de depósito. Creáronse ó obxecto de comercializar renda variable aínda cando o consumidor busque renda fixa e sen risco.

Compóñense dun auténtico depósito a prazo cunha alta rendibilidade (que é o reclamo publicitario) a un prazo moi curto, e de un segundo contrato asinado sobre unha porcentaxe do diñeiro depositado, ou sobre a totalidade, no que se vincula a rendibilidade futura á evolución de valores bolsistas ou outros de renda variable. Este segundo contrato, sen o cal non se pode realizar o depósito de alta rendibilidade é o que

inclúe o risco, que en moitos casos pode levar a perdas importantes sobre o capital investido.

Poden agruparse en dous tipos básicos: por un lado, depósitos a prazo cuxa rendibilidade varía en función dun índice ou referencia (unha cesta de fondos, ou de valores cotizados en Bolsa, o índices bolsistas). Poden ter una rendibilidade mínima garantida, ou simplemente garántese o capital investido (e, o que é peor, ás veces nin iso), e engádeselle unha rendibilidade que vai ligada á evolución deses índices variables. Iso si, contrátanse nun único documento como depósitos e tributan como estes.

Por outro lado, están os contratos de depósito a prazo, coas mesmas características que os descritos anteriormente, só que a súa parte variable contrátase aparte, nun contrato vinculado ó do depósito (é dicir, non se poden contratar por separado, senón no mesmo paquete), e dita parte variable non é un depósito, senón outro produto financeiro de rendibilidade variable (por exemplo, un fondo, ou unha cesta de fondos, opcións sobre accións, etc.). Asínanse pois dous contratos, e pola parte investida no de depósito tribútase dunha maneira e polo outro da que lle corresponda, pero distinta.

2.10.- Fiscalidade dos depósitos a prazo, contas correntes e libretas de aforro.

Nos depósitos xéranse xuros que tributan como Rendemento de Capital Mobiliario, e levan consigo unha retención. No caso de que estes depósitos páguese con agasallos, o seu tratamento ten a denominación de Retribución en Especie, e a entidade bancaria realiza algo parecido á retención, que neste caso denomínase Pago a conta.

Para os xuros que se xeren nun prazo de máis de dous anos, existe unha redución tributaria do 40% (1).

Os xuros xerados por contas e libretas de aforro son rendementos de capital mobiliario xerados nun ano. Ó final do exercicio realízase o ingreso dos xuros devindicados dos que retense o 15% en concepto de retención ou pago a conta do I.R.P.F.

A tributación de ditos xuros intégrase cos rendementos de traballo, o resto de rendementos de bens mobles e inmoables, rendementos de actividades profesionais e económicas (para empresas que tributen polo IRPF, e profesionais) e cos incrementos de patrimonio xerados en menos dun ano, formando a Base Imponíble Regular.

No caso de contas correntes en divisas (produto que non soe utilizarse entre os inmigrantes), cabería a posibilidade de que xunto cos xuros (rendementos de capital mobiliario) producíranse incrementos ou diminucións de patrimonio, pola revalorización da divisa entre os momentos de depósito e retirada do investimento.

Os saldos a 31 de decembro de cada exercicio de contas e libretas e de depósitos a prazo, para o usuario que realice declaración no Imposto sobre o Patrimonio, deben ser incluídos na súa declaración.

2.11.- Oferta de contas correntes, libretas e depósitos para inmigrantes

Os inmigrantes poden contratar os mesmos produtos e servizos financeiros que os españois, non obstante as entidades financeiras están ofertando algúns produtos

financeiros con características especiais adaptadas ás necesidades dos inmigrantes, e en algúns casos simplemente ofertan como produtos dirixidos a inmigrantes algúns dos que xa tiñan para o público en xeral.

En calquera caso, a oferta actual de produtos dirixidos a inmigrantes, segundo a publicidade bancaria é a que recollemos a continuación:

LA CAIXA

A Caixa de Aforros e Pensións de Barcelona, LA CAIXA. Esta entidade destaca como a que máis se concentrou na elaboración dunha oferta completa e adaptada dos seus produtos para os inmigrantes.

Entre os seus produtos de libretas, contas e depósitos para inmigrantes inclúe:

- Libreta Estrela
- Libreta Proxecto.-
- Libreta Futuro.-
- ServiConta Caixa Xiros.-
- ServiConta Caixa Estrela.-
- Contas en Divisas.-
- Depósito a prazo fixo.-
- Depósito Crecente.-
- Depósito Estrela.-
- Fondos de investimento
- Servizo de Valores

1.- Libreta Estrela.- Trátase da libreta de aforro corrente ofrecida a todo o público, español e inmigrante.

2.- Libreta Proxecto.- Anúnciase como unha forma de aforro flexible para un obxectivo –pagar unha viaxe, un negocio, etc.- e anuncia flexibilidade nas achegas no que se refire á súa contía e periodicidade. En realidade é un Plan de Aforro, isto non se explica nas distintas publicidades, pero estes plans de aforro son Seguros de Supervivencia similares ós Plans de Aforro Xubilación, non actúan como unha libreta ou conta corrente, polo tanto o nome e o propio soporte do produto, “a libreta” resultan enganosos xa que estes seguros de supervivencia soen ter fortes penalizacións ante o rescate anticipado das achegas e, polo tanto, existe un grave risco de que o consumidor sufra un quebranto económico debido ó descoñecemento do auténtico contido do produto que contrata.

3.- Libreta Futuro.- Anúnciase como unha forma de aforro para os fillos, e ten os mesmos riscos de que induza a confusión que o produto anterior, non é unha libreta de aforro, senón un Seguro de Supervivencia. O aforro para os fillos pode ter distintas formas e é recomendable no tocante á concienciación e cultura dos mesmos, pero é totalmente desaconsellable a constitución dun seguro de supervivencia a favor de menores de idade, cunha inmovilización do diñeiro a moi longo prazo e cunha rendibilidade incerta.

4.- ServiConta Caixa Estrela.- Trátase dunha conta corrente na que se anuncian diversos servizos todos eles a un prezo fixo de 2 euros/mes. En realidade ofrece os mesmos servizos que calquera outra conta corrente como veremos a continuación cun custo de mantemento bastante elevado de 24 euros/ano (O equivalente a 2 euros/mes) Servizos que inclúe:

- *Mantemento da conta á vista* (é o servizo básico, o de dispoñibilidade do propio diñeiro.
- *Tarxetas* (Visa Electrón e Visa Estrela), a primeira é unha tarxeta de débito, permite dispor do propio diñeiro, mentres que a segunda inclúe o crédito de compras en comercio e aprazamento ata un importe de aproximadamente 800 euros que se cargan na conta ó mes seguinte. Destaca o feito de que nesta segunda tarxeta négaselle ó inmigrante se este non ten permiso de residencia, ofrecéndolle a cambio unha tarxeta denominada International Transfer que serve para enviar transferencias ó estranxeiro pero que non da crédito. Por suposto, a discriminación nesta oferta segundo se teña permiso de residencia ou non é política da Caixa de Aforros e non está baseada en ningún precepto legal. Non está claro se os 2 euros mensuais inclúen a comisión anual da tarxeta estrela (a de crédito, a de débito soe ser gratuíta xa que facilita as operacións ó cliente e resta traballo ó persoal da entidade), xa que entre os servizos ofrecidos pola caixa está a “concesión das tarxetas”, pero unha vez concedidas estas supoñen en si un produto aparte.
- *Servizo de Internet de “la Caixa”*, para consultar e operar a través da rede de Internet, é un servizo que a maioría das entidades financeiras emprestan gratuitamente.
- *Cambio de domiciliación de recibos*, este servizo sempre é gratuíto, xa que a entidade de crédito cobra comisións sobre os recibos que se cargan nas súas contas bancarias ó emisor dos recibos (Telefónica, ENDESA, etc.)
- *10 cargos de recibos ó mes* (excluíndo os recibos doutras entidades financeiras). Este servizo é confuso, porque en todas as contas correntes poden cargarse todos os recibos que se queiran xa que van incluídos no servizo de “caixa” que constitúe a conta ou libreta, porque ademais a entidade de crédito benefíciase destes cargos a través das comisións cobradas ó emisor dos recibos, e porque cunha comisión de mantemento de 24 euros/ano (aínda que se oculte esta comisión como unha “tarifa única”) esta é máis que suficiente para que cubra a total administración da conta. Por outra banda, o feito de que se exclúa explicitamente destes 10 cargos de recibos gratuítos aqueles que proveñan doutra entidade financeira non se explica, xa que non existe ningún servizo diferente emprestado ó cliente, senón unicamente parece unha medida disuasoria para que o cliente non empregue esa conta corrente nas súas operacións con outras entidades financeiras.
- *Cheques e transferencias entre contas nacionais (a primeira operación mensual)* .- A emisión de cheques soe ser gratuíta na maioría das entidades, mentres que as transferencias –e aquí nos atopamos co primeiro servizo que se ofrece realmente de forma gratuíta, a primeira transferencia do mes- non son precisamente as máis axeitadas para o inmigrante, xa que só se inclúen as realizadas entre contas nacionais, non podendo realizarse desta forma envíos de diñeiro ó seu país de forma gratuíta.
- *1 envío de correspondencia ó mes*.- Evidentemente refírese á remisión que obrigatoriamente debe realizar a entidade de crédito do estadillo de

movimentos da conta durante un mes. Pero xa nos está avisando que noutros envíos de correo (notificacións de cargos de recibos ou transferencias) cobrará os gastos de correo (normalmente ó que xira o recibo ou realiza a transferencia).

5.- **ServiConta Caixa Xiros.**- Esta modalidade de conta é similar á anterior, pero vinculada ó sistema de envíos de diñeiro internacionais denominados Caixa Xiros, nos que se realiza un importante desconto nas comisións destas operacións de envíos de diñeiro para clientes de La Caixa.

6.- **Conta en divisas.**- En realidade non é un produto habitual para inmigrantes, xa que estes normalmente realizan o seu aforro en euros cando están en España, e non na moeda do seu país nin en dólares.

7.- **Depósitos a prazo.**- Realízase a mesma oferta que para os investidores españois.

8.- **Depósito Crecente.**- Trátanse de depósitos a 3 e 5 anos, que poden levar aparellada a compra de Dólares ou Libras Esterlinas. Polo tanto poden levar cláusulas de penalización en casos de rescatar o diñeiro, xa que se produciría unha venta (con beneficios ou perdas) desas divisas. En calquera caso, tal e como indica o seu nome, é un depósito no que a remuneración dos aforros aumenta progresivamente conforme pasan os anos e, polo tanto, resultan como investimento máis interesantes se cúmprese o prazo de 3 ou 5 anos pactado.

9.- **Depósito Estrela.**- Son depósitos a prazo con remuneración en especie, é dicir con agasallos, a súa remuneración, importes e prazos dependen da oferta destes agasallos anunciados nos catálogos da entidade (MP3, maletas, pranchas, pucheiros, guitarras, etc.) en xeral non recomendamos este tipo de produtos, xa que a valoración que se fai dos mesmos ó consideralos como un xuro polo noso diñeiro é moi dubidosa, e normalmente resulta máis económico adquirilos directamente no mercado.

10.- **Fondos de Investimento.**- Realízase a mesma oferta que para os investidores españois.

11.- **Servizos de Valores.**- Realízase a mesma oferta que para os investidores españois. Tanto neste caso como no anterior non son produtos nos que se faga fincapé na publicidade para inmigrantes pois pártese da experiencia de que estes clientes non soen ter grandes aforros ó menos nos seus primeiros anos como inmigrantes.

BBVA

O Banco Bilbao Vizcaya presenta unha información dirixida a Non-residentes, encamiñada claramente a persoas estranxeiras cunha forte solvencia económica, ós que ofrecen hipotecas en caso de adquisición de vivendas en España, numerosos tipos de tarxetas, sempre que se domicilie a nómina nunha conta do BBVA (Visa Ouro, Visa Nova Ouro, Tarxeta Dez, Tarxeta Blue Dez, Tarxeta Integral), seguros do fogar, libretas de aforro correntes como “O Libretón”. Destaca unha conta de aforro en divisas, a “BBVA Sterling Deposit Account”, e en xeral ofrecen a súa operativa a través de Internet. Non cabe dúbida de que a pesar de ir dirixida esta oferta de produtos a estranxeiros de fala inglesa e un amplo potencial económico, tamén se toman as

proteccións propias das dificultades da reclamación de débedas a nivel internacional, deste modo os primeiros produtos de crédito que se ofrecen son as hipotecas que radican sobre bens inmobles españois e que en caso de reclamación da débeda xudicialmente dilucidaríanse en tribunais españois e, do mesmo xeito, ofrécense as tarxetas de crédito contra a garantía da domiciliación da nómina no banco.

No tocante á auténtica oferta de produtos do BBVA para inmigrantes, (ós que directamente denominan Estranxeiros Residentes, non dando oportunidade ós non residentes) destacan os seguintes produtos:

-**Contas Claras Multipaís**, que consiste nunha conta corrente na que nos anuncian unha comisión mínima mensual (similar á de LA CAIXA), pero neste caso non se nos detallan os servizos propios da conta corrente (domiciliacións, transferencias, etc.) que se integran nesta comisión mensual, senón que se engaden outros servizos como son a Tarxeta Dez Fácil (que concede un crédito de ata 300 euros), un seguro de repatriación, e un servizo de información xurídica telefónico e de asistencia para o fogar. (Estes últimos non son realmente servizos financeiros, e no podemos coñecer o alcance dos mesmos, xa que un servizo de asistencia no fogar, salvo que estea unido á contratación dun seguro, non deixa de ser un teléfono de emerxencias).

- **Contas Claras Multipaís Envíos**, na que se inclúen servizos anteriores e ademais de forma gratuíta un “envío” de diñeiro mensual. Non se nos aclara onde se pode remitir dito envío. (A lóxica diríanos que ó estranxeiro, ó país de orixe do cliente, pero temos o exemplo anterior de La Caixa na que só se regala unha transferencia dentro de España).

BSCH

O Banco Santander Central Hispano, parte da mesma formulación que o BBVA, pero simplemente limítase a realizar unha oferta específica para non residentes, non fai ningunha oferta específica para inmigrantes. De feito a súa oferta para non residentes a mantén en inglés, francés e alemán, pero non en castelán.

Na súa oferta para non residentes explica ó consumidor o auténtico criterio diferenciador en banca que existe para o cliente residente do non residente, é dicir o criterio fiscal. Deste xeito explícase que os criterios fiscais para considerar a un cidadán residente en España sería: vivir máis de 187 días ó ano en España, ter o seu principal centro de negocios o de traballo en España, e ter unha muller ou fillos con residencia en España. Estes criterios son dende logo criterios fiscais que pouco ou nada teñen que ver co criterio para obter o Permiso de Residencia en España para un inmigrante. E que a única validez que teñen é a efectos de que os rendementos das contas de aforro e investimentos dos non residentes están exentas do IRPF en España independentemente de que teñan que tributar no país de orixe do cliente.

En xeral a oferta que se fai para os non residentes, entendendo como tal non a inmigrantes, senón a investidores estranxeiros con economías domésticas potentes é a mesma que se realiza para os españois: supercontas, superlibretas, depósitos estruturados (moi desaconsellábeis e antieconómicos para o consumidor habitual debido ó alto risco que levan consigo), fondos de investimento e servizos de investimento en xeral.

Banco Pastor

Este banco galego non realiza unha oferta especializada para os inmigrantes, unicamente recolle entre a súa información en Internet, a oferta para non residentes dirixida de novo para investidores de fala inglesa, ofrecendo hipotecas, contas correntes pola Internet, e produtos de investimento de alto risco, apoiando a súa oferta no mantemento de oficinas no estranxeiro, concretamente en Arxentina, Brasil, México, Venezuela, Francia, Alemaña, Holanda, Suíza, Reino Unido e Estados Unidos.

Caixa Galicia

Esta caixa galega optou pola “non diferenciación” de forma que a súa oferta de produtos financeiros para inmigrantes é similar á dirixida para clientes españois, en canto ós clientes non residentes proporcionalles a información correspondente en español pero resulta curioso o feito de que unicamente lles ofrece a apertura de contas correntes a través da Internet a chamada conta ou servizo “**Caixa Activa**”, que inclúe (comisións aparte) transferencias nacionais e internacionais.

Para contratar este servizo, se non se é residente esíxese o certificado de non residencia e o pasaporte. O feito de que sexa un produto a utilizar a través de Internet demostra que non está realmente pensado para os inmigrantes habituais en España, aínda que resulta indubidable que é o tipo de produto máis recomendable para persoas cunha alta mobilidade xeográfica.

No caso desta entidade, como nalgúns outras, atopámonos con que realmente o apartado adicado ós inmigrantes está integrado dentro do departamento de Obra Social da Caixa de Aforros, e responde á xestión de créditos en condicións vantaxosas para persoas inmigrantes que necesitan esta axuda e non a conseguirían en condicións normais, mentres que os produtos de aforro e outros servizos de investimento ós que pode acceder nas mesmas condicións que os clientes españois no se recollen cun tratamento diferenciado.

Caja Madrid

Nos mantén no campo do aforro-investimento unha oferta especializada para os inmigrantes e avoga pola “non diferenciación”, aínda que noutros produtos e servizos veremos que tamén creou novos servizos para os inmigrantes.

Ibercaja

A Caixa de Aforros e Monte de Piedade de Zaragoza, Aragón e A Rioxa, comercialmente coñecida como Ibercaja ofrece tres produtos de aforro específicos para os inmigrantes que son:

- Conta Corrente Multipaís. É unha conta corrente básica cunha comisión de mantemento de 6 euros/semestre (12 euros/ano), sen comisión de apertura nin cancelación e que vai xunto a un servizo de transferencias internacionais (que se pagan aparte) cun servizo de notificación ó destinatario vía mail gratuíto. Ofrécese tanto a residentes como a non residentes e permite a utilización de tarxeta de débito (Visa Electrón). Proporciona seguridade pola custodia dos cartos dos que se ten

dispoñibilidade inmediata. Permite a domiciliación de recibos. Trátase, neste caso, realmente dunha conta na que se detectan prezos máis baixos nas súas comisións que nas outras libretas da mesma entidade dirixidas a españois, e na que se ofrecen os servizos básicos que necesitan os inmigrantes.

- Plan de Aforro Multipaís. Non se trata dunha conta corrente, senón dun seguro de supervivencia e, por tanto, é un produto de aforro pensado a longo prazo. Normalmente estes produtos levan consigo unha penalización no seu rescate anticipado, aínda que neste caso Ibercaja asegura que non existe penalización algunha (ó menos sobre o capital investido, aínda que por suposto non se respectarán os xuros). Este produto só se ofrece a inmigrantes residentes en España.

- Libreta de Aforro Patrimonial.- Esta libreta é un produto de aforro que tradicionalmente xa existía na entidade, dirixido a aforradores españois, consistente nunha libreta de aforro que non admite domiciliacións e xestión de recibos, e na que se proporciona unha remuneración en xuros maior que aumenta en función do saldo que se mantén na libreta. Actualmente ofrécese como tipo de xuro o 1% ata 1000 euros, e o 1,5% a partir de 1000 euros. O non supor ningún risco para a entidade vai ofrecida tanto a inmigrantes residentes como non residentes, necesitando os primeiros a tarxeta de residencia para contratar o produto mentres que os non residentes presentarían o pasaporte e o certificado de non residencia.

2.12.- Contas bancarias no estranxeiro dos emigrantes retornados

Os emigrantes que retornen a España e sexan titulares de contas á vista, de aforro ou a prazo, denominadas en euros ou en divisas en oficinas bancarias ou de crédito estranxeiras, poderán seguir manténdooas sen ningunha restrición, sendo libres os cobros e os pagos entre residentes e non residentes mediante abonos e adébedos en ditas contas, aínda que deberán declararse ó Banco de España se superan certos límites.

Obrigacións de información do titular destas contas bancarias.

Declarar as contas ó Banco de España facendo constar na declaración o nome, domicilio e Número de Identificación Fiscal (N.I.F.) do titular ou titulares da conta, clase e número da cuenta, denominación da moeda e os datos identificativos da oficina en que se abra. Dirixíndose á Oficina de Balanza de Pagos do Banco de España (Plaza del Rey nº 6, 28004 Madrid).

Se os envíos de diñeiro a estas contas ou dende estas cuentas supera os 60.000 euros, é obrigatorio remitir ó Banco de España unha información periódica sobre os movementos de créditos e de débitos da conta. Se non se supera estes límites non é necesario enviar esta información salvo que o requira Banco de España.

Conservar os extractos bancarios e documentación relativa ás contas a disposición do Banco de España e das autoridades competentes por un período de tres anos, e a cancelación destas contas deberá comunicarse ó citado Banco no prazo dun mes, contado a partir da data en que se produza.

3.- TARXETAS BANCARIAS E A SÚA UTILIZACIÓN POLOS INMIGRANTES

3.1.- Tarxetas bancarias, concepto e clasificación

As tarxetas son un medio de pago mediante o que o seu posuidor pode dispor de diñeiro en efectivo en calquera momento e adquirir bens e servizos nos establecementos que estean adheridos á rede da tarxeta. Esta emitírase sempre a nome dunha persoa física e será persoal e intransferible.

Neste aspecto da propia definición da tarxeta bancaria atopámonos a primeira peculiaridade á que debe prestar atención o inmigrante, a tarxeta é persoal e intransferible. Por tanto naquelas tarxetas que lles sexan prestadas a familiares no seu país de orixe, a responsabilidade ante o roubo, perda ou extraccións indebidas realizadas con esa tarxeta prestada, recaerá unicamente sobre o titular da tarxeta que haberá incumplido as normas de custodia da súa tarxeta. Este aspecto é importante, xa que se están comercializando tarxetas bancarias duplicadas co fin de que os inmigrantes as podan enviar ós seus familiares nos seus países de orixe e que estes podan dispor do diñeiro en substitución dos clásicos envíos de diñeiro.

Podemos atopar dous tipos de tarxetas: as financeiras (emitidas por unha entidade financeira, sendo de crédito ou débito) e as non bancarias (emitidas por establecementos comerciais, como as de compra ou as de cliente). Tamén podemos distinguir entre aquelas tarxetas que unicamente permiten dispor dos nosos cartos (tarxetas de débito) daquelas que levan consigo crédito (tarxetas de crédito).

Dentro das tarxetas bancarias, debido ó seu atractivo formato, creáronse tarxetas cuns servizos especiais de envíos de diñeiro internacional dirixidas ós inmigrantes. Estas tarxetas teñen pouco que ver coas clásicas tarxetas bancarias e en moitas ocasións só serven para realizar a través dun caixeiro ou Terminal da Internet, transferencias internacionais que normalmente faríanse en ventaiña.

3.2.- Regulación das tarxetas

As tarxetas atópanse reguladas en España pola Orde de 12 de decembro de 1989 sobre tipos de xuro, comisións, normas de actuación, información a clientes e publicidade das entidades de crédito, a Circular 8/90 e o Código Europeo de Boa Conduta en materia de pago electrónico.

Recentemente engadiuse a dita regulación a nova Orde de caixeiros electrónicos, na que se especifica a obrigatoriedade das entidades de crédito a programar os seus caixeiros automáticos de forma que comuniquen ó usuario se vai existir unha comisión pola operación que vai efectuar, e o importe da mesma con carácter previo a que se realice dita operación.

As comunicacións ós clientes das liquidacións de xuros e comisións en transaccións efectuadas mediante tarxetas de crédito e débito (Circular 8 /90) deben conter:

- Datos de referencia suficientes para identificar a transacción
- Data da transacción e o importe cargado na conta na moeda desta (e no seu caso, no da moeda estranxeira que se trate)
- Tipos de cambio aplicados

- Comisións aplicadas e gastos repercutíbeis.
- Data valor aplicada ás transaccións e cargas

Nota: Nas tarxetas de débito, esta información poderá figurar, con detalle equivalente, nos extractos de conta vinculada.

Destaca dentro da recente Lei de Ordenación do Comercio Minorista, o seu artigo 46 que especifica que é obrigación dos establecementos comerciais solicitar a identificación do titular xunto coa tarxeta bancaria ó realizar compras en comercios e por tanto obrígase a que, en caso de que se produza algún cargo indebido, sexa a entidade bancaria a que demostre que o cliente asinou realmente o estadillo da operación.

3.3.- Tarxetas de débito, concepto. Contratación e utilización.

A súa finalidade é obter diñeiro en efectivo a través dun caixeiro automático, sen necesidade de acudir a unha entidade financeira. Para isto, é necesario ter unha conta corrente coa entidade que a emite e saldo positivo na mesma. Con esta tarxeta pódese realizar o pago de bens e servizos nos establecementos que están adheridos á rede da tarxeta.

Permiten tamén, a través do caixeiro, durante as 24 horas do día, realizar ingresos na súa conta corrente, cambiar o seu número de identificación persoal, así como coñecer o seu saldo e os seus últimos movementos, así como realizar recargas de teléfonos móbiles, sacar entradas de cine, etc. E actualmente incluso transferencias.

Estas operacións serían similares a operar coa propia libreta de aforro no caixeiro e ademais permiten pagar en establecementos comerciais.

Ultimamente, e depende das entidades, pódense tamén consultar saldos doutros produtos que teña contratado o cliente como fondos de investimento, plans de pensións, etc.

A súa solicitude instrumentarase nun contrato cun clausulado como condicións xerais asinado tanto pola entidade como polo titular da conta.

A tarxeta é persoal, intransferible e emitida á persoa física. Permitirase que persoas xurídicas soliciten a expedición de tarxetas, pero a nome de persoas físicas autorizadas.

Pódese dar a posibilidade de que persoas cotitulares indistintas das contas soliciten tarxeta. Sería o caso das "tarxetas adicionais".

O titular é responsable da conservación e correcta utilización debendo cursar, en caso de perda ou subtracción, aviso urxente á entidade ou ó Centro en 24 horas, momento a partir do que finalizan as responsabilidades.

O PIN (número de identificación persoal), debe ser memorizado, nunca apuntado para evitar extraccións de diñeiro en caso de furto da tarxeta. Cando empregue o PIN no caixeiro normalmente existe un máximo de tres erros, tralos que a máquina retén a tarxeta por seguridade, tendo que solicitar a súa devolución a persoal da entidade.

Cando paguemos nun local comercial, persoal autorizado do establecemento pasará o plástico polo TPV (máquina electrónica que traspasa fondos da nosa conta á do establecemento) emitindo un recibo autocopiativo que deberá asinalo, quedando en poder de ambos unha copia.

3.4.- Tarxetas de crédito, concepto. Contratación e utilización

A súa principal función é a de poder realizar compras aprazando ou fraccionando os pagos, aínda que tamén nalgúns casos poden ser utilizadas como tarxeta de débito.

A súa concesión por unha entidade bancaria non é inmediata, senón que será a solvencia do futuro usuario a que decida se lle concederá o crédito ou non. En caso afirmativo, abrírase unha conta, figurando como titular o usuario da tarxeta, onde quedarán reflectidos todos os seus movementos ou operacións. Xa vimos que este tipo de tarxetas só se ofrecen a inmigrantes con permiso de residencia.

Trala análise da súa solvencia, débese asinar un "contrato de solicitude" cun clausulado cunhas condicións xerais, entre as que figurarán:

- Que a tarxeta é persoal e intransferible.
- Prazo de validez limitado que poderá ser renovado ó seu vencemento.
- Fixarase o límite máximo co que pode contar o beneficiario, así como o diario.
- Os movementos da tarxeta veranse reflectidos nunha conta aberta a nome do titular para coñecemento das operacións pola entidade.

Poderémola utilizar en todos os caixeiros e establecementos onde se permita utilizar as tarxetas de crédito. A diferenza estriba en que á hora de cargarse as compras na nosa conta poderemos facelo da maneira que mellor nos conveña, é dicir, ó instante, mensualmente (ó mes seguinte e sen xuros) ou a prazos (unha certa cantidade ó mes, aboándose uns xuros). Tamén pódese retirar efectivo con ela pero isto leva consigo un custo (para este uso sempre é mellor a de débito).

Normalmente, o límite de disposición soe oscilar entre os 300 e 2.400 euros, aínda que é posible chegar ata os 12.000. Ó igual que as de débito, existe un límite de compra diario e obrigación de comunicar o extravío da mesma para limitar a responsabilidade en 150 euros en caso de uso fraudulento.

3.5.- Custo das tarxetas

O custo das tarxetas de débito soe ser reducido, incluso pode que as primeiras ou certo tipo delas cheguen a resultar gratuítas. Este centraríase na emisión ou renovación (uns 6 euros) ou na disposición de efectivo mediante caixeiro de outra rede en España (comisión entre o 2 e 4% da cantidade retirada cun mínimo que oscila entre un euro e os dos euros e medio). A diferenza do anterior, as disposicións en caixeiros da propia rede en España e as compras están exentas.

As tarxetas de crédito soen ser máis onerosas. A comisión por emisión ou renovación oscila entre os 15 e os 60 euros, a provocada por unha disposición de efectivo en caixeiro entre un 2 e un 4 %, cun mínimo de 2 euros, mentres que se estamos ante un pago aprazado atoparémonos con que haberá que aboar entre un 0,25 e un 0,75% mensual como xuro sobre o total do crédito. Se a cantidade disposta excede o límite do

crédito grava a diferenza entre un 2 - 3 %. As compras, sen embargo, non soportan ningún tipo de comisión.

3.6.- A utilización de tarxetas de débito e de crédito no estranxeiro

Neste sentido hai que destacar que a partir do Regulamento de 19 de decembro de 2001 da Unión Europea, ás operacións de tarxeta realizadas dentro do ámbito da Comunidade Europea non se lles pode aplicar comisións superiores ás nacionais.

A utilización de tarxetas de crédito e de débito dentro da Comunidade Europea .

Para facer compras en comercios son gratuítas (sempre que non leven consigo o pago aprazado ou a crédito, en cuxo caso pagarán o mesmo xuro que en España), e a disposición de efectivo en caixeiro pagará unhas comisións similares ás de utilizar unha rede distinta da nosa en España (normalmente non atoparemos caixeiros da mesma rede da nosa entidade bancaria noutros países da U.E. xa que estas teñen poucas ou ningunha sucursal nestes países.

No resto do mundo para realizar compras ou retirar diñeiro en caixeiros atopámonos con que non existen limitacións ás comisións que se nos cobren no estranxeiro (cobrarannos tanto no país exterior como na nosa entidade bancaria), polo tanto o custo de utilizar as tarxetas nestas situacións é alto.

Ademais existe o custo engadido do cambio de moeda, cando mercamos nun país alleo á Unión Europea. No contrato da tarxeta soe especificarse se o tipo de cambio aplicado será o de unha data determinada do mes ou o tipo de cambio vixente na data da operación, esta operación de troco de divisa produce un gasto ou comisión.

No caso de que se carguen “fianzas” como por exemplo para o aluguer dun vehículo, que non supoñen un gasto real senón un bloqueo do diñeiro dispoñible a través da tarxeta ata que se devolve o vehículo alugado, atopámonos co problema de que se produce o cambio de divisa pola totalidade da fianza –coa comisión correspondente–cando en realidade só sería necesario o troco de divisa polo importe final do gasto de aluguer.

Resulta evidente, que en condicións normais, empregar unha tarxeta de crédito ou débito fora da Unión Europea resulta moi gravoso, por iso as entidades bancarias españolas están traballando na realización de acordos con bancos dos países de orixe dos inmigrantes, para poder emitir tarxetas bancarias en España específicas para inmigrantes que sexan utilizábeis neses bancos estranxeiros cuns custos aceptábeis.

3.7.- Tarxetas comerciais

Este tipo de medio de pago son emitidos por grandes superficies, cadeas comerciais e asociacións de comerciantes, mediante a que tratan de facilitar as compras ós seus clientes (facilidade de pago, descontos, agasallos...) e fidelizalos. A súa gratuidade favoreceu a súa expansión, sendo moi inferiores as súas esixencias para concedelas ás das entidades financeiras (basta demostrar ingresos periódicos).

Entre as súas vantaxes podemos mencionar a posibilidade de aprazamento de pago, posibilidade de dividir o importe en varios pagos con periodicidade mensual, e os

seguros de vida e accidentes ligados a esta. Como inconvenientes sinalamos que algunhas non limitan a responsabilidade do titular en caso de uso fraudulento, e os altos tipos de xuro en caso de prazo aprazado, etc.

Estas tarxetas xeralmente son gratuítas, non fai falta renova-las e non levan consigo ningún gasto de mantemento. Se decide facerse con unha delas, deberá ter en conta certas características, como o pago inmediato ou aprazado, a cantidade máxima permitida de gasto, ou os xuros a cobrar segundo a modalidade de pago elixida. Cada establecemento pode ofertar as que considere convenientes, pero as máis usuais son as seguintes:

- Pago inmediato ou ó contado: o cargo realizase no momento de efectuar as compras e non leva consigo xuro algún.

- Pago aprazado: as compras realizadas cárganse o último día do mes no que se realizaron, ou nos primeiros días do mes seguinte, durante o tempo en que se manteña a débeda. Dentro do pago aprazado, algunhas entidades ofrecen dúas formas distintas para financiar: a cota fixa, pola que o cliente á hora de formalizar o contrato da tarxeta elixe pagar unha determinada cantidade cada mes que varía entre os 30 e os 100 euros; ou a porcentaxe, no que o cliente opta por pagar mensualmente un tanto por cen da débeda pendente. Estas porcentaxes oscilan entre o 5% e o 10%.

- Pago a crédito: esta modalidade sóese utilizar á hora de realizar compras que levan consigo un gran desembolso económico, como mobles ou electrodomésticos. O prazo oscila xeralmente entre os 2 e os 24 meses.

Así como as modalidades de pago que ofrecen os comercios nas súas tarxetas soen ser similares, son os xuros e comisións que establece cada un os que marcan a diferenza, e o fundamental á hora de decidirmos por unha tarxeta ou outra. Os tipos de xuro para pago aprazado oscilan entre o 1-2% mensual, cantidades similares se óptase pola modalidade de pago a crédito.

3.8.- Tarxetas moedeiro ou de prepago utilizadas para envíos de diñeiro internacional

A súa finalidade era eliminarnos a "calderilla" dos petos e realizar as compras máis comúns sen utilizar o metálico (para pagar o periódico, o café, etc). Estas tarxetas deben cargarse previamente coa cantidade acordada de consumo. Posteriormente, e segundo vai realizando os pagos o titular, vaise restando o importe das compras ata esgotar o saldo tendo, de novo, que volver a recargala. A súa maior vantaxe é a súa seguridade.

Estas tarxetas fracasaron no obxectivo no que se formularon inicialmente, xa que ata os pagos máis insignificantes realízanse coas tarxetas normais de débito ou crédito. Pero foi precisamente para os inmigrantes para os que se atopou utilidade a este tipo de tarxetas, xa que permiten ser enviadas a familiares nos seus países de orixe, son recargadas cun saldo elixido polo titular en España e, deste modo, evita o risco de que o familiar dende o país de orixe poda dispor dunha cantidade superior á que el mesmo fixe e pola que cargue esta tarxeta.

3.9.- Precaucións necesarias coas tarxetas financeiras.

Consellos prácticos para protexer as súas tarxetas

- Non levar nunca o número PIN enriba, o preferible é memorizalo e destruílo, ou ben gardar unha copia en lugar moi seguro.
- Amose sempre o seu DNI nas compras con tarxetas, é pola súa seguridade.
- Non deixar nunca os tickets ou resgardos de calquera uso da tarxeta esquecidos ou tirados, xa que conteñen datos importantes. Gárdeos ou destrúaos.
- Procure non perder de vista a súa tarxeta de crédito, pague en caixa mellor que deixando a tarxeta.
- Non utilice nunca o número secreto da súa tarxeta en presenza doutras persoas.
- Teña a man o número de comunicación de incidencias da súa tarxeta e comunique de inmediato á súa entidade bancaria calquera incidente coa súa tarxeta.
- Vixíe os movementos das súas extraccións con tarxetas, permite detectar erros de apuntes en conta ou outros movementos estraños, dedique un certo tempo a realizar estas comprobacións.
- Nunca utilice a súa tarxeta na rede senón está completamente convencido da seguridade do sitio web (son aqueles sitios nos que a súa dirección web aparece https, en vez de http e aqueles nos que aparece un cadeado pechado na parte inferior da páxina).
- Se emprega a tarxeta en operacións pola Internet, asegúrese de que na páxina web na que vai utilizar a súa tarxeta figura o nome e domicilio da empresa vendedora do produto ou servizo. (Teña en conta que se a empresa ten domicilio no estranxeiro, a súa operación tratarase dunha compra no estranxeiro) e non facilite en ningún caso o PIN da tarxeta por Internet, só é necesario o número de tarxeta e a data de caducidade.

O tenedor da tarxeta pagará as perdas ocasionadas ata o momento da notificación ó emisor de calquera perda, roubo ou copia da tarxeta. Nunca se debe aceptar ningunha responsabilidade a partir da notificación ó emisor.

O tenedor pagará ditas perdas ata un importe límite de 150 Euros, aínda que se poden establecer límites máis altos para tarxetas de alto valor, excepto cando se actuara de forma fraudulenta ou se cometera unha negligencia grave, ou non cumprise coas obrigacións de custodiar a tarxeta, manter en secreto o número de clave ou non se comunicara ó emisor da tarxeta as incidencias que se produciran.

Pero non todas as entidades seguen esta normativa, senón que pactan, no contrato de tarxeta de crédito, unhas condicións diferentes ás sinaladas, é necesario, antes de contratar o coñecer perfectamente cal é noso máximo de responsabilidade no caso de subtracción ou perda da nosa tarxeta.

O consumidor nunca debe permitir que en caso de perda, fraude ou roubo coa súa tarxeta a entidade bancaria pretenda facerlle soportar máis alá deste límite de 150 euros recollidos no acordo que é de uso xeneralizado en toda Europa e que, sempre, debemos obrigá-la á entidade bancaria a cumprir.

3.10.- Oferta de tarxetas bancarias para inmigrantes

Cómo vimos ata o de agora, na oferta de tarxetas bancarias para os inmigrantes poderíamos dicir que aquelas tarxetas que levan consigo a posibilidade de acceder a un

crédito só son ofrecidas a inmigrantes residentes, mentres que aquelas que non dan crédito e que o que fan é facilitar outros servizos son ofrecidas tanto a residentes como a non residentes.

LA CAIXA

A Caixa de Aforros e Pensi3ns de Barcelona, comercializa diversas tarxetas bancarias dirixidas a inmigrantes. Por non falar doutras tarxetas como as de prepago telef3nicas que tam3n distrib3e La Caixa, como son as tarxetas Happy Card, Happy Plus, La Nuestra Ecuador, La Nuestra Colombia, Amigophone, etc. (Nalg3ns casos incluso como agasallo e reclamo para outros servizos como por exemplo as tarxetas telef3nicas Happy Card cunha recarga de 6 euros coa utilizaci3n do servizo Caixa Xiros)

Tarxeta Internacional Transfer.- 3 unha tarxeta de d3bito que permite dispor do teu propio di3eiro en caixeiros, consultar saldos, mercar en comercios, etc. Co servizo engadido de poder realizar transferencias internacionais a trav3s da rede de caixeiros autom3ticos.

Estas transferencias internacionais p3dense realizar de d3as formas:

A primeira 3 unha aut3ntica transferencia internacional, na que se env3a di3eiro dende a conta do cliente ata a conta doutra entidade financeira no seu pa3s de orixe sempre que La Caixa mante3a un acordo de colaboraci3n coa mesma. (La Caixa mant3n acordos de colaboraci3n con dous bancos ecuatorianos –Banco Bolivariano e Banco Solidario-, dous bancos peruanos –Banco de Cr3dito do Per3 e Mibanco, en Colombia o Banco Caja Social de Colombia, na Rep3blica Dominicana o Banco BHD da Rep3blica Dominicana, e en Marrocos o Cr3dit du Maroc.

A segunda 3 realizar unha transferencia nacional a unha empresa remesadora (EXT, Empresa Xestora de Transferencias) que far3 o env3o de di3eiro como tal. (Esta 3ltima 3 3til cando o pa3s 3 que se dirixe a transferencia ten escasa implantaci3n bancaria)

Hai que destacar que o feito de que esta tarxeta permita realizar transferencias dende os caixeiros autom3ticos, non impide que o servizo de transferencia te3a a s3a correspondente comisi3n e, por suposto, no caso das transferencias a empresas de xiros de transferencias, teremos d3as comisi3ns, a transferencia nacional 3 EXT y a comisi3n que cobre a EXT polo env3o de cartos 3 pa3s de destino.

Tarxeta Visa Xiros.- Tr3tase dunha tarxeta de prepago emitida por cada un dos bancos que mante3en acordos de colaboraci3n con La Caixa en Per3, Colombia e Ecuador, que son o Banco de Cr3dito de Per3, Banco Caja Social de Colombia, Banco Bolivariano de Ecuador, que en colaboraci3n coa rede Visa Internacional- Rexi3n Am3rica Latina ou Caribe.

A3nda que son tarxetas prepago emitidas por ditos bancos, entran en funcionamento a partir da recepci3n de transferencias emitidas dende La Caixa por parte do inmigrante en Espa3a.

Con estas tarxetas temos igualmente o custo da transferencia internacional dende a conta do inmigrante ata a conta no Banco de Ecuador, Per3 ou Colombia pero, a partir

de que a transferencia se reciba, os familiares no país de orixe poderán dispor do diñeiro (exclusivamente pola contía da transferencia ou recarga da tarxeta) nas oficinas do seu banco, caixeiros e comercios sen custos adicionais.

Caja Madrid

Esta entidade, a pesar de seguir unha política de “non diferenciación” e de ofrecer os mesmos produtos para inmigrantes que para españois, sacou ó mercado unha “tarxeta espello”, que simplemente é una tarxeta de débito autorizada polo titular que é remitida a un familiar no seu país de orixe para que poida dispor de fondos.

Esta entidade tamén adaptou os seus caixeiros para poder realizar transferencias internacionais, ofrecendo un servizo a través da tarxeta de débito que permite facer transferencias internacionais a un custo de 4 a 6 euros. E incluíu o romanés entre os idiomas posibles a utilizar nos seus caixeiros debido ó aumento destes inmigrantes entre os seus clientes.

CAN

A Caixa de Aforros de Navarra, destaca tamén polo seu dinamismo na oferta de produtos financeiros para inmigrantes, neste caso emitiu a tarxeta espello “Visa clásic” que permite obter diñeiro por parte do familiar do inmigrante previamente designado que recibe esta tarxeta no país de orixe.

CAI

A Caixa de Aforros da Inmaculada ofrece a Tarxeta Cai sen Fronteiras, que é unha tarxeta espello “Visa plus” que lle permite obter diñeiro ó familiar do inmigrante previamente designado que recibe esta tarxeta no país de orixe. Ten un custo de mantemento de 3 euros, e vai vinculada a unha Conta Sen Fronteiras. Estas tarxetas recoméndanse para envíos de diñeiro inferiores a 300 euros, xa que levan consigo as comisións de utilización dunha rede de caixeiros allea (aproximadamente un 4%), e por tanto para contías superiores é recomendable utilizar envíos a través de transferencias ou empresas remesadoras.

IBERCAJA

A Caixa de Aforros e Monte de Piedade de Zaragoza, Aragón e A Rioxa, IBERCAJA ofrece ós inmigrantes unha tarxeta espello similar ás que vimos noutras entidades denominada “Tarxeta Multipaís”, que é unha tarxeta de prepago (recárgase previamente polo titular da tarxeta, e remitindo esta tarxeta á persoa que elixa no seu país de orixe este pode dispor de diñeiro nos caixeiros e comercios ata o límite da cantidade cargada na tarxeta.

Ademais desta tarxeta pensada especialmente para os inmigrantes ofrécelles ó igual que ós españois a tarxeta de débito VISA Electrón e a de crédito VISA Clasic.

BSCH

O Banco Santander Central Hispano, non realiza unha oferta especial para inmigrantes, pero entre os produtos que lles anuncia inclúe a Tarxeta 4B Mastercard Internacional Express que non deixa de ser unha tarxeta de débito, para dispor do noso propio diñeiro en conta, e que permite a utilización de caixeiros, que tamén están habilitados para facer transferencias, e leva acompañado un seguro de accidentes.

Caja Cantabria

Esta caixa, ofrece ós inmigrantes a tarxeta espello “Tarxeta Visa Plus” que tamén é unha tarxeta de prepago, para a utilización por un familiar no país de orixe do inmigrante, dispondo así das recargas que o inmigrante desexe realizar a favor dos seus familiares.

BBVA

O Banco Bilbao Vizcaya Argentaria ofrece ós inmigrantes a Tarxeta Dez Fácil. Esta é unha tarxeta de crédito, con descontos nas estacións de gasolina CAMPSA, e conta con algún aspecto orixinal en materia de seguridade na súa utilización como é o seguro antirroubos en caixeiros, ou o servizo de aviso por sms ante operacións predefinidas coa tarxeta (compras en comercios ou extraccións de diñeiro).

4.- TRANSFERENCIAS BANCARIAS, XIROS E REMESAS

4.1.- Transferencia bancaria, concepto, contratación e custos

Unha transferencia bancaria é unha orde de pago, unha operación mediante a que o titular dunha conta, nun banco ou caixa de aforros –aínda que tamén é posible facer unha transferencia dende unha entidade bancaria da que non se é cliente, facendo o ingreso do diñeiro para a transferencia e para as comisións directamente en caixa- , ordena que transfiran determinados fondos con cargo a esta, a outra conta da mesma ou distinta entidade. (Se é a mesma entidade, e o ordenante é a mesma persoa que o beneficiario, trataríase dun traspaso).

Se trata dun servizo bancario amplamente utilizado sobre todo para realizar pagos que deben facerse na conta do acredor aberta nun banco determinado, así como para traspasar fondos, por parte dun mesmo titular, para facer fronte ó pago dunha letra ou recibo que vai ser cargado noutra conta distinta.

Normalmente, nunha transferencia existen catro partes: a persoa que ordena o movemento de fondos e que ten que ser titular da conta de cargo (ordenante), o banco do ordenante, o banco que recibe a orde e que fará efectivo o documento emitido, e o beneficiario da conta de abono.

A primeira condición para realizar unha transferencia é que a orde proveña do titular da conta onde se fará o cargo. Posteriormente, o cliente ten que cubrir un "Impreso de solidade de transferencia" no que figurará:

- a data
- nome e domicilio do ordenante, e conta de cargo
- importe en cifra e en letra
- entidade destinataria e sucursal
- nome e domicilio do destinatario, e conta de abono
- sinatura do titular ou ordenante

Por último, o banco rexistrará a información w quedará en poder do cliente unha copia que verifica que a orde foi realizada.

Nalgunhas entidades, aquelas transferencias que se realizan de conta a conta dunha mesma oficina considéranse libres de comisión, indistintamente se as dúas teñen ou non o mesmo titular; en cambio, noutras este servizo só será gratuíto se trátase de dúas contas do mesmo titular, neste último caso debemos ter a picardía de preguntar antes os gastos da mesma e, en caso de que se vaia a realizar o cobro de comisións, optar por sacar o diñeiro en metálico da nosa conta, e ingresalo directamente na conta destinataria, evidenciando o ridículo de dita comisión.

O normal nas transferencias a outras entidades, prazas ou titulares distintos é o cobro dun porcentaxe sobre o capital movido cun mínimo estipulado. Non obstante, en operacións urxentes haberá gastos accesorios ós de correo e ás comisións.

A valoración dos abonos é o mesmo día da súa orde se son transferencias procedentes da propia entidade, e o segundo día hábil seguinte á súa orde cando procede esta doutras entidades. Nos adebedos, en cambio, o mesmo día da súa orde.

4.2.- Transferencias bancarias internacionais

En España a regulación das transferencias bancarias internacionais vén establecida pola Directiva 97/5/CE do Parlamento Europeo e do Consello, de 27 de xaneiro de 1997, relativa ás transferencias transfronteirizas. Esta directiva foi trasposta en España a través da Lei 71999, de 12 de abril, e desenvolvida posteriormente na Orde de 16 de novembro de 2000 incluíndose na actualización correspondente da Circular 8/90 sobre transparencia das operacións e protección da clientela. Nesta regulación establecíanse as obrigacións de información sobre custos e prazos de realización das transferencias bancarias internacionais.

Posteriormente, o Regulamento de 19/12/2001 equipara as transferencias nacionais e as realizadas na Unión Europea. Xa que a consecución dunha Unión Europea Monetaria implica que os cidadáns dos distintos estados U.E poidan realizar unha transferencia bancaria dun Estado a outro de xeito sinxelo e sen que leve consigo custos extras e irregularidades. Ante esta equiparación, as entidades bancarias que mantiñan comisións distintas para operacións nacionais e as realizadas na U.E. elevaron os seus límites máximos rexistrados en Banco de España para as transferencias nacionais ata o importe das da U.E., equiparándoas só aparentemente no custo xa que as comisións rexistradas en Banco de España son máximas e estas poden ser negociadas polo cliente na entidade bancaria. Por outra parte mantívose unha diferenza entre ambos tipos de transferencias en función do prazo de execución para ditas transferencias xa que as nacionais realízanse no prazo máximo de 2 días, mentres que as realizadas dentro da U.E. poden tardar ata 5 días.

Na lei establécese que a execución da transferencia interfronteiriza, unha vez aceptada, debe executarse polo seu importe total, a menos que o ordenante especifique que os gastos deban correr total ou parcialmente a cargo do beneficiario; neste último caso, a entidade do ordenante deberá comunicar tales especificacións á entidade do beneficiario e ás entidades intermediarias, cando existan. Na normativa europea o prazo máximo de tempo está establecido en 5 días laborábeis.

Esta norma aclárase a través dos tres tipos de transferencias internacionais que podemos realizar, que son:

- Transferencias OUR.- nas que o ordenante asume ó seu cargo a totalidade de comisións, de tal forma que o diñeiro remitido debe chegar íntegro ó seu destinatario.
- Transferencias SHA.- nas que o ordenante paga as comisións cargadas pola entidade de orixe, mentres que o beneficiario paga as comisións da entidade bancaria de destino.
- Transferencias BEN.- nas que o beneficiario paga as comisións das entidades bancarias de orixe e destino.

Desta forma, tal e como explica a norma anterior, se o ordenante non especifica nada debe ser el o que pague todas as comisións.

Se vai realizar unha transferencia internacional debe de esixir a seguinte información (no caso de que sexan receptores dunha transferencia internacional temos dereito a esixir a mesma información):

- Información previa

- Prazo para acreditar os fondos na conta da entidade do beneficiario, indicando o momento do inicio do prazo. (No caso de que o país de destino non sexa da U.E. non existe esta obrigación)
- Modalidades de cálculo de todas as comisións e gastos que deba de pagar ó cliente, e concretamente as distintas modalidades de pago (OUR, BEN e SHA).
- Se son operacións en distinta divisa, débennos informar do tipo de cambio.

Información posterior

- Unha referencia que permita ó cliente identificar a transferencia.
- O importe inicial de transferencia transfronteiriza.
- O importe de todos os gastos e comisións a cargo do cliente.
- Data de valor aplicada pola entidade.

4.3.- Xiros

O Xiro é unha forma de envío de diñeiro allea ás entidades bancarias, realizada tradicionalmente a través da empresa CORREOS e só é utilizable para envíos de diñeiro dentro do territorio nacional de España, para envíos ó estranxeiro, a empresa CORREOS realízalos a través de empresas remesadoras, concretamente a través da Western Union.

O Xiro pódese utilizar para envíos de diñeiro de 0,1 euros ata 3000 euros, ten entrega inmediata nas oficinas de correos de destino sempre que o destinatario acuda coa clave entregada previamente ao remitente.

O custo do envío supón un 0,75% do importe enviado máis un fixo que depende da forma de entrega do diñeiro, 1,43 euros se págase a través das oficinas de correos ou a domicilio (con 0,57 euros adicional se realízase un aviso de recibo), e o fixo é de 3,95 euros se faise a entrega a domicilio de forma urxente.

4.4.- Envío de remesas de diñeiro a través de E.X.T.s (Empresas Xestoras de Transferencias)

Estas empresas atópanse reguladas en España polo Real Decreto 2660/1998, de 14 de decembro, sobre o cambio de moeda estranxeira en establecementos abertos ao público distintos das entidades de crédito e pola Orde de 16 de novembro de 2000 de regulación de determinados aspectos do réxime xurídico dos establecementos de cambio de moeda e os seus axentes. A súa labor inclúe tanto a xestión de transferencias internacionais como o cambio de moeda.

As empresas que realizan esta actividade non son entidades bancarias, aínda que están controladas e inspeccionadas por Banco de España. Estas empresas deben ser Sociedades Anónimas, cumprir uns requisitos legais, e estar rexistradas. Aínda que posteriormente poden ampliar as súas oficinas a través de contratos de axencia que lles permiten a terceiros actuar como delegados destas empresas.

Estas empresas deben ter contratado un seguro de Responsabilidade Civil, para cubrir os erros ou incumprimentos que puidesen realizar na empresa ou os seus axentes. En calquera caso, o usuario debe asegurarse de que na oficina remesadora á que se acode exhibe o seu Certificado de Axencia da empresa remesadora correspondente, e incluso

conviría comprobar que se atopa integrada na rede da empresa remesadora cunha chamada ós teléfonos de información da empresa en cuestión.

As empresas máis famosas que se dedican a estas actividades son Western Union, (a través da cal realiza a empresa CORREOS os envíos de diñeiro internacionais) e Money Gram. (Aínda que no ano 2004 aparecían rexistradas en Banco de España 44 entidades)

Por suposto estas operacións inmediatas que son as remesas tamén podémolas realizar a través das entidades bancarias, as cales actúan como axencias destas empresas internacionais ou nalgúns casos compraron a súa propia empresa remesadora por exemplo: Banesto posúe Cambios Sol, BSCH posúe Latinoenvios, e BBVA posúe Diñeiro Express. Noutros casos como Caixa de Aforros de Navarra, Cajamar, Banco cooperativo español, ou Banco Popular actúan como axencia da remesadora Money Gram.

Noutros casos como nos establecementos BEM (“Benvido Emigrante”) son adquiridos no seu capital polas Caixas de Aforros españolas (Badaxoz, Canarias, Castilla-A Mancha, Galicia, Mediterráneo, Murcia, Sa Nostra e Unicaja), e ofrecen servizos como locutorio telefónico, envío de remesas (que realiza realmente Money Gram), e venda de servizos financeiros (por exemplo os seguros véndeos CASER). O 85% do persoal do BEM é emigrante e xestionan microcréditos, seguros, caixeiros, envíos e remesas, con horarios de 7 a 23 horas.

Do mesmo modo, as empresas remesadoras tamén queren ampliar os seus servizos ós inmigrantes, motivo polo que Western Union creou un Banco en Europa con máis de 200 oficinas, e entre os seus produtos financeiros para inmigrantes inclúe as tarxetas de prepago (para os familiares no país de orixe), que no caso español distribuíríanse a través das entidades que actúan como axencia súa que son Correos, American Express, Caja España, Unicaja, Fexco, Cambitur, e Angelo Costa Spain. E acompañaría estes servizos coa oferta de banca on-line na páxina WU.com.

No ano 2005, en España o volume de remesas enviadas ó estranxeiro alcanzou a cifra de 3.844 millóns de euros, motivo polo que, ante este volume de negocio, as entidades bancarias españolas incrementaron a súa oferta tanto ofrecendo remesas como transferencias bancarias ós inmigrantes.

As empresas remesadoras adoitan ter como axencias a locutorios telefónicos, xa que teñen unha amplitude de horarios moi ampla, existen en barrios de vivendas máis baratas onde as entidades bancarias escasean en moitas ocasións, venden outros produtos de interese para os inmigrantes (especialmente servizo telefónico e Internet). Por estes motivos o negocio das remesas ou envíos de diñeiro chega antes ós inmigrantes a través destes establecementos, aínda que as entidades bancarias están atraendo ó público inmigrante coas transferencias a través de caixeiros automáticos.

A cambio, as entidades bancarias teñen unha vantaxe sobre os locutorios e outro tipo de axencias de empresas remesadoras, que consiste en que nos casos de reagrupación familiar do inmigrante, os recibos bancarios de envíos de diñeiro son aceptados como documento probatorio da dependencia dos seus familiares no país de orixe, mentres que os resgardos dos locutorios non son aceptados legalmente.

- Envíos de remesas, concepto e requisitos.

O envío de diñeiro a través de remesas caracterízase pola súa inmediato, xa que ante o ingreso en efectivo na empresa remesadora da cantidade que desexamos enviar, esta pode recollerse nalgúns minutos no país de destino, xa sexa nunha entidade bancaria, nunha sucursal desa empresa remesadora, ou na empresa Postal dese país. Proporcionáanse unhas claves ó remitente do diñeiro que este pode facilitar ó destinatario para que se identifique e poida retirar os cartos. Tamén pódese remitir o diñeiro directamente a unha conta corrente pero neste caso resulta máis económico utilizar unha transferencia bancaria.

Estes envíos de diñeiro non poden superar os 3000 euros, xa que para cantidades superiores hai que informar a Banco de España e increméntanse os trámites.

O carácter inmediato destes envíos, e o feito de que se poidan recibir na cidade de destino, no banco, oficina da remesadora, ou oficina postal que exista nesa cidade facilita moito a recepción do diñeiro ó seu destinatario xa que adoita tratarse de persoas orixinarias de países con escasa bancarización, e que posiblemente non teñan nin tan sequera unha conta bancaria aberta.

Para realizar o envío de diñeiro bastará con identificarse a través dalgún documento na oficina de remesas (Permiso de residencia, Pasaporte, DNI, etc.) e facer entrega en metálico do diñeiro a transferir.

4.5.- Oferta de transferencias bancarias e remesas

As entidades bancarias ofrecen ós usuarios diversas formas de envío de diñeiro ó estranxeiro, transferencias bancarias, envío de remesas, e novos produtos froito de acordos puntuais con determinados bancos estranxeiros. Por este motivo resulta difícil facer unha comparación exacta que nos permita comparar o sistema máis económico para enviar diñeiro ó estranxeiro.

Ademais en todos aqueles casos nos que ademais de realizarse un envío de diñeiro, este deba converterse a unha moeda distinta do euro debemos ter en conta que pode producirse un beneficio ou perda polo tipo de cambio. (Con respecto ó último tipo de cotización que coñecésemos e en función do cal esperabamos que os nosos euros convertésemos nunha determinada cantidade noutra moeda), pero ademais as entidades bancarias e as EXT (Empresas Xestoras de Transferencias ou empresas remesadoras) cobran unha comisión polo cambio de moeda, custo que deberemos engadir ó do envío de diñeiro, xa se faga o cambio de moeda en España previamente ó envío de diñeiro ou no país de destino ó dispoñer do diñeiro enviado. (Ver capítulo adicado ó “Cambio de moeda”).

Por outra parte hai que destacar que as entidades bancarias buscan acordos con entidades bancarias dos países de orixe dos inmigrantes, de forma que se poidan ofrecer ós consumidores prezos máis económicos para os seus envíos de diñeiro. Substituíndo desta forma a intervención das empresas remesadoras, e conseguindo desta forma envíos de diñeiro igualmente inmediatos, entre eles podemos destacar:

Hal Cash

Entre os novos métodos de envío de diñeiro ós países destaca o procedemento de Hal Cash, ó que se atopan adheridos Caixa Galicia, Banesto, Cajamar, Caja Laboral, Caja El Monte, Bancaja, e Bankinter, que a través dun acordo co Banco Guayaquil de Ecuador (que por só 2 euros permite enviar ata 600 euros se es cliente destas entidades bancarias) poidas remitir un traspaso ou envío de diñeiro a un “Caixeiro” do Banco Guayaquil para que o recolla o seu destinatario ó que se lle proporcionan unhas claves por teléfono móbil (non necesita nin sequera unha tarxeta para retirar o diñeiro do caixeiro en Ecuador), para iso só é necesario indicar ó noso banco ou caixa en España o número de móbil ó que lle facemos o traspaso (aínda que tamén haberá que identificar ó destinatario)

A CAIXA- Caixa Xiros

Permite o envío de diñeiro no día (excepto Brasil e Arxentina) cun aviso telefónico ó destinatario, o cal poderá retirar o diñeiro enviado nas oficinas dos distintos bancos cos que se estableceron os convenios. Estes envíos pódense facer dende as oficinas de La Caixa por Internet e dende caixeiros automáticos.

Os bancos e prezos deste produto son:

- Banco Macro Bansud (Arxentina), comisión para calquera importe 8 euros/clientes, 10 euros/non clientes.
- Banco Xo e Banco de Crédito de Bolivia (Bolivia), comisión para calquera importe 3,9 euros/clientes, 6 euros/non clientes
- Banco Itau (Brasil), comisión para calquera importe 18 euros/clientes, 25 euros/non clientes
- Sociétés Générale e Bulbank (Bulgaria), comisión para calquera importe 12 euros/clientes, 15 euros/non clientes
- Bancolombia CONAVE e Banco Caja social (Colombia), comisión para calquera importe 3,9 euros/clientes, 6 euros/non clientes
- EcuaXiros do Banco Bolivariano, Banco Solidario e resto de entidades a través do Banco Central de Ecuador -dende o 13/xullo/2006- (Ecuador), comisión para calquera importe 2,9 euros/clientes, 6 euros/non clientes
- Metropolitan Bank (Filipinas), comisión para calquera importe 6 euros/clientes, 9 euros/non clientes
- Groupe Banques Populaires (Marrocos), comisión para calquera importe 4 euros/clientes, 5 euros/non clientes
- Banco de Crédito Bcp e Mibanco (Perú), comisión para calquera importe 3,9 euros/clientes, 6 euros/non clientes
- Banco BHD (República dominicana), comisión para calquera importe 6 euros/clientes, 9 euros/non clientes
- BRD Groupe Société Générale, Banca Comerciala Romana e RBRO-RZB (Romanía), comisión para calquera importe 12 euros/clientes, 15 euros/non clientes
- Sociétés Générale de Banques au Sénégal (Senegal), comisión para calquera importe 12 euros/clientes, 15 euros/non clientes

Caja Madrid ou Ibercaja

Tamén estas entidades implantaron un servizo de envíos de diñeiro ós países de procedencia dos inmigrantes (no caso de Ibercaja denomínase IB-Envíos) que permiten

o envío ata a través de caixeiros automáticas con tarxetas habilitadas para este servizo.

Transferencias bancarias

A comparación complicase por diversos motivos, en primeiro lugar os prezos das transferencias que se recoñecen publicamente son os rexistrados en Banco de España, pero estes prezos ou comisións son negociábeis por cada cliente que pode conseguir unha rebaixa nos mesmos, e se é moi bo cliente pode conseguir ata que lle retiren a comisión. Por suposto a tipoloxía xeral do cliente inmigrante non é a dun cliente preferencial, por este motivo analizamos a oferta de 7 entidades bancarias nos seus prezos de transferencias ó estranxeiro (de acordo coas tarifas rexistradas en Banco de España) no cadro achego.

Nas transferencias bancarias internacionais hai que prestar gran atención a proporcionar todos os datos do destinatario e banco de destino correctamente, xa que a diferenza entre dar os datos correctamente ou que falten pode supoñer unha diferenza nas comisións cobradas pola nosa entidade que oscilan en xeral entre 15 e 25 euros.

No cadro achego podedes ver como diferenciamos entre as transferencias realizadas dende unha conta bancaria para o que é necesario ser cliente da entidade bancaria e ter conta aberta, e realizadas directamente de caixa, é dicir ingresando o diñeiro que queremos transferir, para o que non é necesario ser cliente e basta con identificarse ó facer a transferencia (DNI, permiso de residencia ou pasaporte). Por suposto estas últimas ó ser para non clientes son máis caras.

Tamén diferenciamos no cadro entre as transferencias que van dirixidas a países da UEM dos que van ó resto do mundo. (Sendo as primeiras moito máis económicas que as segundas que realmente son as que lles interesan ós inmigrantes).

	Transferencias con países da UE, (liquidadas por conta)				Transferencias con outros países (liquidadas por conta)				Transferencias con países da UE (liquidadas por caixa)				Transferencias con outros países (liquidadas por caixa)				Comisión por anulación e/ou devolución
	Emitida	OUR	0,30 %	2,50 €	OUR	BEN/SHA	0,50 %	18 €	OUR	BEN/SHA	-	-	OUR	BEN/SHA	1 %	36 €	
	Recibida	OUR	Exenta	Exenta	OUR	BEN/SHA	-	-	OUR	BEN/SHA	-	-	OUR	BEN/SHA	1 %	24 €	2,40 € devolución transferencias países da UE
	Emitida	OUR	0,25 %	2 €	OUR	BEN/SHA	0,20 %	12 €	OUR	BEN/SHA	1,50 %	18 €	OUR	BEN/SHA	1,50 %	18 €	20 € devolución transferencias outros países
	Recibida	OUR	0,20 %	3 €	OUR	BEN/SHA	0,30 %	6 €	OUR	BEN/SHA	1 %	12 €	OUR	BEN/SHA	1 %	12 €	25 €
	Emitida	OUR	0,30 %	3 €	OUR	BEN/SHA	0,85 %	30 €	OUR	BEN/SHA	0,50 %	6 €	OUR	BEN/SHA	2 %	25 €	0,20 % mínimo de 6 €
	Recibida	OUR	0,24 %	2,75 €	OUR	BEN/SHA	0,65 %	30 €	OUR	BEN/SHA	0,45 %	6 €	OUR	BEN/SHA	1 %	15 €	0,10% mínimo de 36€, transferencias UE, ata 50000€
	Emitida	OUR	0,36 %	3 €	OUR	BEN/SHA	0,70 %	36 €	OUR	BEN/SHA	0,50 %	7 €	OUR	BEN/SHA	1,50 %	36 €	0,50% mínimo de 36 €, resto de transferencias
	Recibida	OUR	0,40 %	18 €	OUR	BEN/SHA	1,30 %	36 €	OUR	BEN/SHA	0,40 %	18 €	OUR	BEN/SHA	1,30 %	36 €	18,03 €
	Emitida	OUR	0,30 %	6,01 €	OUR	BEN/SHA	0,50 %	9,02 €	OUR	BEN/SHA	0,30 %	6,01 €	OUR	BEN/SHA	1,30 %	9,02 €	20 €
	Recibida	OUR	0,28 %	5,50 €	OUR	BEN/SHA	0,28 %	5,50 €	OUR	BEN/SHA	0,28 %	5,50 €	OUR	BEN/SHA	0,35 %	9,02 €	30 €
	Emitida	OUR	-	-	OUR	BEN/SHA	0,35 %	9,02 €	OUR	BEN/SHA	-	-	OUR	BEN/SHA	2,50 %	25 €	
	Recibida	OUR	0,3 %	2,70 €	OUR	BEN/SHA	0,65 %	35 €	OUR	BEN/SHA	2,50 %	25 €	OUR	BEN/SHA	2,25 %	35 €	
	Emitida	OUR	0,25 %	2,50 €	OUR	BEN/SHA	0,55 %	15 €	OUR	BEN/SHA	1 %	21 €	OUR	BEN/SHA	2,20 %	25 €	
	Recibida	OUR	Exenta	Exenta	OUR	BEN/SHA	0,35 %	21 €	OUR	BEN/SHA	1 %	21 €	OUR	BEN/SHA	1,40 %	36 €	
	Emitida	OUR	0,40 %	3,01 €	OUR	BEN/SHA	0,65 %	32 €	OUR	BEN/SHA	0,40 %	6,01 €	OUR	BEN/SHA	2,25 %	35 €	
	Recibida	OUR	0,375 %	3,01 €	OUR	BEN/SHA	0,60 %	15 €	OUR	BEN/SHA	0,395 %	5,95 €	OUR	BEN/SHA	2,20 %	25 €	
	Emitida	OUR	Exenta	Exenta	OUR	BEN/SHA	-	-	OUR	BEN/SHA	Exenta	Exenta	OUR	BEN/SHA	1,40 %	36 €	
	Recibida	OUR	Exenta	Exenta	OUR	BEN/SHA	0,375 %	20 €	OUR	BEN/SHA	Exenta	Exenta	OUR	BEN/SHA	1,40 %	36 €	
		Tipo	%	Min./€	Tipo		%	Min./€	Tipo		%	Min./€	Tipo		%	Min./€	

Envíos de diñeiro ou remesas con EXTs (Empresas Xestoras de Transferencias)

Se a operación realízase en forma de remesa, o prezo vai ser similar, se faise dende unha entidade bancaria ou dende un locutorio ou axencia remesadora, pero debemos ter en conta que en España, aínda que a maioría dos locutorios e axencias remesadoras traballan con Western Union e Money Gram, existen outras moitas rexistradas en España, entre as que destacan:

BSCH (Latino envíos)

Cobra ata un máximo de 10 euros como comisión fixa, e ata un 5% de comisión variable. Non especifica nos seus prezos nada máis.

BBVA (Díñeiro Express)

Fixa unha comisión máxima de 6 euros por 1000 euros, 12 euros por cantidades de 1000 a 2000 euros, e 18 euros por cantidades de 2000 a 3000 euros. (Exceptúase o caso de envíos de diñeiro a Romanía, os cales custan un fixo de 5 euros e un 3,5% do importe remitido)

Banesto (Cambios Sol)

Para Marrocos, Colombia, Ecuador, Brasil, Arxentina, Bolivia, Honduras, Chile, Perú, República Dominicana, China, Uruguai, Paraguai, Venezuela e Pakistán ata 250 euros cobra 4,9 euros, ata 850 euros cobra 16 euros, ata 2500 cobra 21, 5 euros, e ata 3000 cobra 25 euros.

Para Ucraína, Nixeria e Ghana, ata 250 euros cobra 7,9 euros, ata 850 euros cobra 19 euros, ata 2500 euros cobra 24,5 euros, e ata 3000 cobra 27,5 euros.

Resto de países, ata 250 euros cobra 17 euros, ata 850 euros cobra 43 euros, ata 2500 euros cobra 84 euros e ata 3000 cobra 100 euros.

Banco Popular

Este banco utiliza tamén nos envíos de diñeiro ás empresas remesadoras (denomínoa a súa servizo TRABEX), fixando unhas comisións fixas segundo o país de destino. Para Marrocos 3 euros/cliente e 6 euros/non cliente, para Romanía 4 euros/cliente e 6 euros/non cliente, para República Dominicana, Filipinas, e Ecuador 4 euros/cliente e 8 euros/cliente, para Colombia 6 euros/cliente e 6 euros/non cliente, para Bolivia, Perú e Polonia, 6 euros/cliente e 8 euros/non cliente, e para Arxentina 3 euros/cliente e 6 euros/non cliente.

Western Union e Money Gram

Tamén entre as empresas remesadoras resulta difícil a comparación dos prezos dos envíos de diñeiro, xa que marcan prezos en función de tramos de cantidades distintos, para que nalgúns casos resulte máis económica unha entidade e noutros casos a outra. Deste xeito resulta máis difícil que o cliente inmigrante tome partido por unha ou outra empresa. Non obstante quixemos incluír as táboas de prezos por países para ambas

entidades para que os consumidores inmigrantes poidan elixir a que lle resulta máis económica segundo o importe que transfiren habitualmente.

Western Union Vs Money Gram

Comisións por envíos de diñeiro

País de Destino						Italia, Estados Unidos, Francia, Holanda, Reino Unido, Alemaña, Portugal, Bélxica, Grecia, Irlanda, Canadá, Austria, Suecia, Australia, Dinamarca e Noruega	
Cantidade de diñeiro (euros) enviada, ata	Colombia, Ecuador, Perú, Marrocos e Bolivia	República Dominicana	Arxentina	China	Ucrania		
45,01	5,50	5,50	6,95	20,00	7,00	10,50	Western Union
	4,90	8,90	4,90	9,00	7,90	12,00	Moneygram
85,01	5,50	5,50	6,95	20,00	7,00	12,00	Western Union
	4,90	8,90	4,90	9,00	7,90	12,00	Moneygram
165,01	5,50	5,50	6,95	20,00	7,00	18,00	Western Union
	4,90	8,90	4,90	9,00	7,90	15,00	Moneygram
245,01	5,50	5,50	6,95	20,00	10,00	17,00	Western Union
	4,90	8,90	4,90	9,00	7,90	17,00	Moneygram
325,01	10,00	10,00	11,95	20,00	10,00	25,50	Western Union
	8,90	8,90	8,90	9,00	12,90	17,00	Moneygram
410,01	10,00	10,00	11,95	20,00	10,00	30,00	Western Union
	8,90	8,90	8,90	9,00	12,90	22,00	Moneygram
610,01	13,00	13,00	16,95	20,00	15,00	33,50	Western Union
	12,50	16,80	12,50	15,00	15,50	31,00	Moneygram
815,01	13,00	13,00	16,95	20,00	20,00	37,50	Western Union
	12,50	16,80	12,50	15,00	15,50	36,00	Moneygram
1.020,01	19,00	19,00	30,95	20,00	20,00	45,00	Western Union
	16,00	16,80	16,00	15,00	19,00	43,00	Moneygram
1.220,01	25,00	25,00	30,95	25,00	27,00	48,50	Western Union
	16,00	24,70	16,00	21,00	19,00	47,00	Moneygram
1.435,01	25,00	25,00	57,00	25,00	27,00	57,00	Western Union
	21,50	24,70	21,50	21,00	23,50	60,00	Moneygram
1.620,01	25,00	25,00	60,50	25,00	35,00	60,50	Western Union
	21,50	32,60	21,50	27,00	23,50	66,00	Moneygram
2.030,01	37,00	37,00	69,00	25,00	35,00	69,00	Western Union
	21,50	32,60	21,50	27,00	23,50	71,00	Moneygram
2.405,01	37,00	37,00	85,00	35,00	50,00	85,00	Western Union
	21,50	39,60	21,50	33,00	23,50	84,00	Moneygram
2.530,01	37,00	37,00	89,50	35,00	50,00	89,50	Western Union
	21,50	39,60	21,50	33,00	23,50	84,00	Moneygram
2.655,01	48,00	48,00	94,00	35,00	70,00	94,00	Western Union
	25,00	46,60	25,00	45,00	17,50	100,00	Moneygram
2.780,01	48,00	48,00	98,50	35,00	70,00	98,50	Western Union
	25,00	46,60	25,00	45,00	17,50	100,00	Moneygram
2.905,01	48,00	48,00	103,00	35,00	70,00	103,00	Western Union
	25,00	46,60	25,00	45,00	17,50	100,00	Moneygram
3.000,00	48,00	48,00	107,50	35,00	70,00	107,50	Western Union
	25,00	46,60	25,00	45,00	17,50	100,00	Moneygram

5.- CAMBIO DE MOEDA

O cambio de moeda é o servizo bancario que consiste no intercambio de billetes e moedas estranxeiras polo seu equivalente en moeda nacional ou á inversa. Os inmigrantes na súa estancia en España realizan todas as súas operacións en euros, aforran en euros e gastan en euros. Pero se ven na obriga de efectuar un cambio de moeda nos seus envíos de diñeiro ós seus familiares no seu país de orixe, ou simplemente co cambio de moeda que se realiza cada vez que se viaxa a España ou ós seus país de orixe.

Hai que destacar o exemplo do grande número de inmigrantes que entran en España como turistas e teñen que acreditar a súa capacidade de financiar a súa estancia en España, o que normalmente supón un importe en metálico equivalente a 30 euros por día de estancia (por 90 días máximo de estancia como turista serían 1800 euros) cun mínimo de 300 euros. Este importe pode levarse en tarxeta de crédito, certificación bancaria ou cheques de viaxe, pero normalmente ó vir de países pouco bancarizados tráense estes importes en metálico. Converter estes importes da súa moeda en euros é a súa primeira operación de cambio de moeda e poden realizala no seu país de orixe ou en España.

Ademais dos bancos hai oficinas de troco de moeda. Pero debemos ter en conta que o establecemento que ofrece un cambio de moeda debe estar inscrito no Rexistro de Establecementos Abertos ó Público para cambio de moeda estranxeira a cargo do Banco de España. Todas aquelas oficinas de cambio de moeda deberon realizar previamente un escrito dirixido á sucursal do Banco de España da provincia onde estean exercendo a súa actividade.

5.1.- Comisións e gastos por cambio de moeda.

Polo servizo de cambio de moeda, segundo o Banco de España, os bancos percibirán unha comisión do 2 por 1000, cun mínimo de 6,01 euros, nos seguintes casos:

- Por ingresos ou disposicións en euros con cargo a contas de moeda estranxeira.
- Por traspaso entre contas de distinta moeda pertencen ou non ó mesmo cliente.

(Xuntamos unha gráfica coas comisións máximas rexistradas en Banco de España para as entidades financeiras Caixa Galicia, Caixanova, Caja Madrid, La Caixa, Banco Pastor, BBVA, e BSCH para as operacións de cambio de moeda en metálico e por ingreso en conta en divisas)

Para a adquisición de moedas diferentes ó EURO temos que ter moi presente o tipo de cambio do momento: Podemos tomar como exemplo paridade cambio euro/dólar. O tipo de cambio vai ser flotante, é dicir que hoxe 100 euros non valen os mesmos dólares que mañá.

Se o dólar remonta posicións con respecto ó euro deberemos mercalos hoxe mellor porque por cada euro teremos máis dólares hoxe que mañá. Polo contrario, se perde posicións o dólar fronte ó euro sería conveniente esperar a mañá, xa que polos mesmos euros darannos maior cantidade de moeda estranxeira.

Isto hai que telo moi presente se realizamos un volume importante de cambio de moeda, xa que podemos perder ou gañar diñeiro na operación.

Desconfíe das oficinas de troco que fan publicidade agresiva e que lle aseguran, por exemplo, que non pagará comisión. Comprobe que o tipo proposto é realmente interesante e pregunte se non hai outros gastos suplementarios. Por último, esixa sempre un recibo onde se indiquen claramente todos os detalles da operación.

O cambio de euro a outra moeda, non é inmediato, pode tardar un día ou dous (salvo para operacións habituais como o Dólar ou a Libra), e incluso pode que non se poda dispor desa moeda e haxa que adquirila en destino.

Tamén é posible, que a cotización da moeda do país de orixe sexa máis atractiva que a de España, xa que o tipo de cambio en España fíxao o Banco Central Europeo, pero hai países como Tailandia, México ou Exipto, que ten mellores cotizacións para o euro co obxectivo de atraer ós turistas e ás súas divisas. En casos como estes convén informarse e facer o cambio de moeda no país que resulte máis vantaxoso.

COMPARATIVA COBRO POR CAMBIO DE DIVISAS EN BANCOS E CAIXAS

	Compravenda por caixa		Compravenda por conta		
	1 %	6 €	0,50 %	6 €	
	3 %	6 €	2 %	6 €	
	3 %	6,01 €	2 %	6,01 €	Divisas de países non membros da Unión Monetaria Europea
	3 %	6 €	2 %	6 €	Divisas de países membros da Unión Monetaria Europea
	3 %	9 €	3 %	9 €	Divisas de países non membros da Unión Monetaria Europea
			2 %	4,81 €	Divisas de países membros da Unión Monetaria Europea
	1 %	6,01 €	0,25 %	3,01 €	Divisas de países non membros da Unión Monetaria Europea
	1 %	6,01 €	0,25 %	3,01 €	Divisas de países membros da Unión Monetaria Europea
	3 %	6,01 €	2,50 %	3,01 €	
	3 %	9,02 €	2,75 %	6,01 €	
	%	Mínimo/Euros	%	Mínimo/Euros	

6.- EMPRÉSTITOS PERSOAIS, Ó CONSUMO E MICROCRÉDITOS

6.1.- Empréstito Persoal e Conta de Crédito

Os **empréstitos** persoais son aqueles empréstitos bancarios nos que a entidade de crédito entrega unha cantidade fixa de diñeiro, unha vez descontados os gastos de formalización do contrato, e onde o prestameiro queda obrigado a devolvela nun tempo determinado e pagando por este mantivo periodicamente os xuros correspondentes.

Documéntase por contrato privado, que pode estar visado ou non por un corredor de comercio.

Características:

- Cantidade fixa que se presta a unha persoa física ou xurídica por un tempo determinado
- Se teñen que pagar xuros pola totalidade do capital prestado en períodos mensuais, trimestrais o semestrais, xeralmente unidos a unha cota de amortización
- O empréstito debe estar pagado totalmente ó seu vencemento, que non se prorrogará aínda que si pódese documentar, a dito vencemento, un novo empréstito
- O importe do empréstito ingrésase nunha conta corrente

As **contas de crédito** son unha operación de crédito pola que o banco ou caixa pon a disposición do cliente acreditado unha suma da que este pode dispor graduada ou fraccionadamente conforme ás súas necesidades. Pode dispor da totalidade, dunha parte ou, incluso, non dispor del.

Características

- É un límite de disposición de diñeiro que a entidade concede ó solicitante
- Págase un tipo de xuro polo capital disposto, normalmente por liquidación trimestral e segundo o saldo que o cliente dispuxera día a día, e outra cantidade moito máis pequena polo capital dispoñible.
- O crédito pode ser renovado ó seu vencemento
- Pode haber saldos acredores, é dicir, pode estar a favor do acreditado.

Tanto o empréstito persoal como a conta de crédito, caracterízanse polo feito de estar garantidos basicamente pola solvencia do debedor (aínda que en ocasións fíxense avais de terceiros ou prendas sobre determinados bens). Réxense pola lexislación mercantil española en xeral, salvo que cumpran os requisitos para estar acollidos á Lei de Crédito ó Consumo.

6.2.- Normas de información ó usuario en empréstitos e créditos.

- En todas as oficinas abertas ó público por unha entidade de crédito deberán ter no taboleiro de anuncios os tipos de xuro preferencial, os aplicábeis nos descubertos, nos excedidos de contas, ademais dun folleto de tarifas e comisións revisado polo Banco de España.
- Na liquidación de xuros e amortizacións, o usuario deberá recibir do banco ou caixa unha comunicación que ó menos conteña: o importe da cota, dos xuros que resulten, da

amortización; o período a que corresponde a liquidación, o tipo de xuro aplicado, o saldo debedor, o novo saldo pendente e os impostos liquidados.

Non obstante, cando as cotas estean prefixadas pódense substituír todos estes datos pola inclusión no contrato dunha táboa cos pagos e amortizacións correspondentes e entregará, unicamente, os xustificantes dos cargos.

· O posuidor dun empréstito ou crédito ten dereito a que se lle entreguen os contratos intervidos polo federatario público.

- Análise da solvencia

Se vostede vai solicitar un empréstito ou crédito e quere saber cales son os criterios polos que vai ser avaliado, a continuación facémoslle unha breve mención ó métodos máis utilizados:

· Método do scoring: baséase en estudos estatísticos segundo as características que o solicitante teña na entidade. Recóllense datos do cliente (profesión, estado civil, idade, antigüidade laboral, contía do empréstito, finalidade, saldo medio que mantén coa entidade, etc), ós que se da unha puntuación determinada que, xunto á experiencia que o banco ou caixa teña del, determinará a aprobación ou non da operación.

· Método da regra do terzo: fixa a anualidade máxima do empréstito como un terzo dos ingresos anuais que ten o petionario. Xunto a isto estudo tamén os riscos reais en base á situación patrimonial e económica.

A análise de solvencia para un inmigrante, a partir da primeira selección baseada en se ten ou non permiso de residencia, é similar ó de calquera español. Pero temos que ter en conta que os inmigrantes non se poden apoiar nas garantías de patrimonios que teñan nos seus países de orixe, ou avais que podan realizar familiares nos seus países de orixe. Só contan co que teñen en España para dar a suficiente solvencia á entidade bancaria á hora de conseguir un empréstito. Isto leva a que en numerosas ocasións concédase o empréstito a máis dun titular, ou que se engadan varios avalistas, para reforzar as escasas garantías que lles proporciona un só debedor, por un conxunto deles.

Esta práctica é arriscada, xa que se o debedor principal ou o que solicitou realmente o empréstito non paga relixiosamente as súas cotas prexudicará ó resto de titulares ou avalistas, deixándoos por sorpresa ante unha débeda coa que non contaban, ou provocando que os inclúan en Rexistros de Morosos (analizaranse en capítulo aparte), ou incluso provocando situacións de insolvencia duradeira (obrigándolles a traballar en economías somerxidas xa que en caso de recibir ingresos normais estes serían embargados para pagar as débedas ó seu nome).

6.3.- As garantías habituais que se solicitan ó inmigrante para solicitar un empréstito son:

1.- Permiso de Residencia, ó que se engade o Permiso de Traballo, para garantir que vai poder conseguir ingresos para reintegrar o empréstito.

2.- Domiciliación da nómina (para ver os seus ingresos mensuais e a súa capacidade de reintegrar o empréstito), ou presentación das últimas nóminas e contrato de traballo.

- 3.- En caso de autónomos solicitaráselle que traslade as contas do seu negocio á entidade e se lle analizarán as declaracións da renda ou do imposto de sociedades (para ver os ingresos e gastos do negocio e a súa capacidade de reintegrar o empréstito)
- 4.- Seguro de vida (para reintegrar o empréstito en caso de falecemento ou invalidez), este seguro en ocasións esténdese a situacións de paro e de baixa laboral pero, por suposto, este seguro supón un gasto adicional ó empréstito.
- 5.- Dereito de prenda, no caso de que se teña algún tipo de aforro en depósito ou fondo de investimento, pode que se solicite ó cliente que este sexa vinculado baixo un dereito de prenda á devolución do empréstito.
- 6.- En caso de que cos requisitos anteriores non se garanta suficientemente a solvencia, solicitaríase que se únese algún outro cotitular ou avalista (como veremos, os avalistas teñen as mesmas obrigacións de pago do empréstito que os titulares), para que entre as persoas que se engadan na contratación do empréstito un deles garanta realmente a devolución, ou todos no seu conxunto.

6.4.- O crédito ó consumo. Formalidades do contrato

O obxectivo da Lei 7/95 de Crédito ó Consumo é incorporar ó dereito español a Directiva europea 87/102, así como a súa posterior modificación 90/88. Aplícase ós contratos onde un empresario comprométese a dar a un consumidor, é dicir, destinatario final dos bens e servizos, un crédito baixo a forma de pago aprazado, empréstito, apertura de crédito ou medio equivalente. En xeral, e sen entrar nas exclusións habidas polo período de aprazamento, están excluídos do ámbito de aplicación da lei de Crédito ó Consumo os contratos de crédito cuxo importe sexa inferior a 150 euros; aqueles cuxo importe sexa superior a 18.000 euros están relativamente excluídos.

Formalidades do contrato

O empresario, ó ofrecer un crédito a un consumidor, está obrigado a entregarlle antes de celebrar o contrato, se este o solicita, un documento con todas as condicións do crédito, como oferta vinculante, que deberá manterse durante 10 días hábiles como prazo mínimo.

Os contratos faranse constar por escrito, debendo entregar copias a cada unha das partes que interveñan. Ademais das condicións esenciais, deberá conter a Taxa Anual Equivalente e as condicións nas que se pode modificar (se non é posible, figurará o tipo de xuro nominal anual, os gastos aplicábeis), o importe, número, periodicidade ou datas dos pagos e demais gastos, así como o importe total deses pagos, se é posible, e a relación dos elementos que compoñen o custo total do crédito (exceptuando os relativos ó incumprimento das obrigacións contractuais).

Se no contrato de empréstito ó consumo non se menciona algún ou todos os extremos antes citados, isto terá como consecuencia o seguinte:

- Se non se fixera mención expresa á TAE, a obrigación do consumidor redúcese a aboar o xuro legal do diñeiro segundo os prazos acordados.
- Se o que non se determina é o importe do empréstito, nin o número de prazos, a obrigación do consumidor limitarase a pagar o prezo ó contado ou, no seu caso, o principal do crédito conforme ós prazos convidados.

- Se, finalmente, non se incluíra no contrato a relación de elementos que configuran o custo total, non se pode esixir ó consumidor o abono de gastos non citados no contrato, nin a constitución ou renovación de garantía algunha.

O que debe aclararse no contrato

No caso de que o prestamista recupere o ben pola nulidade ou resolución dos contratos, as partes deberán restituírse reciprocamente as prestacións realizadas. Se o prestamista non é responsable da nulidade do contrato, terá dereito a deducir o 10 % do importe dos prazos pagados en concepto de indemnización ou unha cantidade igual ó desembolso inicial pola depreciación comercial do obxecto.

O consumidor pode reembolsar anticipadamente, total ou parcialmente, o empréstimo concedido. Aquí, o consumidor só está obrigado a pagar por razón do desembolso a compensación pactada para tal suposto, que non poderá exceder do 1.5 % do capital reembolsado anticipadamente (en contratos con modificación do custo do crédito) e do 3% no resto dos casos.

6.5.- Crédito ó consumo. Operación de compras ou servizos: créditos vinculados.

A Lei non define os contratos vinculados á obtención dun crédito, pero pode deducirse das distintas vías de financiamento a que pode acceder o consumidor:

1º.- Que o consumidor adquira un ben para o que requira da financiamento dunha terceira entidade financeira. É o caso da compra a un comerciante e financiamento por un banco ou caixa de aforros, pola prohibición que teñen estes de vender produtos.

2º.- Que o financiador sexa o propio vendedor, confundíndose ambas persoas.

3º.- Que o vendedor e o financiador sexan persoas distintas, pero que chegaran a un acordo entre ambos polo que os compradores do primeiro financien as compras cos créditos concedidos polo segundo.

A terceira destas posibilidades de vinculación nos contratos xerou enormes discusións en España nos Xulgados debido ó caso colectivo dos alumnos de academias de inglés, as cales pecharon sen dar os cursos prometidos pero as entidades bancarias continuaron pedindo o pago dos créditos das matrículas. Por este motivo, a Lei de Acompañamento de Presupostos xerais do Estado en 2004, recolleu entre as súas cláusulas a posibilidade de que nos contratos de tracto sucesivo e prestación continuada, o consumidor puidera pedir empréstimos distintos ós acordados entre o provedor e o banco, para que estes non puidesen negar a súa vinculación polo mero feito de que algún alumno concertase o crédito cun banco distinto.

Hoxe en día este problema segue sen resolverse totalmente, o proxecto de Directiva sobre o crédito ós consumidores, segue sen resolver as dúbidas sobre a vinculación destes contratos, e propón unha nova dúbida sobre a condición de que exista un “intermediario do crédito” para que exista vinculación sen definir correctamente a figura deste intermediario.

6.6.- Eficacia dos contratos vinculados á obtención dun crédito

1. A eficacia dos contratos de consumo, nos que se estableza expresamente que a operación inclúe a obtención dun crédito de financiamento, quedará condicionada á efectiva obtención dese crédito. Será nulo o pacto incluído no contrato polo que se obrigue ó consumidor a un pago ó contado ou a outras fórmulas de pago, para o caso de que non se obteña o crédito de financiamento previsto. Teranse por non postas as cláusulas nas que o proveedor esixa que o crédito para o seu financiamento unicamente poda ser outorgado por un determinado concedente.

2. A ineficacia do contrato, cuxo obxecto sexa a satisfacción dunha necesidade de consumo, determinará tamén a ineficacia do contrato expresamente destinado ó seu financiamento, cando concorran as circunstancias previstas nos parágrafos a), b) e c) do apartado 1 do artigo 15, cos efectos previstos no artigo 9.

3. En todo caso, deberá quedar documentalmente acreditada a identidade do proveedor dos bens ou servizos no contrato de consumo e a do concedente no contrato de crédito, de forma que cada un deles apareza ante o consumidor como suxeito das operacións relacionadas cos respectivos contratos dos que é parte, sen prexuízo do establecido no artigo seguinte. O consumidor disporá da opción de non concertar o contrato de crédito, realizando o pago na forma que acorde co proveedor do contrato de consumo.

6.7.- Dereitos exercitábeis nos contratos vinculados

1. O consumidor, ademais de poder exercer os dereitos que lle correspondan fronte ó proveedor dos bens ou servizos adquiridos mediante un contrato de crédito, poderá exercer eses mesmos dereitos fronte ó empresario que concedera o crédito, sempre que concorran todos os requisitos seguintes: a) Que o consumidor, para a adquisición dos bens ou servizos, concertara un contrato de concesión de crédito cun empresario distinto do proveedor daqueles. b) Que entre o concedente do crédito e o proveedor dos bens ou servizos exista un acordo previo, concertado en exclusiva, en virtude do cal aquel ofrecerá crédito ós clientes do proveedor para a adquisición dos bens ou servizos deste. O consumidor disporá da opción de concertar o contrato de crédito con outro concedente distinto ó que está vinculado o proveedor dos bens e servizos en virtude de acordo previo. c) Que o consumidor obtivera o crédito en aplicación de acordo previo mencionado anteriormente. d) Que os bens ou servizos obxecto do contrato non foran entregados en todo ou en parte, ou non sexan conforme ó pactado no contrato. e) Que o consumidor reclamara xudicial o extraxudicialmente, por calquera medio acreditado en dereito, contra o proveedor e non obtivera a satisfacción á que ten dereito.

2. O disposto no apartado anterior non se aplicará cando a operación individual de que se trate sexa dunha cantidade inferior á fixada regulamentariamente.

6.8.- Venta a prazos

Lamentablemente, en España perdeuse a utilización da Venta a prazos na que é o propio vendedor o que proporciona financiamento ó usuario, regulada pola Lei de venta a Prazos de Bens Mobles, 28/98 que proporciona unhas excelentes garantías ó consumidor.

Nestes contratos prevese a posibilidade de rescindir o contrato en 7 días hábiles, sen usar o ben, nin depreciarlo, devolvendo o ben ou o crédito se o recibira, e pagando unha indemnización se así se pactara, isto sempre que as condicións establecéranse por escrito.

6.9.- Xuros e períodos de carencia. Consellos no tocante ó prazo óptimo

Os tipos de xuro poden ser tanto fixos (no varían durante a vixencia do empréstito ou crédito) como variábeis (varía cada certo tempo, en consonancia coas oscilacións dun tipo de referencia ó que se lle engade un diferencial). Os tipos de referencia máis empregados son os IRPH de bancos, caixas ou conxunto de entidades de crédito; CECA; o TIR da Débeda; e o EURIBOR, son tipos de referencia de empréstitos hipotecarios, ós que se soe engadir un diferencial máis alto.

Debe saber que en todo empréstito debe figurar sempre a TAE (que resulta o verdadeiro custo do mesmo, ó ter en conta o tipo nominal, máis todas as comisións e gastos que nos cobra a entidade, tendo en conta a forma de pago e o tempo).

O período de carencia é a posibilidade de pagar só os xuros do empréstito sen ter que atender ás amortizacións de capital, durante un determinado período de tempo.

Se ben é certo que, nun empréstito, alongar o período de vida do mesmo pode ofrecernos maior comodidade en canto ó seu pago, ó ter que facer fronte a cotas máis asequíbeis, tamén é certo que, conforme aumentan os prazos increméntanse os xuros. Por iso é importante, saber elixir o prazo óptimo que nos permita facer fronte ós vencementos con garantías pero sen que se incremente o custo da operación de forma innecesaria.

Dito prazo sería aquel a partir do cal ó debedor non lle pode interesar que se lle aumente o período de tempo para amortizar o seu empréstito, xa que o aforro na cota que se vai producir por incrementalalo apenas é significativo. O prazo óptimo será máis curto conforme o tipo de xuro sexa máis alto, e máis longo cando o xuro sexa, obxectivamente, máis baixo. Aínda que sería necesario un pequeno estudo da capacidade de afrontar os pagos mensuais do usuario e previr unha posible subida dos tipos de xuro.

Como exemplo para identificar un prazo excesivo, podemos dicir que un empréstito a 30 anos dá unha cota mensual, similar á que correspondería a un empréstito no que non houbese que devolver o capital e só tivéramos que pagar xuros indefinidamente.

6.10.- Gastos da operación do empréstito

Gastos da formalización do empréstito.

- Gastos de estudo (negociable en función do cliente)
- Gastos de apertura do crédito ou empréstito (negociable)
- Gastos por documentar ante federatario público (notario ou corredor de comercio)
- Gastos de xestión (se o usuario non realiza polos seus medios todas as xestións)

Gastos da operación de crédito

- Sobre dispoñibilidade (carga trimestral nos créditos polo saldo medio non disposto)

- Sobre os excesos (comisión trimestral nos créditos polo maior exceso contable)
- Por reclamacións en posicións debedoras
- Por modificacións de garantías
- Por cancelación anticipada (tanto parcial como total, se figura en contrato)
- Por mantemento e administración

Comisións e gastos do crédito ó consumo

- Comisión de apertura. Devindícase unha soa vez. Abóao o prestameiro pola formalización e concesión dun empréstito.
- Gastos de corretaxe. Destinados a sufragar a intervención do corredor de Comercio ante o que se outorga o contrato de empréstito.
- Comisión de cancelación anticipada. Segundo a lei de crédito ó consumo, se o empréstito é a tipo variable non poderá exceder do 1,5% do capital que se reembolse anticipadamente. Se o empréstito é a tipo fixo, non poderá exceder do 3% do capital reembolsado de forma anticipada.
- Comisión por descuberto en conta corrente. Esta comisión debe incluírse no cálculo da Taxa Anual Equivalente (TAE), e non debe ser superior a 2,5 veces o xuro legal do diñeiro como máximo.
- Comisión de reclamación de posicións debedoras. As entidades de crédito cobran unha comisión en caso de que o cliente non puidera efectuar a tempo o pago da cota correspondente á amortización do empréstito.

6.11.- Descubertos en conta corrente

O descuberto en conta corrente dáse cando se recibiron cargos nunha conta bancaria que superaron o saldo que estaba dispoñible, cubrindo a entidade financeira a cantidade que faltaba para atender eses pagos.

Son os famosos “números vermellos”, polos que o banco cobraranos un xuro diario. Quedan excluídos destes descubertos os que se produciran por uso de tarxetas bancarias, especialmente as de crédito. O consumidor debe ser informado por escrito no momento da celebración do contrato ou antes de:

- a) Límite del crédito, se o houbera.
- b) Tipo de xuro anual e gastos aplicábeis, así como as condicións de modificación.
- c) Procedemento para a resolución do contrato.

No caso de descubertos aceptados tacitamente pola entidade financeira, o consumidor deberá ser informado do tipo de xuro efectivo anual aplicado, así como das súas eventuais modificacións.

As condicións do descuberto son libres, excepto para as operacións realizadas con consumidores nas que as entidades non poderán aplicar un tipo de xuro que dea lugar a unha taxa anual equivalente superior a 2,5 veces o xuro legal do diñeiro.

Desaconsellamos totalmente este medio de financiamento por ser excesivamente caro. Só ha de verse como un recurso ocasional por erros nas previsións de liquidez.

6.12.- O aval, concepto e obrigacións. Recomendacións ós avalistas

Ó solicitar un crédito ou un empréstito é moi frecuente que a entidade pídanos a sinatura dun ou máis fiadores. Xorde aquí a figura do avalista que garante solidariamente ó banco o cumprimento das obrigacións contraídas polo titular do empréstito, quedando relevada a entidade de crédito da obrigaón de notificar a falta de pago do debedor, co cal e cos outros fiadores -se os houbera- responde solidariamente.

É importante, á hora de ser avalista, ter ben claro todas as obrigacións que anteriormente se mencionaron. En primeiro lugar, se é solvente ten moitas posibilidades de ter que responder de toda a débeda e gastos, xa que nestes casos de aval, renúnciase ós dereitos básicos do avalista e, en caso de impago do debedor principal, o banco poderá dirixirse directamente contra o avalista. Despois o avalista pode reclamar ós outros fiadores, pero ese xa sería outro procedemento. A entidade, pola súa parte, non ten absolutamente ningunha obrigaón de comunicarlle se o debedor cumpre ou non cumpre pero o avalista ten o mesmo dereito que o debedor-titular a pedir ó banco a situación de pago do crédito e as súas posibles modificacións. E por último, o avalista admite expresamente cantas obrigacións podan vir despois de asinado o contrato sen ter en conta os anos que pasaron, admite prórrogas, novacións e modificacións do contrato e estas, ademais, poden ser "expresas ou tácitas".

Polo tanto, se vai ser avalista procure:

- a) Tratar de conseguir mediante unha cláusula anexa que a sinatura como fiador sexa mancomunada e non solidaria, respondendo con isto só proporcionalmente.
- b) Intentar deixar en suspenso todas ou algunhas renuncias dos nosos dereitos
- c) Consegui que se nos notifique con certa periodicidade da situación do empréstito
- d) Pode solicitar copia da documentación asinada á entidade de crédito ou á persoa avalada
- e) Se a súa situación cambiou respecto á persoa avalada, pode cancelar o seu aval mediante notificación notarial á entidade de crédito, pero entón esta pode dar por finalizado o empréstito e pedirlle ó debedor ou a vostede a cancelación do mesmo.

6.13.- Microcréditos

O obxectivo destes microcréditos é axudar a colectivos determinados a crear pequenos negocios. O nacemento destes produtos máis propios de ONGs que de entidades bancarias xurdiu co éxito resultante de realizar pequenos empréstitos a favor de persoas que nos países de orixe dos inmigrantes creaban pequenos negocios, que requirían moi pouco investimento (se a valoramos en euros de España, pero un grande investimento para as súas débiles economías domésticas), e tiñan éxito grazas á ilusión, esforzo e falla de competencia na que se desenvolvían ó ser negocios realizados nestes países (Ecuador, Perú, etc.) e especialmente nas súas zonas rurais.

Estes mesmos créditos formuláronse en España para inmigrantes e os seus negocios no noso país. Foron promovidos polo Instituto de Crédito Oficial no ano 2004 que, a través de convenios coas Caixas de Aforros das diferentes Comunidades Autónomas, realizaron a contratación de 114 microcréditos, por un importe máximo de 25.000 euros, cun 5,36% de xuro nominal e un prazo de amortización de 4 anos. O resultado desta experiencia foi un fracaso, case un 25% dos créditos concedidos non puido ser reembolsado e, en consecuencia, o negocio para o que concedera non seguiu adiante. O erro cometido consistiu en que en moitas se solicitouse máis crédito do necesario

(25.000 euros era o importe máximo, pero non tiña porque pedirse tanto crédito), e ademais os negocios en España atopáronse cunha competencia comercial forte (que nada ten que ver cos negocios realizados nas zonas rurais dos países de onde procede a inmigración).

Actualmente, estes microcréditos estanse xestionando e concedendo a través dos departamentos de Obra Social das Caixas de Aforros, (nas mesmas condicións que se ofertaron en 2004 polo ICO) xa que resulta patente o feito de que ó solicitar menores garantías de reembolso que nas condicións normais non se está realizando unha operación comercial senón unha labor social. Por este motivo analízase a capacidade de devolución destes créditos, pero tamén a situación familiar que rodea a estes pequenos negocios de inmigrantes para os que se solicitan os créditos.

6.14.- Microcréditos para emigrantes retornados

As Caixas de Aforros galegas presentan unha importante experiencia de apoio e prestación de servizos ós emigrantes galegos, tanto no momento de realizar a súa emigración como no momento do retorno destes a España. Historicamente, esta atención ós emigrantes galegos por parte das Caixas de Aforros Galegas traducíuse en accións tan pintorescas como sorteos, felicitacións de Nadañ, reunións ou romerías en época vacacional, ou o envío de prensa española ó estranxeiro.

Noutros casos, a colaboración cos emigrantes foi efectivamente máis práctica como por exemplo (no caso de Caixanova) a domiciliación de facturas de vivendas en Galicia desocupadas debido á emigración dos seus propietarios, ou sinxelamente no caso de emigrantes a países europeos, (Alemaña, Holanda, etc.) a utilización como medio de envío de diñeiro do “Talenciño” consistente na entrega ó emigrante antes da súa partida destes talenciños (que non eran senón talóns que se debían cargar na conta postal da CECA en Correos) e que a través de acordos entre os servizos de correos destes países e o noso permitían os primeiros envíos de diñeiro dos emigrantes españois ás súas familias.

Agora, que a fórmula é de axuda e apoio ós emigrantes que queren retornar a España, a forma de canalizar esta axuda ven sendo a través da concesión de microcréditos, en condicións similares ás xa estudadas para os emigrantes, e que veñen sendo froito de acordos entre as Caixas de Aforros Galegas e a Xunta de Galicia. Estes acordos se promoveron en 2002 xunto co Instituto de Crédito Oficial, e en 2004. A nivel nacional tamén se formula a posibilidade de crear un programa de microcréditos para axudar ós inmigrantes iberoamericanos que desexen volver ós seus países de orixe.

Non obstante, tal e como vimos no apartado anterior, os microcréditos para inmigrantes, non son para ese público exclusivamente, senón que a través da Obra Social das Caixas de Aforros poden beneficiar a emigrantes retornados ou españois que reúnan os requisitos esixidos por estas Obras Sociais. Na actualidade, estes microcréditos conceden (no caso de Caixa Galicia) ata 25.000 euros, cun 4% de xuro e por un prazo de ata 5 anos, con ata 6 meses de carencia, sen comisións e con cancelación anticipada. Nestes casos as Caixas de Aforros empristan un servizo de asesoramento ó emigrante retornado sobre a viabilidade do proxecto de negocio e os requisitos para o autoemprego.

6.15.- Rexistros de morosos

Atopámonos inmersos nunha sociedade de información, na que o tratamento automatizado de todo tipo de datos é fundamental para o desenvolvemento económico e social. É posible que os datos persoais dun cidadán se informaticen sen o seu consentimento, sexan erróneos ou accedan a eles persoas non autorizadas, co que se estaría vulnerando un dereito fundamental como é o da intimidade.

Os ficheiros informáticos de carácter máis problemático son, sen dúbida, os chamados "rexistros de morosos", é dicir, aqueles que inclúen datos de carácter persoal relativos ó cumprimento ou incumprimento das obrigacións diñeirarias e a solvencia patrimonial do afectado.

De todos os rexistros existentes, o RAI (Rexistro de Aceptos Impagados) e o ASNEF (Asociación Nacional de Entidades de Financiamento) son os máis coñecidos a nivel nacional.

Sinálese que se os datos son aportados polo acredor (é dicir, pola entidade de crédito onde temos algunha débeda pendente) débenseos notificar nun prazo de 30 días que fomos incluídos neste rexistro. Non debemos esquecer que permítese rexistrar e ceder datos adversos en canto á solvencia económica dos interesados se non son de máis de fai seis anos e sempre que sexan veraces. Disto dedúcese que o nome dunha persoa pode permanecer nun listado durante máis dun lustro. Ademais as entidades financeiras sóense apresurar a incluír ós morosos neses rexistros, pero non se toman tanto interese en eliminalos unha vez pagadas as débedas. Isto pode deberse incluso ó feito de que se unha persoa permanece nun deses rexistros de uso común para as entidades, ningunha entidade lle concederá un empréstimo ou crédito. Ningunha, excepto a que o incluíu e sabe que xa pagou as súas débedas, claro. Consérvase así cota de mercado. Por iso é importante facer uso dos medios de consulta, acceso, rectificación e cancelación dese tipo de datos.

Non obstante, a Instrución 1/1995 da Axencia de Protección de datos establece:

1.- Con carácter previo á inclusión da persoa no rexistro, o responsable do ficheiro debe verificar:

- Que exista unha débeda real, vencida e esixible que resultara impagada.
- Que exista un requerimento previo de pago á persoa que vai ser inscrita.

A Axencia de Protección de Datos ten a posibilidade de sancionar, podendo chegar a impor unha multa ós responsábeis dos ficheiros informatizados de ata 600.000 euros. Por outro lado, tamén se recoñece ós afectados o dereito a pedir unha indemnización ós responsábeis do ficheiro se os datos se houberan recollido de forma ilegal e se isto ocasionara algún prexuízo -por exemplo non concedéndose un empréstimo hipotecario, non podendo aboar con tarxeta...- Aínda que non esqueza que a única vía para reclamar por danos e prexuízos é a través dos tribunais.

A parte máis substancial da lei Orgánica 15/1999 de Protección de Datos recolle unha serie de dereitos en relación ó uso deses datos e que é importante coñecer:

Dereito de acceso. Recoñécese un dereito a coñecer que datos posúen as entidades. Dita consulta poderase efectuar por escrito, e a resposta do responsable do ficheiro debe darse de forma clara, intelixible e sen claves estrañas que dificulten a súa comprensión.

Dereito de rectificación e cancelación. Unha vez coñecidos os datos que posúen sobre nós, existe un dereito a solicitar ó responsable do ficheiro que se rectifiquen ou cancelen os datos erróneos, o que deberá cumprirse co solicitado no prazo de 10 días.

Dereito de consulta ó Rexistro da Axencia de Protección de datos A través do Rexistro da Axencia de Protección de datos pódese coñecer a existencia de datos informatizados en posesión dun responsable do ficheiro. A consulta é pública e gratuíta. Ademais, pódese dirixir a esta Axencia unha reclamación contra aquelas entidades que incumpriran os dereitos antes citados de acceso, rectificación e cancelación.

6.16.- Oferta de empréstitos persoais, ó consumo e microcréditos para inmigrantes.

a. Oferta de empréstitos persoais e ó consumo

A oferta de empréstitos por parte das entidades bancarias para inmigrantes ten similares características á dirixida ós españois, salvo no caso dos microcréditos (analizados no seguinte apartado). Os empréstitos ofrecen unhas condicións de tipos de xuro, comisións, etc. que van ser diferentes para os distintos usuarios, en función da súa solvencia, sen que caiba en ningún caso a discriminación por razón de nacionalidade.

LA CAIXA

Inclúe entre a súa publicidade para os inmigrantes a dos empréstitos persoais de estudos (Crediestudios).

Entre as formas de financiamento ós clientes inmigrantes destacan os servizos que acompañan á domiciliación da nómina. “Nómina Estrela”, que permite acceder ó Empréstito Estrela Nómina de ata 10 veces o importe da nómina cun máximo de 30.000 euros. Tamén inclúe un servizo de anticipo de nómina ata 30 días.

CAN

A Caixa de Aforros de Navarra ofrece ós inmigrantes os empréstitos ó consumo “Máis cerca”, de ata 18.000 euros e cun tipo de xuro de 8,5%

Caixa Madrid

Esta entidade, ofrece dentro do denominado “Plan Familia 2006” a posibilidade de acceder a un crédito de ata 30.000 euros, cun 7,5% de xuro, sempre e cando se teña tamén contratada coa entidade a hipoteca e domiciliada a nómina.

BSCH

Ofrece o Crédito Preconcedido Internacional Express, con garantía persoal, de ata 1,500 euros ó 11%.

Banco Popular

Ofrece os “Minicréditos”, sen gastos de apertura, tipo de xuro fixo e prazo de 3 anos, e ademais os créditos a medida cuxas condicións dependen do resto de produtos que se contraten coa entidade.

BBVA

Ofrece ós inmigrantes o Crédito Fácil, de ata 18.000 euros, cun prazo de ata 5 anos para devolvelo e entre os requisitos necesarios é necesario presentar a nómina dos últimos 3 meses e o permiso de residencia.

Ibercaja

Ofrece os inmigrantes o Crédito ó Consumo Multipaís, para o que solicita a presentación do permiso de residencia, as dúas ultimas nóminas, e a declaración da renda.

b. Oferta de microcréditos

A oferta deste tipo de crédito realízase polos departamentos de Obra Social das Caixas de Aforros, (aínda que, como veremos, ás veces ofrécense directamente por algunha administración autonómica), pero aínda que con estes produtos preténdase realizar unha labor social que recorde os antigos Montes de Piedade que deron pé á creación das Caixas de Aforros, en realidade atopámonos con que os escasos presupostos destes departamentos os converten máis nun aspecto do marketing da entidade, que nunha auténtica oferta de microcréditos ós que podan acceder os inmigrantes, xa que en realidade os longos prazos de concesión e os estudos que se realizan dos mesmos levan a que só uns poucos afortunados podan acceder a estes créditos.

Caixa Galicia

Ofrece os microcréditos para o autoemprego, dirixidos a financiar proxectos negocio que proporcionen traballo ó solicitante, o cal non pode acceder en condicións normais a un empréstimo por carecer de garantías e avais.

O importe pode ser de ata 12.000 euros, aínda que excepcionalmente pode ser ampliado ata 25.000 euros, cun prazo de amortización de 5 anos, opcionalmente conta cun prazo de carencia de 6 meses, e cun tipo de xuro do 4%, sen comisións de apertura, estudo nin cancelación anticipada.

O obxectivo do empréstimo é o financiamento dun activo fixo (reforma de local, compra de maquinaria, vehículos comerciais, ferramentas, equipamento informático, mobiliario, traspaso, etc.) e en activo circulante (mercadorías e existencias iniciais, materiais de traballo, etc.) e, excepcionalmente, gastos correntes de inicio de actividade como arrendamento de local, cota de autónomos dos primeiros meses, etc.)

Ademais, xunto co empréstimo ofrécese asesoramento gratuíto para analizar a viabilidade do proxecto empresarial, concretando os aspectos operativos da posta en marcha da iniciativa e elaboración dun plan de empresa.

Cajastur

Cajastur ofrece microcréditos de ata 10.000 euros para parados, xoves e inmigrantes. A sociedade de Garantía Recíproca do Principado avala, con 1,7 millóns, proxectos de 11 empresas asturianas. Este produto pretende cubrir necesidades familiares graves e transitorias, crear autoemprego para xoves e parados de longa duración e favorecer o reagrupamento familiar de inmigrantes residentes en España.

Cajastur puxo no mercado unha nova liña de empréstitos de pequena contía de ata 10.000 euros, sen necesidade de garantía por parte do beneficiario, xa que serán avalados pola Obra Social da entidade financeira asturiana, e que terán como destinatarios parados de longa duración, xoves e inmigrantes.

En concreto, este produto, denominado Microcrédito Cajastur, está destinado a persoas en risco de exclusión do sistema financeiro para que podan mellorar a súa capacidade de xerar ingresos, reunir activos e dispor dunha oportunidade de autoemprego, garantías.

As condicións xerais dos microcréditos son dun tipo de xuro do 5,50% fixo, un prazo de amortización de ata 36 meses incluíndo ata 6 meses de carencia, e o límite de financiamento de ata o 90 por cen do gasto ou investimento, IVA incluído.

Bilbao Bizkaia Kutxa (BBK)

A través das súas fundacións, Gazte Lanbidean e Solidarioa. As 1.451 operacións financiadas por esta entidade reúnen os requisitos habituais dun crédito, é dicir, están dentro do seu balance e dotados, coa salvidade de que están avaladas por algunha das súas fundacións. “O cliente entra no circuíto financeiro”, apuntan na caixa, aínda que o aval, finalmente, procede dunha fundación que está dotada coa obra social. As fundacións, á súa vez, teñen convenios con organizacións sociais que lles presentan os proxectos. Os titulares destes créditos son xoves, emigrantes, mulleres en risco de exclusión, parados de longa duración e discapacitados.

Caja Granada

A obra social da entidade dota con 600.000 euros anuais a Fundación Caja Granada para o Desenvolvemento Solidario. Ó ser diñeiro da obra social, non necesita dotacións nin avais. Esta fundación está asociada a unha organización de ex executivos e empresarios que analizan a viabilidade dos proxectos presentados. O 63% dos microcredistas son mulleres e, delas, o 60% son inmigrantes.

Bancaja

Ofrece os microcréditos por unha contía máxima de 12.000 euros, cun tipo de xuro do 4,5%.

7.- EMPRÉSTITOS HIPOTECARIOS PARA INMIGRANTES

7.1.- Buscar a mellor hipoteca. O folleto informativo

As condicións dos empréstitos bancarios SON NEGOCIÁBEIS e nada nos impide pedir ofertas en varios bancos e caixas para comparar e logo poder elixir e negociar o que realmente nos interesa.

A forma de acceder dos inmigrantes a un empréstito hipotecario, desgraciadamente, en moitas ocasións non é froito dunha procura por parte do inmigrante da mellor hipoteca nas entidades bancarias, senón que é a axencia inmobiliaria que vende o piso, a que se ocupa de buscar a hipoteca ó comprador da vivenda, co que increméntase o custo da hipoteca na comisión que esta axencia se vai levar (en moitas ocasións a entidade bancaria “regala” ou paga indirectamente a comisión de apertura da hipoteca á axencia inmobiliaria), e deste modo non se nos garante que a axencia inmobiliaria nos vaia buscar a hipoteca que máis nos convén, senón a que mellor comisión lles reporta.

Para as hipotecas que non superen os 150.255 euros, bancos e caixas están obrigados á entrega dun folleto informativo, totalmente gratuíto, que conterá a contía do empréstito, os prazos (do empréstito, de carencia, periodicidade), o xuro (nominal, T.A.E, fixo ou variable, prazo de revisión), as comisións (de apertura e de amortización anticipada), gastos a cargo do prestameiro e importe das cotas.

Non obstante, a pesar do folleto informativo, o que nos interesa son as condicións particulares que nos ofrecen a nós, xa que a cada cliente, segundo as súas posibilidades de negociación vanlle ofrecer unhas condicións ou outras. No caso dos inmigrantes, está claro que vanlles pedir os mesmos requisitos que vimos para os empréstitos persoais pero, en realidade, nestes casos, as entidades bancarias teñen maiores garantías, xa que o ben inmovible sobre o que radica a hipoteca está en España, e en caso de impago sería xulgado e embargado en España, e porque ademais o feito de adquirir unha vivenda determina o interese do inmigrante por residir definitivamente en España.

7.2.- Documentación e oferta vinculante. Diñeiro a conceder pola entidade bancaria

Unha vez se decidira por un determinado banco ou caixa, solicitaranlle unha serie de documentos para determinar a súa solvencia e situación da vivenda. Así, a unha persoa física seralle requirida fotocopia do D.N.I ou do Permiso de Residencia, último I.R.P.F., últimas nóminas, pagos de I.V.A. se é autónomo, etc. Sobre o ben a hipotecar pedirase fotocopia da escritura e os últimos I.B.I. Xunto a isto cubrirase unha solicitude de empréstito cunha serie de datos persoais, solvencia e características do empréstito.

Trala taxación da vivenda (cuxos gastos correrán a conta do solicitante), a entidade analiza a solvencia e, se o resultado é positivo, presentará unha oferta vinculante con 10 días de validez, segundo a cal obrígase a manter esas condicións durante ese prazo. Esta oferta supón unha garantía para o consumidor que, desa forma, pódese evitar algunha sorpresa de cambio de condicións no momento antes de escriturar a hipoteca.

A empresa que realiza a taxación, a aseguradora coa que contratemos o seguro de incendios e o notario onde se esciture a hipoteca, son pagados e elixidos libremente polo consumidor.

Á hora de considerar o importe do empréstito que vostede poderá conseguir deberá valorar dous factores. En primeiro lugar, o valor de taxación da vivenda. Debe coñecer con exactitude cal é o valor do piso que lle servirá como referencia para saber se o prezo fixado co vendedor asustase ós valores do mercado. A taxación servirlle de valor orientativo. O segundo factor que condicionará o importe a conceder son os seus ingresos. Debe facer moi ben os cálculos para determinar que cota pode pagar, non se endebede de por vida. No caso dos inmigrantes, resulta patente a tendencia das entidades bancarias a conceder un importe do empréstito inferior ó 80% do valor de taxación (porcentaxe aplicable ós españois) para incrementar as garantías da entidade bancaria en caso de impago do empréstito.

É importante o tempo que se sinala no empréstito para a súa total devolución. Dada a importancia da operación, nos empréstitos hipotecarios dispónse dun amplo prazo que pode chegar ata os trinta e cinco anos. Resulta fundamental que se axuste apropiadamente tanto a cantidade que solicita como o prazo que a vostede lle resultaría máis cómodo. Teña en conta, á hora de decidir o importe, os gastos totais da operación, así como as cantidades que poda necesitar para unha posible reforma da vivenda e para a compra do mobiliario que vostede desexe. Terá que atopar o seu punto de equilibrio, xa que canto máis alongue o prazo máis xuros deberá pagar e se o reduce demasiado podería chegar a suporlle unha pesada carga.

7.3.- Gastos e comisións na hipoteca.

A realización dun empréstito hipotecario leva consigo unha serie de gastos ós que terá que facer fronte o comprador, reclamando a entidade bancaria o ingreso dunha provisión de fondos para satisfacelos. De todos estes gastos deberán proporcionarnos factura, xa que son operacións do consumidor con terceiros, e esta factura servirá para que poda esixir os seus dereitos, pois neste caso o banco só actúa como intermediario. Entre estes gastos podemos atopar:

- Custos de taxación (O prestameiro pode aportar outra sociedade de taxación distinta da que ofrece a entidade)
- Verificación rexistral (Información obtida do Rexistro da Propiedade para asegurar a titularidade e cargas da vivenda)
- Aranceis de notarios (A entidade financeira esixe a elevación do empréstito a escritura pública. Soe aportar un da súa confianza aínda que admítase calquera outro. Os aranceis aplícanse sobre a suma das responsabilidades garantidas pola hipoteca, é dicir, polo capital emprestado, os xuros, os gastos e as costas).
- Gastos de rexistro (ó inscribir a escritura no Rexistro da Propiedade).
- Gastos de xestión (os trámites para o pago de imposto e o rexistro, as entidades soen delegalo nunha xestión cuxos gastos soportará o consumidor) Moitos consumidores optan por xestionarse estas operacións, aforrando os gastos de xestión na operación de contratar a hipoteca.
- Seguros (esixírase ó prestameiro a contratación dun seguro de incendios ou multirisco e a opción dun de vida, este último nunca é obrigatorio, pero en determinados casos nos que por exemplo todas as rendas da familia as obteña un só membro, e non haxa un patrimonio familiar sólido, pode ser conveniente).

- Comisión de apertura (aínda que é negociable soe roldar o 1% do importe emprestado).
- Comisión por cancelación anticipada (pola parte amortizada, e sempre que figure explicitamente na escritura, cobrarase como máximo o 0,5% nos empréstitos a tipo variable (o 1 % nas hipotecas anteriores a Abril de 2003), e entre un 1-4% para os fixos. Esta comisión sempre pode negociarse para que sexa inferior).
- Xuros de demora (4 puntos por riba do xuro nominal vixente).
- Gastos de cancelación da hipoteca (no momento de finalización do empréstito, son gastos do Rexistro da Propiedade para rexistrar o levantamento da Hipoteca)

7.4.- Impostos nas hipotecas.

A compra dunha vivenda ten unha serie de implicacións de tipo fiscal. Dunha parte teremos que asumir o pago duns determinados impostos asociados á compravenda da vivenda mentres que, por outro lado existen unha serie de vantaxes fiscais que obteremos vía desgravación á hora de realizar a nosa Declaración do Imposto sobre a Renda (IRPF).

No caso de compra a un promotor/construtor, a transmisión, como operación empresarial habitual, está suxeita ó Imposto sobre o Valor Engadido (IVE) que debe pagar o comprador directamente ó vendedor, o cal o ten que ingresar posteriormente na Facenda Pública. O tipo xeral é do 7%. Se merca unha praza de garaxe conxuntamente coa vivenda, tamén pagará o IVE ó mesmo tipo, mentres que si adquire a praza por separado, pagará o tipo xeral do IVE que é o 16%.

Ademais deberá pagar o Imposto de Actos Xurídicos Documentados ó tipo 1% (non obstante hai tipos distintos nalgúns Comunidades Autónomas, como é o caso do País Vasco e Navarra). A liquidación deste imposto pódeala facer o propio interesado ou ben a través do Notario ou dun xestor colexiado.

- Imposto sobre Actos Xurídicos Documentados (supón o 0,5% das cantidades garantidas).

No caso de compra a un particular, é dicir, cando se trata de vivendas usadas ou de segunda man, deberá pagar o Imposto de Transmisións Patrimoniais ó tipo 6% sobre o valor real da adquisición (7% en Galicia) que en principio é o valor declarado na escritura sen prexuízo das posibles comprobacións da Facenda Pública.

A liquidación deste imposto pódeala facer o propio interesado, ou ben a través do Notario ou dun xestor colexiado nas mesmas vías antes comentadas.

Debemos recordar que a fiscalidade no Imposto sobre a renda das persoas físicas é diferente para os fiscalmente residentes dos fiscalmente non residentes (Lei 41/1998 do Imposto sobre a Renda de non residentes), e o criterio de distinción non é o de tenencia ou non do permiso de residencia senón o feito de permanecer máis de 183 días durante o ano natural, e que radique en España o xuro principal dos seus intereses ou negocios.

Os fiscalmente non residentes tamén teñen que pagar un imposto polas rendas e ganancias ou perdas patrimoniais obtidas en España en virtude da Lei 41/1998, e non ten dereito a dedución fiscal no IRPF pola vivenda habitual.

Os fiscalmente residentes teñen dereito a deducirse no IRPF nas mesmas condicións que os españois pola adquisición de primeira vivenda. En xeral o 15% das cantidades

satisfeitas pola adquisición de vivenda habitual cunha base máxima de 9.015, 18 euros, e se utilízase financiamento allea para a adquisición da vivenda habitual, durante os 2 primeiros anos, 25% dos primeiros 4.507,59 euros, e o 15% sobre o exceso ata 9.016,18 euros, e os anos seguintes o 20% sobre os primeiros 4.507,59 euros, e o 15% sobre o exceso ata 9.015, 18 euros.

7.5.- Escritura da Hipoteca

Aceptada a oferta vinculante, recóllense en escritura pública as condicións do empréstito, que serán:

- importe e forma de entrega,
- número de cotas, periodicidade, contía e primeiro e derradeiro pago,
- condicións para o reembolso anticipado,
- definición do tipo de xuro aplicable (nominal -fixo ou variable- máis unha marxe e posible redondeo), límites á súa variación e índice de referencia ou substitutivo;
- data de inicio da devindicación de xuros e método empregado;
- comisión de apertura, xuros de demora, táboa de pagos, TAE e calquera comisión ou gasto posterior a cargo do prestameiro.

O usuario ten dereito a examinar o proxecto de escritura no despacho do notario ó menos durante os tres días anteriores ó seu outorgamento. De igual forma, o notario debe comprobar se existen discrepancias entre a oferta vinculante e o documento contractual, se o índice de referencia non é un dos oficiais, así como que as cláusulas non financeiras non implican custos que deberan incluírse nas cláusulas financeiras.

A escritura notarial deberemos inscribila no Rexistro da Propiedade para que a garantía hipotecaria quede constituída. A inscrición pódese alongar, polo que en teoría podería peligrar a entrega do diñeiro do empréstito por parte da entidade financeira pero, na práctica, a maioría de entidades darannos o diñeiro simultaneamente á sinatura das escrituras para que nese mesmo momento podamos pagarlle ó vendedor.

Para garantir que se poderá inscribir no Rexistro, a entidade soe realizar un exame rigoroso tanto do notario como do resto de axentes que interveñen na operación. Por medio da inscrición, esta será oponible a terceiros. Pódese obter unha copia da escritura do empréstito hipotecario, solicitándoa ó notario ante o que se asinou. O seu custo non é excesivo e con esta copia poderemos saber en calquera momento os nosos dereitos e obrigacións no empréstito.

7.6.- Índices de referencia. Redondeo á alza

Comparar entre Empréstitos a xuro variable pode resultar máis complicado debido á existencia de diferentes índices de referencia ou de revisión. Os máis utilizados son:

- Euribor: Media dos tipos de xuro das operacións realizadas entre os principais bancos que actúan na Unión Monetaria Europea (UME). Defínese como a media simple dos tipos de xuro diarios aplicados, entre 64 entidades financeiras cun grande nivel de negocio, para as operacións cruzadas ó prazo dun ano no mercado de depósitos interbancarios da zona da Unión Monetaria.
- Mibor a un ano: Media dos tipos de xuro das operacións a prazo dun ano efectuadas durante ese mes no mercado interbancario de Madrid.

- IRPH de Bancos: Media ponderada dos tipos de xuro dos empréstitos hipotecarios para vivenda libre que foran contratados ou renovados nese mes polo conxunto de bancos privados.
- IRPH de Caixas: Igual que o anterior pero referido ás Caixas de Aforros.
- Índice Activo CECA: Tipo fixado mensualmente pola Confederación Española de Caixas de Aforros.

O mellor índice de referencia é o EURIBOR xa que nas súas épocas máis altas sempre está por debaixo do resto dos índices.

¿Como se aplican os índices de referencia para revisar o tipo de xuro? Os índices de referencia garanten ó cliente que cando se revise o xuro do seu empréstito este quedará axustado ós prezos do mercado.

Á hora de aplicar estes índices hai que ter en conta dous factores: un é o que se coñece como o redondeo. Moitas entidades soen redondear os decimais dos índices de referencia. Así, por exemplo, se o Euribor está no 3.60%, este redondéase ó 3.75%. O outro é a aplicación ó índice do chamado marxe ou diferencial, que non é máis que a cantidade que as entidades suman ó índice de referencia que se tomou como base. Se un cliente ten contratado un empréstito ó Euribor máis un punto e o Euribor está no 4%, o novo tipo de xuro do crédito será ese 4% máis o punto establecido no diferencial, é dicir, un 5%.

Para comparar dous empréstitos con índices distintos terá que ter en conta o diferencial, sumar ambas cantidades e ver cal resulta inferior.

ADICAE e o Consello de Consumidores e Usuarios lograron, que a lei financeira prohiba o redondeo á alza dos empréstitos e créditos hipotecarios, pero só a partir da súa entrada en vigor, o 24 de Novembro de 2002.

Nos créditos e empréstitos garantidos mediante hipoteca, caución, prenda ou outra garantía equivalente que, a partir da entrada en vigor desta lei, se formalicen a tipo de xuro variable, poderá acordarse o redondeo de dito tipo. No suposto anterior, o redondeo do tipo de xuro haberá de efectuarse ó extremo do intervalo pactado máis próximo, sen que este poda superar o octavo de punto”

7.7.- Amortización da hipoteca. Cotas

Os aspectos máis importantes nos que debemos fixarnos son:

- Prazo de duración do empréstito, é dicir, número de anos no que se vai devolver o empréstito. Hai que ter en conta que canto maior sexa o prazo de duración menores serán as cotas mensuais.
- Periodicidade das cotas, é dicir, intervalo entre pago e pago. O máis habitual é que teñan carácter mensual (un recibo ó mes), pero tamén poden ser trimestrais ou ter calquera outra periodicidade que se pacte.
- O importe das cotas. Está integrado por dous elementos: a parte do capital do empréstito que se amortiza e os xuros que se pagan por todo o que se debe. Xeralmente utilízase o denominado sistema de amortización francés segundo o cal a cota é constante durante toda a vida do empréstito (salvo que tratándose de xuro variable, varíese) de

forma que a parte interna de cada cota de xuros vai diminuindo co tempo e paralelamente aumenta o capital.

7.8.- Modificacións na hipoteca: Novación

Se pola evolución dos tipos, as condicións do noso empréstito chegan a ser desfavorábeis, é posible dirixirse á correspondente entidade para renegocialo e obter unha baixada dos tipos de xuro e, incluso, unha modificación do prazo. É o que se coñece por NOVACIÓN. Esta operación pode realizarse ante notario e recolléndoa en el Rexistro da Propiedade ou por contrato privado coa entidade de crédito.

Cando a nosa entidade bancaria, recibe doutra entidade unha oferta vinculante para subrogar a nosa hipoteca (porque nós fomos pedila), pode igualar a oferta da outra entidade e reter a hipoteca, realizando unha novación da mesma, e neste caso non debe cargarnos ningunha comisión por novación, xa que é un servizo que non solicitamos.

A novación modificativa é o acordo entre o debedor e o propio banco onde subscriba a hipoteca, para modificar o tipo de xuro, e incluso o prazo. Non ten por que iniciarse o proceso de subrogación, senón que o cliente pode dirixirse directamente ó seu Banco ou Caixa de Aforros e intentar esta negociación.

Ó igual que na subrogación débese modificar en parte a escritura da hipoteca e é só este concepto (notario, rexistro) xunto coa comisión por xestión que cobra o banco o que orixina un custo aproximado de uns 400 euros para unha débeda pendente de 60.000 euros. Ó orixinar un gasto sensiblemente menor o acordo coa nosa propia entidade (novación) que cunha distinta (subrogación) a primeira ofreceranos case sempre un tipo de xuro maior que a segunda.

Só debemos votar contas e comprobar ata que punto nos interesa unha ou outra solución.

7.9.- O acordo modificativo

Por outro lado, tamén pódese chegar a un acordo coa entidade sobre unha rebaixa do tipo de xuro da mesma forma que se facía antes da entrada en vigor da lei de subrogación e modificación de empréstitos hipotecarios. As novas condicións reflectiranse nun contrato privado que ó non ter que pasar polo notario non orixinara ningún custo. Se a entidade accede, ó igual que coas posibilidades anteriores, é cuestión de comparar ofertas e o custo das operacións.

7.10.- Cambio de entidade financeira. Subrogación

Pódese trasladar a hipoteca a outra entidade distinta que lle mellore as condicións existentes. Nesta ocasión estamos realizando unha SUBROGACIÓN. Esta opción resulta interesante especialmente ó principio da vida do empréstito no sistema francés, dado que nese momento é cando o pago de xuros é maior e, por tanto, o aforro potencial da rebaixa será máis visible.

Para que se produza a subrogación debemos deixar constancia do troco na escritura, ante notario. Non é necesario facer unha nova escritura, aínda que moitas entidades

insistan neste punto, se non se modificaron condicións non financeiras como o prazo pendente, a solicitude de máis diñeiro ó novo empréstito ou calquera outra. Se prodúcense modificacións deste tipo, haberá que realizar unha nova escritura.

Actualmente a subrogación perdeu importancia xa que os bancos amósanse partidarios de renegociar o contrato, igualando a oferta que lle presente o particular doutro banco para evitar perdelo como cliente. A subrogación soporta gastos de notaría polos folios que se cambian da escritura e de rexistro bonificados (o IAJD está exento).

Se levamos a cabo a subrogación hai que ter en conta os gastos:

- Comisión de cancelación, que o banco cobra para dar por finalizado o empréstito. Nas hipotecas a tipo variable esta comisión soe ser do 0,5%(1% para hipotecas anteriores a abril de 2003) do que resta por pagar mentres que nas de tipo fixo a comisión pode chegar ata o 4%.

- Comisión de apertura en nova entidade, soe ser do 1%.

- Gastos diversos: notaría, xestoría e taxación, etc.

Isto pode facer que non resulte rendible o cambio de hipoteca, pero estamos no noso dereito. A subrogación soe ser máis vantaxosa se realízase durante os primeiros anos do empréstito, xa que é entón cando se paga a maior parte dos xuros.

7.11.- Subrogación no empréstito do promotor

O comprador dunha vivenda non está obrigado a subrogarse na hipoteca que negociara o construtor. A subrogación do adquirente da vivenda na hipoteca que o construtor contrata masivamente cunha entidade financeira supón moi frecuentemente pagar varios puntos de xuro por riba do prezo de mercado destes empréstitos, xa sexa por unha mala negociación do promotor, ou por pasar moito tempo (en ocasións varios anos) dende que se contrata o empréstito ata que adquire a casa o usuario.

Cando se compra a vivenda sobre plano, asínase un contrato privado que a describe sucintamente e fixa o prezo, así como a forma de pagalo. Normalmente, haberá que entregar unha cantidade de entrada, realizar uns pagos mensuais ata a data de entrega das chaves e, cando se faga esta, simultaneamente á sinatura da escritura de compravenda, entregar outra cantidade en man e ademais subrogarse na hipoteca que contratara o construtor co banco que el elixira e nos termos que negociara.

O feito de que os compradores coñezan e asinen as cláusulas discutidas non é suficiente para obrigarlles. É sabido que os consumidores non conseguen nada con negarse a asinar unha cláusula abusiva; se a rexeitan, o único resultado práctico será que non podan adquirir a vivenda (ou calquera outro produto ou servizo, xa que en case todos os contratos de subministro existen cláusulas abusivas). Se o que o consumidor quere é mercar unha vivenda, non se lle pode impor ademais que contrate tamén un empréstito, que é outro negocio completamente diferente.

Debe deixárselle a liberdade de decidir como quere pagar. Se decide contratar un empréstito hipotecario, poderá facelo coa entidade que queira ou que mellores condicións lle ofrezca.

A cancelación da hipoteca debe ser un asunto do construtor. Non se pode impor ó consumidor os gastos de cancelación de hipoteca porque considérase que é un gasto que naturalmente corresponde ó construtor; este contrata o empréstito porque a el lle interesa, e el negocia con quen quere e nos termos que lle conveñen.

7.12.- Oferta de empréstitos hipotecarios para inmigrantes

Con 3.800.000 inmigrantes en España, un 8,7% da poboación total, resulta evidente a necesidade de vivenda destes e por tanto de empréstitos hipotecarios. Existe unha clara conciencia de que pagar un aluguer é un gasto periódico, mentres que a adquisición de vivenda é unha inversión. Por este motivo os inmigrantes atrévense cada vez máis a embarcarse na contratación de empréstitos hipotecarios para a adquisición de vivenda.

As entidades bancarias, conscientes de que a garantía final do pago dos seus empréstitos hipotecarios é a vivenda, tenden a conceder empréstitos hipotecarios por importes inferiores ó 80% do valor de taxación da vivenda, para que en caso de impago do empréstito este teña garantías de ser cobrado a través do embargo xudicial. Non obstante, está claro que as entidades bancarias buscan todas as posibles garantías adicionais antes da contratación dos empréstitos hipotecarios, para non ter que acudir a exercer dita garantía hipotecaria.

Destaca o feito de que en numerosas ocasións, para poder reunir estas garantías adicionais, os inmigrantes acaban asinando a adquisición da vivenda ou ó menos a hipoteca do empréstito entre varios titulares e avalistas. Este feito resulta peligroso xa que ser cotitulares ou avalistas nestes empréstitos expón a todos ante o impago do principal debedor ou interesado, expóñense tamén en caso de rupturas familiares (separacións, divorcios, viuvez, etc.) ou sinxelamente, a normativa española obriga ó acordo de todos os propietarios da vivenda para a venda da mesma, motivo polo que en caso de desacordos entre os titulares un deles pode bloquear as necesidades e iniciativas dos outros en caso de venda.

BBK

Destaca a oferta da Bilbao Bizkaia Kutxa dunha oferta de empréstitos hipotecarios para varios titulares, cun prazo de ata 40 anos, con acordos previos ante a posibilidade de venda do inmovible.

CAN

A Caixa de Aforros de Navarra ofrece para os inmigrantes a “Hipoteca máis cerca” cunha financiamento de ata o 100% do valor de taxación, cun tipo de xuro do Euribor + 1,25%, (se solicítase o 80% do valor de taxación o tipo que se ofrece é Euribor + 0,8%)

Caja Madrid

Ofrece a través do Plan Familia 2006, un empréstito de prazo de ata 10 anos para mercar vivenda no seu país de orixe, con garantía persoal (inclúese no apartado de empréstitos hipotecarios como curiosidade dun empréstito persoal para a adquisición de vivenda, ademais é ofrecido directamente por Caja Madrid).

Dirixido a clientes inmigrantes en España de Perú, Colombia, Ecuador e Romanía, financia ata o 80% do valor da vivenda, por un importe máximo de 30.000 euros, e cun tipo de xuro similar ó dos empréstitos ó consumo. (Apóíase no baixo custo da vivenda nos países de orixe dos inmigrantes e ó mesmo tempo aseméllase ó máximo empréstito persoal que ofrecía Caja Madrid no capítulo dos empréstitos ó consumo).

Banco Popular

Ofrece empréstitos para adquisición de vivenda en Ecuador, a través de acordos co Banco Pichincha, cun prazo de ata 8 anos e con financiamento do 70% do prezo da vivenda e pagos realizados en España a través do Banco Popular e o seu grupo.

Requisitos: Solicitud de empréstito, datos de vivenda a adquirir en Ecuador, documento de identidade, certificado de ingresos, nómina dos tres últimos meses (para autónomos a liquidación do IVE e estados contables).

Debemos recordar que o empréstito ou garantía hipotecaria contrátase no lugar onde se atopa o ben inmovible, polo tanto o empréstito concédese por un banco do país de orixe do inmigrante (Banco Pichincha), mentres que Banco Popular limítase a actuar como intermediario español na xestión e pago periódico do empréstito no estranxeiro. Resulta curioso que a través de acordos con inmobiliarias dos países de orixe dos inmigrantes, cada vez sexan máis frecuentes as feiras da vivenda que venden vivendas destes países en España. Estas operacións están pensadas para inmigrantes que buscan financiar o pago dunha vivenda no seu país de orixe para o momento do seu regreso ou para a súa familia.

La Caixa

Ofrece ata o 100% do valor de taxación de la vivenda en Hipoteca cun máximo de 200.000 euros. Distingue na súa oferta entre o “Empréstito hipotecario” (similar ó do resto de entidades) e a “Hipoteca Aberta” (Esta última é un crédito hipotecario, permite dispor de novo do capital amortizado actuando coas características dun crédito a pesar de ter garantía hipotecaria, este produto tivo numerosas reclamacións debido a que non se acepta como unha hipoteca “normal” á hora de aplicar a lexislación española e por tanto non é posible a subrogación –ou cambio de banco- de dito empréstito, é dicir quedamos atados a esta entidade ata a liquidación total do crédito).

IBERCAJA

Ibercaja ofrece a denominada Hipoteca Independente, para aquelas persoas que non podan ofrecer avais ou garantías familiares, para iso require a domiciliación da nómina e outros recibos como auga, luz, teléfono e se téñense contratados seguros de vida ou do fogar. (As garantías que non ofrecen os avais sonlle pedidas ó propio titular).

Para reducir as cotas dos primeiros meses, cando os gastos pola compra da vivenda son máis elevados, pódese optar pola modalidade de pagar cotas máis pequenas ou non pagar cotas nos primeiros meses, pero o usuario debe saber que optar por reducir as cotas ó principio incrementa o capital de empréstito pedido e por tanto aumenta o custo do empréstito durante toda a vida deste.

Requisitos: Permiso de residencia en vigor, cunha antigüidade de ó menos 6 meses e levar como mínimo 12 meses empadroados en España.

BBVA

O BBVA ofrece a Hipoteca Fácil Universal , cun financiamento de ata o 100% do valor de taxación, ata 40 anos, admitindo varios titulares no empréstito (e coa oferta de poder suspender o pago de ata 2 cotas ó ano).

9.- A LETRA DE CAMBIO, CHEQUES E PAGARÉS BANCARIOS

9.1.- Letra de cambio, concepto e requisitos

A letra de cambio, en España, é un título de crédito que implica a obrigación de pago dunha cantidade de diñeiro determinada ó seu vencemento, no lugar e data estipulados na mesma, á persoa que se determine no documento, ou ben a un terceiro, á orde daquela. Nas letras de cambio interveñen persoas distintas: **LIBERADOR**: aquel que emite a letra e que garanta a súa aceptación e pago, no caso de que o seu importe non fora satisfeito polo liberado na data prevista. **LIBERADO**: é contra quen se xira a letra e quen a debe pagar ó seu vencemento. **TOMADOR**: aquel a cuxa orde débese realizar o pago. É quen posúe a letra e recibirá o seu importe.

A letra é un documento formal que, para a súa validez deberá conter unhas mencións mínimas que garantan a claridade dos termos expresados na mesma, e que serán:

- Denominación de letra de cambio incluída no texto e expresada no mesmo idioma (a omisión desta mención implica a nulidade do título).
- Un mandato de pago puro e simple en euros ou moeda estranxeira convertible admitida a cotización oficial. A determinación da contía será requisito básico para a cumprimentación do título cambiario. O importe poderá figurar en letras e números, prevalecendo sempre a primeira.
- Nome do liberado/os.

Por endoso enténdese a cesión do título cambiario (letra de cambio) por parte do seu lexítimo tenedor (endosante) a outra persoa (endosatario), xunto cos dereitos que o título leva incorporados. Á súa vez, calquera endosatario poderá endosar a letra a un terceiro, sempre e cando non figure na cláusula "non á orde". O endoso deberá realizarse polo total do valor da letra e documéntase mediante a sinatura do endosante no anverso da letra.

O pago dunha letra de cambio poderá garantirse mediante aval xa sexa pola totalidade ou por parte do seu importe. Esta garantía pode emprestala un terceiro ou tamén un asinante da letra. O aval haberá de consignarse na letra ou nun suplemento e se expresará mediante a palabra "por aval" ou calquera outra fórmula equivalente. O avalista responde de igual forma que o avalado e non poderá opoñer as excepcións persoais deste.

En caso de que a letra non fose pagada na data do seu vencemento, a Lei Cambiaria e do Cheque determina dous tipos de accións:

- A acción directa: dirixida contra o aceptante ou o seu avalista, sen necesidade de levantar protesto
- A acción de regreso: dirixida contra calquera obrigado cambiario (liberador, endosantes e avalistas)

A letra de cambio é un instrumento para o comercio internacional, motivo polo que existen acordos internacionais para unificar criterios sobre este instrumento de pago. Pero dende logo non é un instrumento de uso habitual para o consumidor, de feito en

España, a utilización das letras entre particulares ou nos comercios (empréstitos ou aprazamentos de pagos en que o prestameiro era o vendedor) foi substituída polos empréstitos hipotecarios e ó consumo con intervención bancaria.

9.2.- Cheque e pagaré. Conceptos e requisitos

Formalmente, trátase dun título valor que incorpora unha orde de pago contra a conta corrente que dispoña o que expedira o cheque, nunha entidade financeira. Estes cheques son un servizo que a entidade bancaria ofrece ós titulares de contas correntes como un medio de pago.

Os participantes neste medio de pago son os seguintes: **LIBERADOR**: É a persoa que emite o cheque. **LIBERADO**: Sempre deberá ser unha entidade de crédito na que o liberador dispoña de fondos para atender o seu pago. **TENEDOR**: É o que se atopa en posesión do título. Para que o título revista a calidade de cheque é preciso a concurrencia dos seguintes requisitos: a denominación de cheque inserta no texto mesmo do título. O mandato puro e simple de pagar unha suma determinada. O nome do que ha de pagar que necesariamente deberá ser unha entidade financeira. O lugar do pago. Data e lugar de emisión do cheque. Sinatura do que emite o cheque.

O título que careza dalgún destes requisitos non se considerará cheque, salvo nos seguintes casos: falla do lugar de pago, considerarase como lugar de pago o designado xunto ó nome do liberado. A falla desta indicación, considerarase como lugar de pago o lugar onde fora emitido, e se nel non ten o liberado ningún establecemento aberto, no lugar onde o liberado teña o seu establecemento principal. Falla do lugar de emisión: considerarase subscrito no que apareza ó lado do nome del liberador

O cheque pode ser transmitido por endoso, ca limitación de que se leva incluída a cláusula "non á orde" non será posible a circulación do título por este medio. Se presentado o cheque para o seu pago non houbese provisión de fondos ou se dise outra circunstancia que levase consigo a falla de pago, o tenedor deberá efectuar dentro dos prazos legalmente previstos algunha das seguintes accións: Protesto notarial, declaración do notario, datado e escrito no cheque, indicando o día en que se realizou a presentación. Declaración datada dunha Cámara ou sistema de compensación, que deixe constancia de que non foi pagado o cheque a pesar de telo presentado en prazo. Coa realización por parte do tenedor destas accións, consérvase a posibilidade de reclamar ós obrigados en vía de regreso (endosantes, avalistas e liberador).

9.3.- Tipos de cheques

Cheque "á orde" e "non á orde". O cheque pode ser liberado: a unha persoa determinada con ou sen cláusula "á orde" (o cheque poderá transmitirse por endoso), a unha persoa determinada con cláusula "non á orde" (elimínase a posibilidade de endoso) ou ben ó portador.

Cheques nominativos.- Aqueles estendidos a nome dunha persoa determinada que, para o cobro do cheque, deberá identificarse co DNI. Ademais o banco ou caixa esixirá a sinatura do titular do cheque ó dorso, evitando dese modo posíbeis reclamacións por impago.

Cheques ó portador.- Non se determina a identidade da persoa que o presentará ó pago. Os cheques ó portador transmítense pola simple entrega material, de man en man. Por iso sofren grande risco de seren cobrados por persoas que non sexan as que o deben cobrar.

Cheque cruzados.- Con este tipo de cheques trátase de evitar a posibilidade do seu cobro por unha persoa non indicada, xa que se deben pagar mediante un abono en conta. O cheque crúzase mediante a colocación de dúas barras paralelas no anverso do cheque por parte de o que o estende.

Cheques conformados.- Son cheques que contan co respaldo dunha entidade de crédito pero só durante un período de tempo determinado, xeralmente 15 días. Durante ese prazo, o Banco ou Caixa retén da conta do que debe pagar o cheque a cantidade indicada.

Cheque sen fondos.- Cando non exista suficiente saldo na conta bancaria para atender o pago do cheque. O tenedor do cheque poderá reclamar ó liberador o importe do cheque máis un 10% de dito importe, e a indemnización por danos e prexuízos que corresponda (xuro legal do diñeiro). Ademais emitir un cheque sen fondos pode ser constitutivo de delito de estafa.

Cheques falsos.- O pago por unha entidade crediticia dun cheque falso ou falsificado, a regra xeral, baseada no criterio do risco profesional do banqueiro, é que o dano que resulte do pago dun cheque falso será imputado ó liberado (o banco). Reiteradas sentencias do Tribunal Supremo declaran que constitúe doutrina xurisprudencial en torno á responsabilidade económica que pode xurdir do abono de cheques falsos, a de proxectar esta sobre os bancos que os satisfaceran, actuando negligentemente ou por erro, e aínda cando fora de boa fe.

Sen embargo a Lei Cambiaria e do Cheque que, se ben parte deste principio de imputación de riscos á entidade, establece como limitación a este principio a precisión de “a non ser que o liberador fora negligente na custodia do talonario ou producírase con culpa”. É dicir, que coñecese a subtracción do talonario non denunciándoo. A pesar disto, debe concretarse que a simple culpa non libera completamente da súa responsabilidade ó banco liberado. A culpa debe de ter unha certa entidade, pois, non bastando as meras sospeitas de negligencia.

9.4.- O pagaré

É un título-valor en virtude do cal unha persoa obrígase a pagar a outra (ou á súa orde) o importe que nel se especifique, e nun lugar e data preestablecidos. En consecuencia, o pagaré constitúe unha promesa de pago, que será pura e simple, libre de condicións. Os participantes fundamentais do pagaré serán: O ASINANTE: que é a persoa que emite o pagaré e que estampa a súa sinatura no título, obrigándose desta forma a realizar o seu pago. O TENEDOR: que é a persoa que recibirá o importe do pagaré.

O pagaré deberá conter: a denominación de pagaré inserta no texto mesmo do título, a promesa pura e simple de pagar unha cantidade determinada, a indicación do vencemento, o lugar no que o pago efectuarase, o nome da persoa a quen se deberá

efectuar o pago ou a cuxa orde se deba efectuar, a data e o lugar onde se firme o pagaré e a sinatura do que emite o título, denominado asinante.

O título que careza dalgún destes requisitos non se considerará pagaré, salvo nos seguintes casos: Falla do vencemento: considerarase pagadoiro á vista. Falla do lugar do pago: enténdese que o lugar de emisión do título considerarase como lugar de pago e ó mesmo tempo como lugar do domicilio do asinante. Falla do lugar de emisión: considerarase asinado no lugar que figure xunto ó nome do asinante. O pagaré tamén poderá ser transmisíble por endoso que será total, puro e simple, o que quere dicir que non admite o endoso parcial ou suxeito a condicións (en cuxo caso teranse por non postas).

O acreedor-tenedor do pagaré poderá reclamar a satisfacción do importe adebedado directamente contra o asinante, ou en vía de regreso contra calquera outro obrigado (endosantes e os seus avalistas), levantado o correspondente protesto ou realizando a declaración equivalente.

10.- SEGUROS PARA INMIGRANTES

10.1.- Seguros, concepto

O seguro é un contrato ou póliza no que de acordo coa Lei de contratación de seguros, interveñen as seguintes figuras:

- Persoa ou ben asegurado, sobre cuxos riscos cubra a entidade aseguradora.
- Beneficiario, o cal se beneficia materialmente da existencia do seguro ó producirse o sinistro. Coincide co asegurado, aínda que non no seguro de vida, onde o beneficiario é familiar ou persoa distinta de aquel.
- Compañía ou Mutua de Seguros, entidade que, a cambio dunha prima, asume o risco económico en caso de producirse un sinistro. A diferenza entre ambas, é que a compañía é propiedade dos accionistas e a mutua é propiedade dos seus propios asegurados.
- Tomador, persoa que contrata, asina a póliza e paga as primas do seguro.

A solicitude do seguro é aquel documento no que o futuro asegurado solicita do asegurador a cobertura dun risco determinado.

Este cuestionario, no que ambas partes tratan de contraer unhas responsabilidades mutuas, debe conter os seguintes datos:

- Identificación do proponente (nome e apelidos ou denominación social, domicilio e DNI/NIF)
- Descrición do risco (natureza e descrición, ubicación, características do obxecto asegurado, mediadas de seguridade que protexen o risco, bens propios e alleos relacionados e circunstancias que agravan o risco).
- Garantías solicitadas (onde se reflectirán o tipo de garantías que deberán cubrir os riscos propostos. Neste apartado incluíranse, se acórdanse, as bonificacións, franquicias, cláusulas de revalorización e o tipo de seguro que se solicita -valor de novo ou valor de reposición-, etc).
- Duración do seguro (xeralmente trátase de pólizas de duración anual, aínda que se poden pactar períodos inferiores).
- Forma de pago (forma de pago da póliza, lugar do pago vencementos).

Distinta da solicitude de seguro é a proposta de seguro, que é a oferta dun asegurador a un potencial cliente, e parte da iniciativa e interese do asegurador por realizar un contrato de seguro a un risco determinado.

10.2.- Póliza

A póliza é o documento xurídico creado polas entidades aseguradoras, conforme á Lei do Contrato do Seguro, na que se establecen as obrigacións e dereitos tanto da aseguradora como do asegurado, e onde se describen as persoas ou obxectos que se aseguran e establécense as garantías e indemnizacións en caso de sinistro. Aceptáranse tamén, as cláusulas contractuais que sexan máis beneficiosas para o asegurado.

Ó contratar un seguro, a compañía aseguradora ten a obrigaón de entregarnos un exemplar da póliza (que debemos asinar) coas condicións xerais. Así mesmo, cada vez que aboemos a prima establecida, a compañía de seguros debe entregarnos un impreso chamado recibo de póliza, que demostrará en todo momento que aboamos a cantidade fixada no contrato e danos dereito ó cobro da indemnización pactada, no caso de que se producise o sinistro dentro do período vixente da póliza.

A póliza debe ter como mínimo as seguintes indicacións:

- Nome e apelidos ou denominación social das partes contratantes e o seu domicilio, así como a designación do asegurado e beneficiario.
- O concepto no que se asegura.
- Natureza do risco cuberto.
- Designación dos obxectos asegurados e da súa situación.
- Suma asegurada ou alcance da cobertura.
- Importe da prima, recargos e impostos.
- Vencemento das primas, lugar e forma de pago.
- Duración do contrato, con expresión do día e a hora en que comezan e rematan os seus efectos.
- Nome do mediador de seguros, no caso de que interveña no contrato.

10.3.- Formas de aseguramento

Seguro a valor total.

E a fórmula de aseguramento máis habitual, na que o capital que se asegura é a suma de todas as partidas integrantes do ben obxecto do seguro.

Suma asegurada = Valor do interese asegurado.

Á súa vez, esta forma de aseguramento pode ser:

- A valor real: Cando o capital asegurado coincide co valor real (valor venal, é dicir, o valor do obxecto no momento anterior á ocorrencia do sinistro) dos bens asegurados.
- Seguro a valor de reposición: Diferénciase con respecto ó anterior, en que a reposición, reconstrución ou substitución do ben asegurado por indemnización é a valor de novo e non procede aplicar depreciación sobre o mesmo.
- Seguro a valor de novo: a suma asegurada será o valor real do ben asegurado máis unha porcentaxe (normalmente un 30%) sobre o valor de reposición.

Seguro a valor parcial.

Calcúlase o valor total como nos casos anteriores, pero a efectos de indemnización fíxase unha porcentaxe sobre dito valor como límite en caso de sinistro. Aplícase, sobre todo, nos seguros de roubos de grandes contidos.

Seguro a primeiro risco.

Garántese unha cantidade determinada ata a que queda cuberto o risco, con independencia do valor total, sen que se aplique a regra proporcional.

Ex: nunha póliza de roubo dun comercio, cun seguro a primeiro risco ata un máximo de 30.050,61 euros, se prodúcese un roubo por 54.091,09 euros, a indemnización máxima a pagar polo asegurador será 30.050,61 euros, correndo a diferenza a cargo exclusivo do asegurado.

Seguro a valor estimado.

Consiste en determinar entre ambas partes un valor asignable á suma asegurada, que soe determinarse por un perito e que periodicamente soe revisarse.

10.4.- A prima

A prima do seguro é o custo que o asegurado aboa ó asegurador como pago do servizo contratado para que este atenda á cobertura dos seus riscos.

Xeralmente, as primas páganse dunha soa vez (prima única) ou en varias (primas periódicas), podendo, á súa vez, a prima periódica fraccionarse en anual, plurianual, mensual, trimestral, semestral, etc.

No caso de impago das primas seguintes ó primeiro vencemento, a cobertura do asegurador prorrogarase durante un mes máis. Transcorrido este sen que se efectuase o pago, o asegurador poderá anular o contrato, salvo que reclame o pago de dita póliza durante os seis meses posteriores ó vencemento.

Unha vez paguemos a prima, o contrato volve a ter efecto ás vinte e catro horas de efectuarse o pago (para evitar a picaresca de que unha póliza deixe de pagarse e tras un sinistro inténtese reactivar pagando a prima no momento dado).

10.5.- Cantidade asegurada, valor do ben

A suma asegurada representa o límite máximo da indemnización a pagar polo asegurador en cada sinistro, e coincide co valor proposto polo asegurado na súa solicitude para contratar un seguro. Para evitarnos os problemas de incorrer en infraseguro ou sobreseguro é importante que ó contratar a póliza outorguemos ó ben asegurado unha valoración que consideremos equivalente ó valor que nos custaría repórter ese ben se lle ocorrera un sinistro.

Por exemplo, en seguros de danos, en caso de asegurar un edificio deberemos pedir á nosa aseguradora que faga constar como suma asegurada na nosa póliza o valor de reconstrución de dito edificio, polo tanto, deberemos considerar o custo de reconstruír todo o edificio asegurado, deducindo o valor do solo sobre o que se levanta.

Para evitarnos sorpresas (situacións de infraseguro, sobreseguro) cando ocorra o sinistro, é importante que estudemos moi ben a suma asegurada que declaremos na proposta de seguro e comprobar que coincide coa que apareza na póliza.

Para poder determinar con exactitude a "suma asegurada" (é dicir, o valor dos bens asegurados), é necesario definir o que entendemos por "valor dun ben", que se divide á súa vez en :

- Valor de novo ou de reposición: é o valor de compra dun ben no seu lugar de venda, ou máis transporte.
- Valor real dun ben: é o valor de compra en estado de novo, dese ben nun momento determinado deducindo a súa depreciación por uso, antigüidade ou obsolescencia.

10.6.- Indemnización

Situacións que poden influír na indemnización sobre a suma asegurada. É importante que todo tomador dun seguro as coñeza, e poden ser catro:

- A Regra Proporcional: "Se o sinistro sobrevén co agravante de que a valoración do obxecto asegurado non se corresponde co valor real do mesmo, a indemnización do asegurador reducirase proporcionalmente á diferenza entre a prima convenida e a que se aplicara de coñecerse a verdadeira entidade do risco."

- Infraseguro: Cando no momento do sinistro a suma asegurada é inferior ó valor do interese, o asegurador indemnizará o dano na mesma proporción na que aquela cubra o xuro asegurado.

- Sobreseguro: Polo contrario, se no momento do sinistro a suma asegurada supera o interese asegurado, o asegurador indemnizará o dano efectivamente causado, podendo calquera das partes esixir a redución da suma e da prima, debendo restituír o asegurador o exceso das primas percibidas.

- Depreciación: Todos os obxectos teñen un desgaste polo seu uso ó longo da súa vida. É de vital importancia poder valorar dita depreciación do ben asegurado a efectos de calcular o que se coñece como "valor venal" (é dicir, valor do obxecto antes de ocorrer o sinistro). Como norma xeral, aplícase unha depreciación por uso dun 20% a un 25% nos primeiros meses de vida do obxecto e posteriormente dun 8% a un 12% de depreciación anual. Por iso é importante que o usuario se fixe de que na súa póliza se inclúa a cláusula de revalorización anual automática do capital asegurado.

10.7.- Comunicación do sinistro

Tras a aparición dun sinistro, é dicir, do dano previsto na póliza, o primeiro que debe facer o asegurado ou tomador do seguro é comunicar ó asegurador o acaecemento do sinistro con toda clase de información e circunstancias do mesmo, dentro do prazo máximo de 7 días de coñecelo pois, do contrario, o asegurador poderá reclamar os danos e prexuízos causados pola falta de declaración.

O asegurador está obrigado a satisfacer a indemnización ó remate das investigacións e peritacións necesarias para esclarecer a existencia do sinistro e, no seu caso, o importe dos danos que resulten do mesmo. En calquera caso, o asegurador deberá efectuar, dentro dos 40 días, a partir da recepción do sinistro, o pago do importe mínimo do que o asegurador poida deber, segundo as circunstancias por el coñecidas. Se a natureza do obxecto o permite, poderase substituír a indemnización pola reparación ou reposición do obxecto sinistrado.

Se no prazo de tres meses dende a produción do sinistro o asegurador non realizase a reparación do dano, o indemnizado o seu importe en metálico por causa non xustificada o que lle fora imputable, á indemnización engadiráselle un xuro anual igual ó xuro legal del diñeiro vixente no momento en que se devindiquen, incrementado no 50 por 100 ata un prazo máximo de dous anos, a partir do cal será do 20% anual.

10.8.- Seguros de saúde

Estes seguros non son moi correntes entre os inmigrantes, xa que o seu acceso á Sanidade Pública, tanto para os que teñen permiso de residencia como para os que non dispoñen do mesmo (aínda que en calquera caso necesitan estar empadroados), na súa gran maioría préstalles os servizos sanitarios que demandan.

Os seguros de saúde son aqueles que garanten ben unha indemnización económica ou unha prestación de servizo determinada cando a persoa ou persoas aseguradas contraían unha enfermidade ou sufran un accidente. Existen dous tipos de seguros de saúde: os de

enfermidade (cóbrase unha renda durante a baixa) e os de asistencia sanitaria polos que recibimos coidados médicos en caso de caer enfermos.

10.9.- Seguros Multirisco do fogar

Estes seguros si son habituais entre os inmigrantes xa que a firma dun empréstimo hipotecario leva aparelhada a contratación dun seguro de incendios para a vivenda, que normalmente se contrata nun “paquete” de coberturas que o converte nun seguro multirisco do fogar.

No seguro do fogar (destinado a cubrir os danos en vivendas, tanto en partes mobles como inmoables, alcanzando incluso ás persoas que vivan nelas), é importante que distingamos entre continente e contido, a efectos de asegurar o risco:

- O continente comprende, en xeral, aqueles bens que non podan separarse da superficie que o sustenta sen causar deterioro ó propio ben ou á citada superficie. No inmoable destinado a vivenda formará parte do continente. (Elementos de construción e de decoración fixos, pintura, parqué, etc.)
- O contido, polo contrario, será o conxunto de mobles, enseres, axuar doméstico ou de uso persoal que se atope no interior da vivenda, así como electrodomésticos, obxectos de valor xoias.

10.10.- Seguro do automóbil

É un seguro que cubre a responsabilidade do condutor do vehículo, tanto polos danos que cause ás persoas con motivo da circulación, como ás cousas (é dicir, cubre tanto os danos materiais como os corporais).

Con relación ó automóbil atopámonos con tres modalidades básicas:

- 1.- O seguro de responsabilidade civil por danos ás persoas ou cousas de terceiros, que á súa vez distingue:
 - A) Seguro Obrigatorio.- É un seguro privado que ten carácter obrigatorio (está prohibida a circulación de vehículos a motor sen estar asegurados), e que cumpre co fin de asegurar os danos corporais e materiais a terceiros, causados por ciclomotor e vehículo de motor con motivo do seu uso e circulación. É un seguro de responsabilidade civil, complementario con outros seguros.
 - B) Seguro Voluntario.- É un seguro de responsabilidade civil de danos a terceiros, que se celebra voluntariamente entre a Compañía aseguradora e o asegurado. O ramo do seguro voluntario de automóviles comprenderá:
- 2.- Responsabilidade civil suplementaria, do seguro obrigatorio, que pode incluír danos ó propio vehículo, incluído incendio, roubo do vehículo, defensa e reclamacións.
- 3.- E o seguro a todo risco que combina os dous anteriores.

Entre as aseguradoras do automóbil existen unha serie de convenios, como o CIDE e o ASCIDE, que consisten en que a propia aseguradora do usuario págalle a indemnización que debería pagar a aseguradora do outro particular co que tivo o sinistro, sempre e cando non exceda dunha determinada contía. Estes convenios xeran desconfianza entre os usuarios e lles confunden con respecto a que lle garante o seu seguro do automóbil e a que ten dereito fronte ó outro condutor ou a aseguradora deste.

Normalmente -e sempre que o vehículo non sexa moi antigo- a contía con que a aseguradora nos indemnizará polos danos causados no vehículo será idéntica ó valor de o que nos costa a súa reparación, polo que non se suscitará problema algún; sen embargo, si se presenta frecuentemente o problema en vehículos con antigüidade superior ós oito anos, cando o importe da reparación supera o valor venal, o tamén chamado valor en venta ou de mercado que se obtería por vender o noso vehículo nun momento inmediatamente anterior ó accidente, neste caso declárase o chamado “Sinistro total” e só se indemniza polo valor venal establecido para o automóbil.

É un seguro obrigatorio que deben ter todos os automóviles en circulación, pero por suposto para que o seguro aplique as súas coberturas é necesario que o condutor teña un carné de conducir válido en España.

Para que un inmigrante poida utilizar o seu carné de conducir en España, en caso de estar como turista (os primeiros 3 meses) necesita pedir o Permiso de circulación internacional ó seu país (e engadir unha tradución en caso de que estea noutro idioma), se tense permiso de residencia existe a posibilidade de utilizar o seu permiso de conducir durante 6 meses, pasado ese tempo pode trocar o seu carné por un español se existe convenio entre o seu país de orixe e España (Arxentina, Colombia, Ecuador, Perú e Uruguai teñen este convenio), se non existe este convenio deberá obter o permiso de conducir en España.

10.11.- Seguro de vida

É un contrato de seguro no que a Entidade aseguradora comprométese, mediante unha prima única ou periódica, a pagar a prestación convida no caso de que se cumpra a circunstancia prevista no contrato: que a persoa ou persoas aseguradas morran ou sobrevivan a un período de tempo determinado.

Distinguímos dentro dos seguros de vida tres modalidades:

a) Seguro de vida, para caso de supervivencia.- O risco asegurado polo seguro é a propia vida. É dicir, págase ó beneficiario unha renda ou un capital no suposto de sobrevivir a unha determinada data. Son os chamados plans de xubilación ou plans de aforro (xa que estes últimos contrátanse a calquera idade e incluso para menores de idade).

b) Seguro de vida para caso de morte.- Neste tipo de seguros o beneficiario percibe unha cantidade de diñeiro cando se produce o risco asegurado, é dicir, a morte do asegurado.

Dentro de el diferenciamos:

· Seguro de vida enteira.- O beneficiario percibirá despois de que se producira o falecemento do asegurado, o capital fixado na póliza.

· Seguro de vida temporal.- É o máis empregado por aqueles que queren protexer á súa familia mediante unha indemnización dun capital en caso de falecemento do asegurado, durante o período de vida laboral ou durante un período dela no que as necesidades económicas da familia son moi altas. As súas variedades son:

· Seguro de Decesos.- Cubre os gastos do funeral e do enterro, e como una modalidade deste seguro temos o seguro máis ofertado para os inmigrantes que consiste no seguro de repatriación.

10.12.- Seguro de decesos.

É aquel seguro que pretende cubrir todos os gastos derivados do falecemento. Pode adoptar moi diversas modalidades, aínda que mantendo sempre unha mesma estrutura, tales como pólizas con prima decrecente (na que a prima é menos elevada conforme pasa o tempo). Na maioría dos casos, estes seguros cubran:

- O servizo fúnebre relixioso.
- Os custos de cemiterio.
- O custo das tramitacións relacionadas cos dous puntos anteriores que deban levarse a cabo.

En moitas compañías, a mesma contía de primas, aboadas en concepto de pago de, por exemplo, un seguro de vida temporal renovable, produciría unha contraprestación no momento do falecemento, moito maior que a ofrecida polo seguro de deceso, polo que trátase dun produto de prima moi elevada en relación coa contraprestación que ofrece; así, contratando outros seguros podemos obter unhas prestacións superiores cunhas primas non tan elevadas.

Estes seguros, moi utilizados no pasado, están abocados a desaparecer ó menos na súa forma clásica, xa que se trata dun produto moi específico e sobre todo moi caro. Por tanto contratando outros seguros (o de vida temporal renovable sería un magnífico exemplo) podemos obter unhas prestacións superiores cunhas primas non tan elevadas. O dito, o seguro de decesos cada día vai ter, por estas circunstancias, menos asegurados.

10.13.- Seguros de repatriación

Son seguros que cobren o sinistro do falecemento do titular, en cuxo caso trasladan o corpo do mesmo ata o país pactado previamente en contrato. Pode ir combinado cun seguro de decesos, contratándose tamén na indemnización o pago do sepelio, e incluso pode ir acompañado cun seguro de accidentes.

10.14.- Oferta de seguros para Inmigrantes

A oferta deste produto financeiro para os inmigrantes, responde na maioría de ocasións á obrigatoriedade de contratación do mesmo segundo a lexislación española. Deste modo o inmigrante, ó igual que o español debe contratar un seguro obrigatoriamente ó mercar un vehículo, ou ó contratar unha hipoteca. Entre a oferta específica de seguros para os inmigrantes atópase o Seguro de Repatriación. Este seguro o contratamos indirectamente os españois en moitas ocasións xunto coa tarxeta de crédito (produto que debido a que ten a súa orixe no seu uso internacional soe regalar en ocasións seguros de viaxe e repatriación), pero dende logo é un produto a medida para un inmigrante, xa que en caso de falecemento o traslado do corpo debe realizarse ó seu país de orixe.

LA CAIXA

Esta entidade ofrece entre os seus seguros o seguro de repatriación “SegurCaixa” (dende calquera país da Unión Europea) ó seu país de orixe en caso de falecemento por enfermidade ou por accidente (neste último caso inclúese o pago de 30.000 euros ós seus familiares, aínda que esta cobertura pode ser substituída pola ampliación do seguro de repatriación ós familiares do titular, cónxuxe, fillos e ascendentes). O seu prezo é de 6 euros, e di non requirir dun informe sanitario previo.

Ademais tamén lles ofrece o seguro multirisco do fogar “SegurCaixa Fogar”, o seguro de accidentes “Seguro Nómina” (ofrécelles ata 6.000 euros en caso de falecemento mentres teña domiciliada a nómina), e o seguro de asistencia sanitaria privada “Seguro VidaCaixa Saúde”.

Banco Popular

Ofrece un seguro de repatriación que inclúe repatriación do asegurado en caso de falecemento en España ó seu país de nacionalidade coa cobertura dos gastos que orixine o transporte do falecido ata o lugar do enterro, así como un billete de ida e volta para un acompañante. A persoa que se elixa como acompañante disporá dun billete de ida e volta en avión ou no medio de transporte máis idóneo para que poda viaxar dende o país de nacionalidade do asegurado ata España e regresar posteriormente. Se o acompañante atópase en España, cubriranse os gastos de transporte para acompañar ó asegurado e o seu posterior regreso a España.

Este seguro ofrécese gratuitamente para os que contraten unha conta corrente cun ingreso mínimo de 300 euros, e conta entre os seus requisitos con que o titular sexa residente en España e menor de 70 anos. En xeral o prezo deste seguro é de 17,82 euros/ano.

IBERCAJA

Ibercaja ofrece ós inmigrantes o “Seguro de repatriación integral” para persoas con permiso de residencias e de menos de 65 anos. O seguro garantelles ós residentes estranxeiros en España a repatriación á localidade do País de orixe indicado na póliza. O seguro inclúe o custo dun billete de avión de ida e volta, o tren (primeira clase). Todo isto da persoa designada para que acompañe os restos mortais no seu traslado

Tamén ofrece o seguro de repatriación e decesos, que garante ós residentes estranxeiros en España, a prestación dun servizo fúnebre de acordo ós usos e costumes do asegurado. Este seguro engade ó seguro de repatriación adicional o importe de 601.01 € para sufragar os posibles gastos de traslado á localidade que desexen e os correspondentes á inhumación. Este seguro tamén garante a asistencia en viaxe da persoa que acompañe os restos mortais. E engade tamén o servizo fúnebre en España en caso de falecemento dos fillos do asegurado, se ocorre durante o período de xestión ou antes de cumprir 30 días de idade, ou ben a inhumación en España (enterramento ou incineración).

11.-COMISIONS BANCARIAS

As comisións bancarias e das entidades financeiras, están limitadas nalgúns ocasións por lexislación específica dalgúns produtos financeiros, como créditos ó consumo, empréstitos hipotecarios, fondos de investimento, etc. Pero en xeral son libres e fixadas polo mercado libre.

Non obstante, teñen un requisito ineludible, consistente en que as comisións bancarias deben estar rexistradas no Rexistro de comisións do Banco de España, polo tanto, se nalgún contrato, atopámonos con que nos cobran algunha comisión, cuxo concepto parece máis una indemnización ó banco ou unha prima de risco, podemos esixir que se nos demostre que realmente está rexistrada no Banco de España, xa que as comisións responden á prestación dun servizo, e non a calquera outro concepto que a entidade bancaria queira cobrarnos. (Xúntase modelo de reclamación para este tipo de comisións)

Existen determinadas comisións que se cobran habitualmente, que as resolucións dos casos individuais do Banco de España determinan que son mala práctica bancaria, polo tanto deben reclamarse sempre para que se produza o reintegro da comisión cobrada.

Na práctica os consumidores españois foron aprendendo pola experiencia a reclamar e defenderse no acto na propia oficina bancaria este tipo de comisións con malas prácticas e todas en xeral, pero nesta guía queremos destacar para o inmigrante aqueles casos nos que sempre debe reclamar:

- Comisións sen previo aviso, son cobradas ilegalmente xa que cando unha entidade de crédito comeza a cobrar comisións por un servizo polo que antes non cobraba nada, aínda que esta posibilidade viñese recollida no contrato e a comisión estivese rexistrada no Banco de España, debe comunicar previamente ó usuario o cobro de dita comisión para que este poda decidir se continúa recibindo o servizo de dita entidade. No caso de que non se produza dito aviso, a entidade deberá reintegrar a comisión cobrada, aínda que para o futuro si a poderá cobrar xa que se considera notificado ó usuario. (Xúntase modelo de reclamación para esta comisión)

- Comisións por descuberto, o descuberto para os consumidores é unha forma de crédito ó consumo e ven regulamentado pola súa normativa específica, segundo a cal non pode cobrarse un xuro superior a 2,5 veces o xuro legal do diñeiro por un descuberto. Este límite é TAE, por tanto inclúe comisións, desta forma por un descuberto non se pode cobrar ó consumidor un xuro de descuberto e unha comisión, xa que a limitación da Lei de Crédito ó Consumo inclúe xuros e comisións. (Xúntase modelo de reclamación para esta comisión)

- Comisións de mantemento e administración en contas e libretas abertas exclusivamente ó efecto de domiciliar o pago ou cobro dun produto concreto (hipotecas, plans de xubilación, etc.) esta conta ou libreta, se non se utiliza para outras actividades, está aberta unicamente para dar operatividade ó produto principal, polo tanto non son un servizo solicitado polo cliente, senón imposto polo banco, por tanto non cabe o cobro de dita comisión. (Xúntase modelo de reclamación para esta comisión)

- Comisión por novación de hipoteca, cando se iguala unha oferta vinculante de subrogación emitida por outra entidade financeira, esta comisión non pode cobrarse, xa

que a novación non é un servizo solicitado polo cliente que o que buscou é unha subrogación con outra entidade, a novación da hipoteca realízase a entidade bancaria na súa propia interese para manter ó cliente, por tanto non cabe o cobro de dita comisión. (Xúntase modelo de reclamación para esta comisión)

Baixo os requisitos necesarios para o cobro dunha comisión de que sexa aceptada polo cliente, que responda a un servizo real, e que sexa proporcional ó servizo, cabería a reclamación en grande número de comisións, pero para evitar reclamacións e trámites, o consumidor debe tomar a precaución, cando solicita un servizo (por exemplo facer unha transferencia) de preguntar o custo, e preguntarse se hai outra forma máis barata de facelo.

11.1.- Tipos de comisións.

a. Contas e libretas

Comisión de mantemento de conta: cóbrase polo simple feito de ter aberta unha conta. Normalmente, trátase dunha cantidade fixa a pagar periodicamente (mensual, trimestral, semestral o anual), e pódese subordinar a súa contía ó saldo medio da conta.

Comisión de administración: cóbrase por cada apunte ou operación realizada. Algunhas entidades non a cobran e outras soamente o fan a partir dun número determinado de apuntes realizados.

Comisión por inactividade: cóbrase pola falla de actividade na conta ou libreta. Cada entidade ten o seu concepto de inactividade.

Comisión por descuberto: é una comisión que penaliza ó producirse o descuberto, aplicada á marxe do tipo de xuro por descuberto. O seu cobro foi cuestionado polo Banco de España.

A chamada comisión pola xestión de cobro de efectos é aquela que cobra o banco pola xestión, a solicitude do cliente, de cobrar o efecto á data de vencemento do efecto. A cantidade desta comisión depende do tipo de efecto e oscila entre o 0,4% sobre o nominal do efecto domiciliado e aceptado e o 0'8% sobre o nominal do efecto sen domiciliar. E a comisión por devolución de efectos, que é de aplicación libre e soe ser aproximadamente do 5% sobre o nominal do efecto cun mínimo de 9 euros.

b. Hipotecas

Comisión de estudo: aquela que se aplica coa concesión do empréstito hipotecario e que ten que vir englobada coa comisión de apertura. Normalmente, calcúlase como unha porcentaxe, entre o 0'5 e o 2,5%.

Comisión de cancelación anticipada: aplícaa a entidade cando o prestameiro amortiza parcial ou totalmente o capital pendente antes do prazo pactado. Nas hipotecas de xuro variable, a entidade acreedora non poderá percibir unha comisión superior ó 0.5 % do capital que se amortiza, tanto en caso de subrogación, (1% para hipotecas anteriores a Abril de 2003) como nas cancelacións non subrogatorias. Mentres, nas hipotecas de tipo fixo, non hai un máximo legal, pero en virtude dun acordo do ano 1996 entre o Goberno

coa Asociación Española de Banca (AEB) e a Confederación Española de Caixas de Aforro (CECA), comprometéronse a limitar a un 4 % a comisión máxima por cancelación anticipada dos empréstitos hipotecarios fixos.

c. Créditos ó consumo

Comisión de apertura: libre para as entidades financeiras, coas limitacións e garantías previstas na Orde do 1989 e a Circular 8/90, aínda que si están denominados en divisas, a comisión de apertura incluírá, de forma implícita, calquera comisión por troco de moeda correspondente ó desembolso inicial do empréstito.

Comisión de cancelación anticipada: que a Norma 3ª, punto 1c) e o artigo 10 da Lei de Créditos ó Consumo 7/1995, coinciden en establecer que no caso de reembolso anticipado a comisión non poderá superar o 1'5 % do capital reembolsado anticipadamente nos de xuro variable, e nos de xuro fixo (en contratos sen modificación do custo do crédito) do 3%.

d. Fondos de investimento

En fondos de investimento podemos atoparnos con catro tipos de comisións: xestión, depósito, subscrición e reembolso.

Comisión de xestión: cóbraa a entidade xestora como remuneración polos seus servizos de negociación da carteira de investimentos, é dicir, por decidir en que activos invisten o patrimonio dos partícipes.

Comisión de depósito: cóbraa a entidade de depósito polo traballo de intermediación que fai e é calculada en función do patrimonio dos participantes custodiado.

Comisión de subscrición: pódena cobrar, soamente nalgúns fondos, a entidade xestora ó mercar participacións dun fondo de investimento. Calcúlase como unha porcentaxe do valor da participación

Comisión de reembolso: cóbrase cando se decide recuperar o fondo de investimento, xa sexa na súa totalidade ou unha parte do mesmo. Calcúlase como unha porcentaxe do valor da participación.

e. Fondos de pensións

As comisións a aplicar, que se denominan de xestión e de depósito, teñen la seguinte distribución:

Xestión: 2% do patrimonio. É a que cobra a xestora por investir os cartos dos partícipes buscando a maior rendibilidade.

Depósito: 0.6% do valor nominal custodiado. A cobran as entidades depositarias, o lugar de referencia onde se deixa o patrimonio, pola custodia dos fondos aportados.

f. Bolsa e outros valores

Refírese ás comisións propias dunha conta de valores, que pode incluír distintos tipos de inversións en valores cotizados.

Comisión de custodia: trátase dunha comisión cobrada con periodicidade semestral e que nalgúñas ocasións adquire o nome de comisión por administración. Rolda o 0.25%.

Comisión por xestión de xuros: trátase dunha comisión que se cobra nos casos nos que a rendibilidade explícita sexa en forma de xuros. Non todas as entidades o cobran, non é unha comisión periódica, cóbrase cando os produtos que se adquiriron pagan xuros, como sería o caso de mercar obrigacións ou bonos de empresas.

Comisión por xestión de dividendos: comisión parecida á anterior, só que o que se cobra toma o nome de dividendos. Tampouco ten unha periodicidade senón que se cobra cando a empresa reparte dividendos ós seus accionistas.

Comisión de amortización: cóbrase cando o investidor vende parte do investimento ou a súa totalidade. A maioría das entidades cobran por este servizo, e o seu custo rolda o 0.3%.

11.2.- Modelos de reclamación sobre comisións

a. COBRO DE COMISIONS SEN PREVIO AVISO

Debemos reclamar se nos cobran unha comisión por un servizo polo que antes non nos cobraban nada; débese nos comunicar por escrito a nova situación.

Don _____, maior de idade, con domicilio a efectos de notificacións Rúa _____, _____, Provisto de DNI/Nº pasaporte _____. Comparece ante este Departamento e da mellor forma procede a:

DECLARAR:

Primeiro: Don _____ concertou no ano _____ un empréstimo hipotecario coa entidade _____.

Segundo: Que no mes de xaneiro de 2005 realizou unha cancelación parcial do seu empréstimo hipotecario sen que a entidade bancaria percibira ningunha comisión por iso.

Terceiro: Tan só cinco meses despois, o mesmo titular efectuou a mesma operación de cancelación parcial do empréstimo pero esta vez a entidade bancaria cobroulle unha comisión do 4%.

O Banco de España considera mala práctica bancaria a falla de transparencia informativa na actuación do banco, á hora de aplicar a súa tarifa de comisións, Resolucións 1254/00, 1134/02 e 678/00: *“O Servizo apreciou unha falla de transparencia na actuación do banco, ó non comunicar ó cliente a súa intención de aplicar a súa tarifa de comisións nesta segunda ocasión, eludindo deste modo a expectativa creada anteriormente no interesado, acerca da gratuidade da operación”*.

Neste caso concreto Don _____ realizou con anterioridade a mesma operación sen que se lle cobrara ningunha cantidade, polo que realizou nunha segunda ocasión dita operación na crenza de que non se lle aplicaría á mesma ningunha tarifa. Isto mostra a falla de transparencia á hora de aplicar esa tarifa sen avisar ó cliente da súa exacción.

Por todo o exposto, **SOLICÍTASE:**

Primeiro: Que non se cobre ningunha comisión por cancelación parcial anticipada por ter a expectativa o cliente de que dita operación non estaba suxeita a ningunha comisión (en virtude dos feitos acontecidos 5 meses atrás), segundo o criterio que aplica o Servizo de Reclamacións do Banco de España.

Segundo: Que se lle aboe a cantidade de 120€ que é a que se lle cobrou como comisión.

Lugar e data

Sinatura

b. COMISIÓN POR NOVACIÓN DE HIPOTECA

Cando se iguala unha oferta vinculante de subrogación emitida por outra entidade financeira, esta comisión non pode cobrarse, xa que a novación non é un servizo solicitado polo cliente que o que buscou é unha subrogación con outra entidade, a novación da hipoteca a realiza a entidade bancaria no seu propio interese para manter o cliente e, polo tanto, non procede o cobro de dita comisión.

Don _____, maior de idade, con domicilio a efectos de notificacións Rúa _____, _____, Provisto de DNI/Nº pasaporte _____ . Comparece ante este Departamento e da mellor forma procede a:

DECLARAR:

Primeiro: Don _____ tiña contratado un empréstimo hipotecario coa entidade _____. As condicións financeiras do empréstimo eran bastante prexudiciais comparábeis coas actuais no mercado financeiro.

Segundo: Don _____ acede a diferentes entidades ata que unha entidade realiza unha oferta vinculante cunhas condicións que melloraba as condicións actuais. A entidade presenta esta oferta á actual entidade titular do empréstimo. A sorpresa de Don _____ é que a entidade titular do empréstimo iguala a oferta.

Terceiro: A entidade percibe a comisión de novación. Don _____ estráñase de que se lle cobre esa comisión porque el non solicitou ningunha novación senón que foi a entidade a que realizou a oferta sen solicitude súa.

FUNDAMENTOS DE DEREITO

Primeiro: O servizo de reclamacións do Banco de España nº 1784/94, 2244/94, 214/95, 103/95 considerou que a percepción da comisión debía reputarse incorrecta, pois o proceder da entidade enervando a oferta dun terceiro foi un acto realizado a iniciativa propia, sen mediar ningunha solicitude do seu cliente, e dirixido a defender o propio interese da entidade. Polo tanto o Banco de España considera mala práctica bancaria o cobro desta comisión para casos similares aquí presente.

Segundo: A comisión por novación de hipoteca, cando iguálase unha oferta vinculante de subrogación emitida por outra entidade financeira esta comisión non pode cobrarse, xa que a novación non é un servizo solicitado polo cliente que o que buscou é unha subrogación con outra entidade, a novación da hipoteca a realiza a entidade bancaria no seu propio interese de manter un cliente, polo tanto non cabe o cobro de dita comisión.

Por todo o exposto, **SOLICÍTASE:**

Primeiro: Que se aboe a Don _____ a cantidade de _____ € cobrada en concepto de comisión por novación..

Lugar e data

Sinatura

c. COBRO DE COMISIONS POR SEGUIMIENTO E ADMINISTRACIÓN DUN EMPRÉSTITO

Non se poderán cobrar comisións por estas xestións xa que o banco tamén as realiza polo seu propio interese. Veñen prohibidas pola Circular 8/90 do Banco de España.

Don _____, maior de idade, con domicilio a efectos de notificacións Rúa _____, _____ . Provisto de DNI/Nº pasaporte _____ . Comparece ante este Departamento e da mellor forma procede a:

DECLARAR:

Primeiro: Don _____ concertou no ano _____ un empréstimo hipotecario coa entidade _____ .

Segundo: Don _____ comprobou que dende a primeira cota, correspondente ó mes de marzo de 2.004 estáselle cobrando unha comisión por seguimento de dito empréstimo de 1'20 € mensuais.

Terceiro: O contrato de empréstimo hipotecario prevía unha cantidade en concepto de cota de amortización que xa incluía todos os cargos por comisións.

O Banco de España considera mala práctica bancaria o cobro de comisións por seguimento e administración dun empréstimo, xa que son actuacións que o banco tamén realiza no seu propio interese e, por iso, foron prohibidas mediante a Circular 8/90 do propio Banco de España. Resolución nº 664/93, *“Estímase que dita comisión non obedecía á prestación real dun servizo nin supuña unha contrapartida polo mesmo, o que é requisito inescusable para o seu cargo. En efecto, a labor de seguimento do crédito entra dentro das obrigas que debe cumprir toda entidade no desenvolvemento da súa función intermediadora, polo que, tras a concesión no seu día do empréstimo e o cobro das respectivas comisións por estudo e formalización da operación, o cliente deberá pagar ó banco os xuros pactados ademais da devolución do principal, sen que deba devindicarse en principio cobro algún por outros servizos empréstados”*.

Neste caso concreto xa se cobraron as comisións por estudo e formalización, previndo o documento de formalización do empréstimo unha cota pechada de amortización que non pode verse incrementada polo cobro de comisións e moito menos pola de mantemento, que non se corresponde coa prestación real dun servizo.

Por todo o exposto, **SOLICÍTASE:**

Primeiro: Que non se cobre ningunha comisión por seguimento, segundo criterio que aplica o Servizo de Reclamacións do Banco de España.

Segundo: Que se lle aboe a Don _____ a cantidade de 8'40 € que é a cantidade que se lle cobrou como comisión.

Lugar e data

Sinatura

d. COMISIÓN POR CONCEPTOS DISTINTOS DOS QUE REFLEXA O LIBRO DE TARIFAS

Non se pode cobrar unha comisión que non estea contemplada no Libro de Tarifas que as entidades de crédito deben ter a disposición do cliente en todas as sucursais.

Don _____, maior de idade, con domicilio a efectos de notificacións Rúa _____, _____ . Provisto de DNI/Nº pasaporte _____ . Comparece ante este Departamento e da mellor forma procede a:

DECLARAR:

Primeiro: Don _____ mantén aberta unha conta corrente na entidade _____ dende maio dende marzo de 2.002.

Segundo: Que o mes de decembro de 2.004, realizou unha operación en divisas, tendo a conta de abono e de cargo oficinas radicadas no territorio español.

Terceiro: A entidade aplicoulle unha comisión segundo tarifa para transaccións co exterior.

O Banco de España considera mala práctica bancaria o cobro de comisións de modo discrecional e/ou abusivo. Resolucións 2174/01, 1333/92, 834/92: *“O Servizo entende que se ben o epígrafe aplicado correspondía a tarifa de comisións, condicións e gastos repercutíbeis a clientes “por servizos e operacións de moeda estranxeira e pesetas realizados ou utilizados en España como consecuencia de transaccións co exterior”. En consecuencia, é evidente a improcedencia da comisión percibida pois ó realizarse as transferencias non se realizou ningunha transacción co exterior. De calquera forma, visto que o servizo de transferencia foi solicitado polo cliente considero que si estaba lexitimado para percibir unha comisión referente a servizos e operacións realizadas no mercado español”.*

Por todo o exposto, **SOLICÍTASE:**

Primeiro: que se reintegre a Don _____ a cantidade de _____ € que é a que se lle cobrou de forma indebida pola entidade financeira, por un error de cualificación da operación.

Lugar e data

Sinatura

e. COMISIÓN POR DESCUBERTO PRODUCIDA COMO CONSECUENCIA DE NORMAS DE VALORACIÓN

Non se pode cobrar comisión por descuberto cando dita comisión produciuse como consecuencia da aplicación de normas de valoración á hora de imputar un abono ou cargo nunha determinada data.

Don _____, maior de idade, con domicilio a efectos de notificacións Rúa _____, _____ . Provisto de DNI/Nº pasaporte _____. Comparece ante este Departamento e da mellor forma procede a:

DECLARAR:

Primeiro: Don _____ tiña aberta unha conta corrente nº _____ na entidade _____ dende o ano 2.000.

Segundo: Que o pasado mes de xuño de 2002 o seu banco endebedoulle unha comisión por descuberto debido a unha disposición en efectivo que realizou dunha transferencia que se recibira o mesmo día.

Terceiro: O Banco de España considera mala práctica bancaria a esixencia dunha serie de comisións por descuberto en conta corrente por valoración. Resolucións 2116/34, 233/95, 638/92: *“O Servizo estimou incorrecto o proceder do banco xa que a procedencia do cobro dunha comisión por descuberto só producírase en virtude dunha disposición, por parte do cliente, dun capital que non lle sexa propio, o que xustificaría o cobro da comisión de apertura en atención ó risco que orixina. Polo contrario, ó producirse o descuberto por aplicación exclusiva de normas de valoración, non está xustificado o seu cargo, xa que é evidente que ó reclamante non se lle concedeu crédito algún. Así, a propia normativa disciplinaria -norma terceira, parágrafo terceiro da Circular nº 8/1990- prohibe taxativamente o seu cobro. O Servizo de Reclamacións viu declarando reiteradamente este principio, xa que as boas prácticas bancarias son aquelas que implican tamén a defensa e protección dos intereses da clientela, en xusto equilibrio cos propios. Por todo isto, o Servizo considerou que a actuación das entidades non foi acorde coas boas prácticas bancarias e usos bancarios”*:

Neste caso concreto Don _____ realizou diversas operacións producíndose un descuberto debido a normas de valoración, polo que non procede reclamar ningunha comisión por descuberto.

Por todo o exposto, **SOLICÍTASE:**

Primeiro: Que non se cobre ningunha comisión por descuberto xa que a mesma produciuse pola aplicación de normas de valoración, segundo o criterio que aplica o Servizo de Reclamacións do Banco de España

Segundo: Que se lle aboe a cantidade de _____ € que é a que se lle cobrou como comisión.

Lugar e data
Sinatura

12.- PROCEDEMENTOS E SERVIZOS DE RECLAMACIÓN NAS ENTIDADES FINANCEIRAS

Os inmigrantes teñen os mesmos dereitos a reclamar que calquera español fronte ás entidades bancarias, aseguradoras e intermediarios de investimento, para iso existen uns procedementos de reclamación que describimos a continuación.

12.1.- Quen pode reclamar e cando

Fronte a unha entidade bancaria pode reclamar o cliente, aínda que só o sexa por un servizo (por exemplo cobrar un cheque), fronte a unha axencia ou sociedade de valores pode reclamar o investidor, e fronte a una compañía aseguradora pode reclamar o tomador do seguro (o que o paga), o asegurado, o beneficiario, terceiros prexudicados e os herdeiros de calquera deles.

Podemos reclamar sempre que consideremos que a entidade financeira non se comportou correctamente con nós e para asegurarnos de que a nosa reclamación é viable convén que busquemos o asesoramento axeitado dunha asociación de consumidores especializada como ADICAE Galicia. En xeral para saber se o banco ou caixa obrou ben podemos acudir á regulación recollida na Circular 8/90 de Banco de España, e no caso dos seguros analizando as condicións xerais do noso contrato.

Nos procedementos de reclamación que imos analizar, que son procedementos de defensa de consumo (que son gratuítos), podemos reclamar sinxelamente por queixas ou falta de atención recibida, sen que isto leve consigo unha reclamación económica, e podemos reclamar por malas prácticas que nos ocasionaran gastos incorrectos ou pagos indebidos, solicitando que nos paguen ditos gastos ou que se nos reintegren os cobros indebidos. Pero non podemos pedir o pago de danos e prexuízos ocasionados fóra das nosas relacións coa entidade á que reclamamos, (Por exemplo, non poderemos reclamar danos y prexuízos porque non nos concedan un crédito por culpa de que unha entidade nos incluíra incorrectamente nun Rexistro de Morosos) porque estes danos y prexuízos só poden ser concedidos e reclamados nos xulgados.

12.2.- Forma de presentar unha reclamación

As reclamacións deben presentarse por escrito e en castelán. (En caso de falar ou escribir correctamente a lingua española, pode acudir ás asociacións de inmigrantes e de consumidores para, colaborando entre ambas, podamos axudarlle a traducir e formular a súa reclamación).

Deben constar de:

- Datos persoais do reclamante (co número do permiso ou tarxeta de residencia, ou do pasaporte, e cun domicilio no que lle deban enviar a correspondencia referente á súa reclamación.
- O nome da entidade e a oficina, do banco, aseguradora, ou entidade financeira contra a que reclama.
- O número de contrato ou póliza do produto financeiro sobre o que se está a reclamar.
- Unha explicación sintética dos feitos e do que solicita.
- Lugar, data e sinatura.

- Debe xuntarse copia daquela documentación que acredite as súas afirmacións. (Contratos, extractos, cartas ou recibos)

12.3.- Onde dirixir a nosa reclamación

No Sistema Financeiro Español existen distintas autoridades de control segundo o tipo de entidade financeira á que reclamemos.

No caso de Bancos, Caixas de Aforros, Financeiras, ou Empresas Xestoras de Transferencias e de Cambio de Moeda, son controladas polo Banco de España.

No caso das Aseguradoras (temos que ter en conta que só as compañías aseguradoras poden vender seguros, aínda que nos vendan ou regalen seguros nun Banco ou Caixa de Aforros, o seguro en realidade contrátase cunha Compañía Aseguradora distinta do Banco ou Caixa de Aforros) son supervisadas pola Dirección Xeral de Seguros e Plans de Pensións.

No caso de Axencias e Sociedades de Valores, son supervisadas pola Comisión Nacional do Mercado de Valores, aínda que debemos ter en conta que os Bancos e Caixas de Aforros están autorizados a realizar operacións moi similares ás anteriores (como vender e abrir contas de valores ós clientes para investir en fondos de investimento, accións, débeda pública, etc.), e por tanto en caso de reclamación fronte a estes últimos poderemos elixir entre tramitar a reclamación ante Banco de España e ante a Comisión Nacional del Mercado de Valores, deixando que sexan estas Institucións as que decidan quen é competente para resolver na reclamación.

Estas autoridades supervisoras do Sistema Financeiro Español, reciben as reclamacións dos usuarios, pero en cada un dos tres casos que vimos deben realizarse a través de procedementos diferentes.

12.4.- Reclamar a un Banco ou Caixa de Aforros

1.- Convén tratar de solucionar o problema na propia oficina onde ocorreron os feitos, verbalmente ou por escrito (é recomendable a segunda opción, para poder acreditar posteriormente que xa realizáramos as nosas peticións).

2.- Se o problema persiste, iniciamos o proceso de reclamación, enviando a nosa reclamación escrita (de acordo cos criterios do apartado anterior) ó Servizo de Atención ó Cliente da Entidade Financeira. Pode entregar a súa reclamación en calquera oficina bancaria (conservando unha copia selada da súa reclamación) ou enviala con acuse de recibo á dirección do servizo de atención ó cliente.

3.- No caso de que en dous meses non teña resposta do Servizo de Atención ó Cliente, ou a súa resposta non sexa favorable ó consumidor, ou non totalmente, este pode reclamar ó Comisionado para a Defensa do Cliente de Servizos Bancarios do Banco de España, ou Servizo de Reclamacións de Banco de España.

Tamén pode enviarse ó Valedor do Cliente da entidade financeira, como un paso intermedio entre o Servizo de Atención ó Cliente e o Comisionado, e a resolución do Valedor del Cliente en caso de ser favorable ó cliente é vinculante para a entidade

financeira, pero a experiencia dinos que estes Valedores que son contratados polas entidades financeiras dificilmente resolven favorablemente ó consumidor.

4.- A resolución do Comisionado para a Defensa do Cliente de Servizos Bancarios de Banco de España non é vinculante para a entidade financeira pero soe ser atendida por estas e, en calquera caso, queda aberta a posibilidade de realizar a reclamación por vía xudicial.

En Galicia, fronte ás Caixas de Aforros, os consumidores temos un procedemento de reclamación alternativo, que consiste en dirixir en primeiro lugar a nosa reclamación ante o Valedor da Federación Galega de Caixas de Aforros e, en caso de non obter un resultado favorable na nosa reclamación ou que no nos contestase no prazo de dous meses, podemos presentar a nosa reclamación na Oficina de Reclamacións do Cliente das Caixas de Aforros da Xunta de Galicia. (Cubrinto e presentando un formulario na Consellería de Economía e Facenda da Xunta de Galicia)

12.5.- Reclamar a unha Empresa Xestora de Transferencias ou de Cambio de Moeda

Se a nosa reclamación sobre unha remesa realízase dende un Banco ou Caixa de Aforros, aínda que esta actúe a través dunha EXT podemos presentar a reclamación polo procedemento descrito anteriormente para Bancos e Caixas de Aforros.

Se a nosa reclamación sobre unha remesa realízase directamente dende unha EXT, ou una axencia, ou un locutorio, deberemos dirixir a nosa reclamación directamente ó Comisionado para a Defensa do Cliente de Servizos Bancarios de Banco de España, xa que estas entidades non teñen un Servizo de Atención ó Cliente.

12.6.- Reclamar a unha Compañía de Seguros

1.- Como primeira medida, é aconsellable pórse en contacto coa aseguradora para solucionar de forma amigable o problema. Se non é posible pórse de acordo coa compañía debe dirixir a súa reclamación ó Departamento de Atención ó Asegurado.

2.- Se en dous meses non obtivo resposta, ou esta é desfavorable, podemos dirixirnos ó Comisionado para a Defensa do Asegurado e do Partícipe de Plans de Pensións, ou ó Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Plans de Pensións.

Tamén pode acudir opcionalmente, como paso intermedio entre o Departamento de Atención ó Asegurado e o Comisionado, ó Valedor do Asegurado, pero aínda que as resolucións deste sexan vinculantes para a compañía aseguradora, dificilmente resolve a favor do consumidor en casos de importancia.

3.- A resolución do Comisionado non é vinculante para a compañía Aseguradora, pero ó igual que sucede cos bancos, soen ser atendidas as reclamacións e sempre queda aberta a posibilidade de acudir ós tribunais.

12.7.- Reclamar a una axencia ou a unha sociedade de valores

Podemos formular a nosa reclamación ó Comisionado para a Defensa do Cliente de Servizos de Investimento ou Departamento de Atención ó Público da Comisión Nacional do Mercado de Valores, previo paso polo servizo de atención ó cliente da entidade ou sociedade de investimento cos mesmos requisitos que nos apartados anteriores.

Naqueles casos nos que a reclamación céntrase en operacións de compra de títulos nos mercados bolsistas da Bolsa de Madrid ou a Bolsa de Barcelona, podemos acudir previamente ó Protector do Investidor da Bolsa de Madrid ou de Barcelona.

13.- ENDEREZOS E ENLACES DE INTERESE

1.- ORGANISMOS OFICIAIS

Instituto Galego de Consumo

Praza de Europa, 10 A - 2º
Área Central - Polig. Fontiñas
15757 Santiago de Compostela - A Coruña
Tel.: 981 544 512
Fax. 981 544 599
Tel. gratuito de información ao consumidor: 900 231 123
web: www.igc.xunta.es
e-mail: igc@xunta.es

Instituto Nacional del Consumo

Príncipe de Vergara, 54
28006 Madrid
Tel.: 91 8224440-91 8224463
web: www.consumo-inc.es
e-mail: inc@consumo-inc.es

2.- A ARBITRAXE DE CONSUMO

Xunta Arbitral de Consumo de Galicia

Praza de Europa, 10 A - 2º
Área Central - Fontiñas
15707 Santiago de Compostela
A Coruña
Tel. 981 544 512
Fax 981 544 599
e-mail: igc@xunta.es

3.- INSTITUCIÓNS ESPECIALIZADAS

Oficina de Reclamacións de Clientes das Caixas de Aforros

Edificio Administrativo San Caetano - Bloque 3
15781 Santiago de Compostela
Tel. 981 545 171
Fax: 981 545 156

Valedor do Cliente da Federación Galega de Caixas de Aforro.

Montero Ríos, 7
15706 Santiago de Compostela
A Coruña
Tel. 981 566 288
Fax: 981 565 372

Tribunal Galego de Defensa da Competencia

Área Central, 1º Locais 34 e outros
15703 Santiago de Compostela
Tel. Secretaría Xeral: 981 957 564

Servizo de Defensa da Competencia

Subdirección Xeral de Condutas Restritivas da Competencia
Enderezo: Pº de la Castellana, 162 Plta. 21ª
Tel.: 91 5835478 – 91 5837645
Fax: 91 5837354
e-mail: sgcr@mineco.es

Tribunal de Defensa da Competencia

Velázquez, 147
28002 Madrid
Tel. 91 5680510
Fax: 91 5680590

Banco de España

Comisionado para a Defensa do Cliente de Servizos Bancarios

Servizo de Reclamacións
Alcalá, 48
28014 Madrid
Telf: 91 3386530
web: www.bde.es

Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensiones

Comisionado para a Defensa do Asegurado e do Partícipe en Plans de Pensiones

Servizo de Reclamacións
Paseo de la Castellana, 44
28046 Madrid
Teléfono: 902 197 936
www.dgseguros.mineco.es

Comisión Nacional do Mercado de Valores (CNMV)

CNMV - Dirección de Inversores

Comisionado para a Defensa do Inversor

Paseo de la Castellana, 19
28046 Madrid
Tlf.: 91 5851500
e-mail: inversores@cnmv.es
web: www.cnmv.es

Axencia Española de Protección de Datos

Sagasta, 22
28004 Madrid

Tlf.: 91 3996200
Tlf.: 901 100 099 (Área de Atención ao Ciudadán)
Fax: 91 4455699
web: www.agpd.es
e mail: ciudadano@agpd.es

4.- TELÉFONOS 24 HORAS TARXETAS BANCARIAS

Visa/Servired: 91 519 21 00
Tarxeta 4B: 91 362 62 00
Eurocard/Mastercard: 91 519 21 00
Tarxeta 6000: 91 596 53 35
American Express: 91 572 03 03
Diners Club: 91 701 59 00

14.- LEXISLACIÓN DE INTERESE

- Constitución Española. Artigo 18. Título I. Capítulo Segundo. Sección 1ª. Dos dereitos fundamentais e das liberdades públicas
- Constitución Española. Artigo 135. Título VIII. Economía e Facenda
- Lei Orgánica 15/1999, 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal
- Real Decreto 1332/1994, de 20 de xuño, que desenrola determinados aspectos de la Lei Orgánica 15/1999, 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal
- Instrución 1/1995, de 1 de marzo, da Axencia de Protección de Datos, relativa á empréstación de servizos de información sobre solvencia patrimonial e crédito.
- Instrución 1/1998, de 19 de xaneiro da Axencia de Protección de Datos, relativa ó exercicio dos dereitos de acceso, rectificación e cancelación.
- Circular 3/1995, de 25 de setembro, do Banco de España, da Central de Información de Riscos (CIRBE)
- Lei 16/1989, de 17 de xuño, de Defensa da Competencia, reformada pola Lei 52/1999, de 28 de decembro
- Real Decreto 157/1992, de 16 de febreiro, que desenrola a Lei de Defensa da Competencia en materia de exoneración por categorías, autorización singular e rexistro de defensa da competencia
- Orde 5/5/94 sobre transparencia das condicións financeiras dos empréstitos hipotecarios
- Circular 8/90, de 7 de setembro, do Banco de España, sobre a transparencia das operacións e protección da clientela
- Real Decreto Lexislativo 1/93, de 24 de setembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do Imposto sobre Transmisións Patrimoniais e Actos Xurídicos Documentados
- Lei 44/2002, de 22 de novembro, de medidas de reforma do Sistema Financeiro
- Lei 2/1994, de 30 de marzo, de Subrogación e Modificación de Empréstitos Hipotecarios
- Lei 46/2002, de 18 de decembro, de reforma parcial do IRPF
- Lei 40/1998, de 9 de decembro, do Imposto sobre a Renda das Persoas Físicas
- Lei 41/1998, de 9 de decembro, sobre a Renda de Non Residentes e Normas Tributarias
- Lei 26/1984, de 19 de xullo, Xeral de Defensa dos Consumidores e Usuarios
- Lei 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito ó Consumo
- Lei 24/1988, de 28 de xullo, do Mercado de Valores
- Real Decreto 1814/1991, de 20 de decembro, polo que se regulan os mercados oficiais de futuros e opcións
- Lei 8/87, de 8 de xuño, reguladora dos Plans e Fondos de Pensións
- Real Decreto 1307/88 que aproba o Regulamento de Plans e Fondos de Pensións
- Lei 50/1980, de 8 de outubro, de contrato de seguros
- Orde de 12 de decembro de 1989, sobre tipos de xuro e comisións, normas de actuación, información a clientes e publicidade das entidades de crédito
- Lei 34/1988, de 11 de novembro, Xeral de Publicidade
- Directiva 97/5/CE, do Parlamento Europeo e do Consello, de 27 de xaneiro de 1997, de transferencias transfronteirizas

- Lei 19/1985, de 16 de xullo, Cambiaria e do Cheque
- Real Decreto 2660/1998, de 14 de decembro, sobre o cambio de moeda estranxeira en establecementos abertos ó público distintos das entidades de crédito
- Real Decreto 1084/1978, de 30 de marzo de 1978, polo que se complementa o Real Decreto 2113/1977, de 23 de xullo, que modifica as normas de seguridade en Bancos e Entidades de Crédito
- Lei 34/02, de 11 de xullo, de Servizos da Sociedade da Información e Correo Electrónico
- Lei 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación do Mercado Hipotecario
- Regulamento de ordenación e supervisión de seguros privados de 20 de novembro de 1998, que desenrola a Lei 30/1995, de 8 de novembro, de Ordenación e supervisión dos Seguros Privados
- Lei 57/1968, de 27 de xullo, reguladora das percepcións de cantidades anticipadas na construción e venda de vivendas
- Lei 34/2002, de 11 de xullo, de servizos da sociedade da información e de comercio electrónico
- Lei 1/2000, de 7 de xaneiro, de Enxuizamento Civil
- Regulamento (CE) nº 2560/2001 do Parlamento Europeo e do Consello, de 19 de decembro de 2001, sobre os pagos transfronteirizos en euros
- Lei 9/1999, de 12 de abril, pola que se regula o réxime xurídico das transferencias entre Estados membros da Unión Europea
- Orde de 16 de novembro de 2000 de desenrolo de la Lei 9/1999, de 12 de abril, pola que se regula o réxime xurídico das transferencias entre Estados membros da Unión Europea así como outras disposicións en materia de xestión de transferencias en xeral
- Circular 3/2001, de 24 de setembro, a Entidades de Crédito, que modifica a Circular 8/1990, de 7 de setembro, sobre transparencia das operacións e protección da clientela
- Orde de 16 de novembro de 2000 de regulación de determinados aspectos do réxime xurídico dos establecementos de cambio de moeda e os seus axentes