

Productos bancarios: guía práctica para consumidores

1) Introducción breve

Relacionarte con una entidad financiera forma parte de la vida cotidiana: abrir una cuenta, pagar con tarjeta, contratar una hipoteca, invertir ahorros o aportar a un plan de pensiones son decisiones habituales, pero no por ello sencillas. Los productos bancarios y de inversión combinan condiciones económicas, riesgos, plazos, comisiones y obligaciones de información que conviene conocer antes de firmar.

2) Idea clave

Antes de contratar, conviene identificar qué producto necesitas de verdad, comparar varias ofertas, leer la información precontractual con calma y conservar toda la documentación. En los servicios financieros, una misma operación puede resultar razonable o desventajosa según el uso real que vayas a darle, las comisiones aplicables, la duración del compromiso y el nivel de riesgo que asumes.

3) Antes de contratar: comprobaciones esenciales

- Define el objetivo del producto: operativa diaria, financiación, ahorro conservador, inversión a medio plazo o previsión para la jubilación. No todos los productos sirven para lo mismo.
- Pide y revisa la información precontractual. Si se trata de cuentas de pago, solicita el Documento Informativo de Comisiones. En préstamos, analiza la TAE, el importe total a devolver, las cuotas y las consecuencias del impago.
- Comprueba las comisiones y los gastos repercutibles. Con carácter general, las entidades solo pueden cobrar por servicios efectivamente prestados o gastos habidos y aceptados por la clientela en el marco contractual.
- Valora si la oferta incluye productos vinculados o combinados. Un descuento en el tipo de interés puede llevar asociado un mayor coste en seguros, tarjetas, alarmas, cuentas de pago u otros servicios accesorios.
- Guarda la publicidad, correos, simulaciones, capturas de pantalla, fichas informativas, borradores y comunicaciones posteriores. Todo ello puede ser relevante si surge una discrepancia.
- No firmes con prisa cuando el producto sea complejo, de larga duración o difícil de cancelar: hipotecas, inversión en instrumentos financieros, depósitos estructurados, tarjetas revolving o planes de pensiones.

4) Cuentas bancarias (corrientes, de ahorro y cuentas de pago básicas)

Las cuentas bancarias son el soporte de la operativa ordinaria: ingreso de nómina o pensión, domiciliación de recibos, transferencias, uso de tarjetas y retirada de efectivo. Aunque a menudo se perciban como un producto simple, conviene revisar con detalle su régimen de comisiones, los servicios incluidos, las condiciones de modificación y la información que la entidad debe facilitar antes y después de la contratación.

En las cuentas de pago, la normativa exige que las entidades utilicen una terminología homogénea y entreguen un Documento Informativo de Comisiones, útil para comparar ofertas. Además, deben facilitar periódicamente un estado de comisiones para que la persona consumidora pueda verificar cuánto ha pagado por cada servicio y por qué concepto.

Existe también la cuenta de pago básica, concebida para garantizar el acceso a servicios bancarios esenciales. Su coste está limitado por la normativa y puede llegar a ser gratuito en determinados supuestos de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera. Si una persona tiene dificultades para abrir una cuenta ordinaria, conviene preguntar expresamente por esta modalidad.

Si deseas cambiar de banco, el procedimiento de traslado de cuentas pretende facilitar el cambio de entidad, incluyendo la transferencia de órdenes permanentes, adeudos domiciliados y saldo disponible, dentro de unos plazos legalmente previstos. Este mecanismo no evita revisar el contrato nuevo, pero sí reduce las trabas prácticas de la mudanza bancaria.

- Revisa la comisión de mantenimiento y administración, las transferencias incluidas y el coste de las que excedan del paquete básico.
- Comprueba en qué cajeros puedes retirar efectivo sin recargo o con comisiones reducidas, y qué información se te ofrece antes de confirmar la operación.
- Pregunta si la cuenta exige vinculación: nómina, recibos, uso mínimo de tarjeta o contratación de otros productos.
- Si la entidad modifica condiciones, debe comunicarlo con antelación suficiente y explicar la fecha de efecto y tus opciones como cliente.

5) Tarjetas bancarias (débito, crédito, prepago y pago aplazado)

La tarjeta bancaria es un instrumento de pago que permite retirar efectivo, pagar bienes y servicios y, en determinadas modalidades, obtener financiación. Aunque su uso es muy habitual, conviene no tratarla como un producto menor: antes de contratarla es importante conocer bien sus condiciones económicas, sus formas de pago, sus comisiones, sus límites operativos y las medidas de seguridad aplicables.

Desde un punto de vista práctico, pueden distinguirse las **tarjetas bancarias**, emitidas por entidades financieras; las **tarjetas no bancarias**, utilizables normalmente en establecimientos asociados o en una red comercial concreta; y las **tarjetas de fidelización**, que suelen ofrecer puntos u otras ventajas vinculadas a una marca o empresa determinada. Dentro de las tarjetas bancarias, las modalidades más habituales son la **tarjeta de débito**, la **tarjeta de crédito**, la **tarjeta prepago o monedero** y las **tarjetas de pago aplazado o revolving**.

La **tarjeta de débito** carga normalmente el importe de las compras de forma inmediata en la cuenta asociada, por lo que su límite operativo suele venir determinado por el saldo disponible. La **tarjeta de crédito** permite disponer de una cuantía superior al saldo existente hasta el límite concedido por la entidad y puede liquidarse al final de mes o mediante fórmulas de pago aplazado. La **tarjeta prepago** exige cargar fondos con carácter previo y solo permite operar dentro del saldo recargado. Por su parte, las **tarjetas revolving** son una modalidad de crédito rotativo en la que la deuda se devuelve a plazos y el crédito disponible se repone a medida que se amortiza capital.

Antes de contratar una tarjeta, conviene comparar varias ofertas y pedir información completa sobre la **cuota anual o de mantenimiento**, las **comisiones por retirada de efectivo**, los **costes por cambio de divisa**, las **comisiones por excedido o impago**, el **tipo de interés ordinario**, el **interés de demora**, los **seguros o servicios accesorios**, el **límite de disposición** y las **modalidades de pago** disponibles. La entidad debe entregarte el contrato en papel o en otro soporte duradero y facilitarte la tarjeta y sus claves por procedimientos que

garanticen la seguridad y la privacidad. También es importante conservar la documentación contractual, los justificantes de operaciones y las comunicaciones posteriores de modificación de condiciones.

En las tarjetas de crédito no existe una única forma de pago. Puede pactarse el **pago inmediato**, el **pago total de lo gastado durante el mes en la fecha de liquidación** o el **pago aplazado** mediante una cuota fija o un porcentaje del saldo dispuesto. Esta elección es decisiva, porque una cuota aparentemente cómoda puede alargar mucho la devolución y aumentar notablemente el coste total. Para comparar ofertas, no conviene fijarse solo en la cuota mensual: es esencial revisar la **TAE** y el coste financiero total del aplazamiento.

Las **tarjetas revolving** merecen una atención especial. Su rasgo característico es que la deuda se “renueva” mensualmente: disminuye con los pagos realizados, pero vuelve a aumentar con nuevas compras, retiradas de efectivo, intereses, comisiones y otros gastos que se financian conjuntamente. Si la cuota elegida es demasiado baja, puede amortizarse muy poco capital y prolongarse la deuda durante un plazo muy largo, con un coste final muy elevado. Por ello, en este tipo de tarjetas es especialmente importante revisar de forma periódica la deuda pendiente, el tiempo estimado de amortización, el ahorro que supondría aumentar la cuota y el importe necesario para cancelar la deuda en un plazo razonable.

También conviene prestar atención a las **retiradas de efectivo con tarjeta de crédito**. En muchos casos, estas operaciones llevan asociada una comisión específica y generan intereses desde el mismo día de la disposición. Además, si se supera el límite concedido o no se atiende la cuota pactada, pueden aplicarse intereses adicionales y otras comisiones previstas en el contrato. Por eso, antes de usar la tarjeta como instrumento de financiación, conviene valorar si existen alternativas menos costosas.

La seguridad en el uso de la tarjeta es esencial. La normativa de servicios de pago ha reforzado la protección de las operaciones electrónicas mediante la **autenticación reforzada**, pero esta protección no sustituye a la prudencia del usuario. Deben custodiarse adecuadamente la tarjeta, el PIN, el móvil y los demás elementos de seguridad personalizados; no conviene facilitar claves ni códigos de verificación por teléfono, correo o mensajería; y es recomendable operar solo a través de canales oficiales y revisar con frecuencia los movimientos de la cuenta y de la tarjeta. Debe recordarse, además, que para realizar un uso fraudulento no siempre es necesario disponer físicamente de la tarjeta: a veces basta con conocer su numeración, su fecha de caducidad y su código de seguridad.

Si la tarjeta se pierde, es sustraída o se detecta una **operación no autorizada**, debe comunicarse de inmediato a la entidad emisora y solicitarse el bloqueo. Desde ese momento, el titular deja de responder por las operaciones posteriores que no haya realizado. Respecto de las operaciones anteriores, la responsabilidad del usuario consumidor queda limitada con carácter general a **50 euros**, salvo que la entidad pruebe actuación fraudulenta o negligencia grave en la custodia de la tarjeta o de sus elementos de seguridad. Además, cuando el cliente niega haber autorizado una operación, corresponde a la entidad demostrar que fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada correctamente, y si concluye que la operación no fue autorizada debe devolver su importe sin demora y, como regla general, a más tardar al final del siguiente día hábil desde la notificación.

La reclamación de una operación no autorizada debe hacerse **sin tardanza injustificada** y, con carácter general, dentro del plazo máximo de **13 meses** desde la fecha del adeudo o del abono, salvo que la entidad no hubiera facilitado la información correspondiente a la

operación. A efectos prácticos, conviene conservar extractos, justificantes de bloqueo, capturas de pantalla, comunicaciones con la entidad, formularios de cargos no reconocidos y, en su caso, denuncia policial. Una reacción rápida no solo mejora la protección del cliente, sino que también ayuda a evitar cargos adicionales.

La contratación responsable exige revisar también si la tarjeta lleva asociados **seguros, programas premium o servicios accesorios** y si estos son obligatorios o voluntarios, cuánto cuestan y cómo pueden cancelarse. No es raro que determinados productos complementarios se incorporen junto a la tarjeta y encarezcan su coste real sin que el titular sea plenamente consciente de ello. En tarjetas con financiación, además, conviene revisar si existe derecho de desistimiento o reglas específicas derivadas de la normativa de crédito al consumo.

Si ya no deseas seguir utilizando la tarjeta, el contrato puede rescindirse unilateralmente, al tratarse normalmente de una relación de duración indefinida. Lo más prudente es comunicar la cancelación **por escrito**, comprobar si existe algún preaviso pactado y verificar que no quedan cuotas aplazadas, intereses, comisiones o pagos periódicos asociados pendientes de liquidación. Cancelar la tarjeta no equivale siempre a extinguir toda la deuda si subsisten importes financiados aún no satisfechos.

6) Contratos bancarios a distancia

Cada vez es más frecuente contratar productos financieros por internet, aplicación móvil o teléfono. En estos casos rige un conjunto de obligaciones específicas de información previa, identificación de la entidad, soporte duradero y confirmación de las condiciones contractuales. El hecho de contratar a distancia no reduce los derechos de la persona consumidora; al contrario, exige un plus de transparencia.

Antes de quedar vinculado, debes conocer la identidad del proveedor, la descripción del servicio, el precio total, los riesgos, la duración del contrato, las condiciones de resolución y, cuando exista, el derecho de desistimiento y su forma de ejercicio. Es importante descargar o guardar esa información en un soporte duradero, como PDF o correo electrónico.

En determinados servicios financieros contratados a distancia existe un derecho de desistimiento de 14 días naturales, aunque hay excepciones legales y productos con régimen específico. Por ello, no conviene presuponer que todos los contratos a distancia pueden dejarse sin efecto de la misma forma: hay que revisar el documento informativo y las exclusiones aplicables.

- Desconfía de ofertas que solo permiten contratar de inmediato pero dificultan el acceso al contrato completo o a la información previa.
- Guarda pantallazos del proceso, correos de confirmación, mensajes de activación y copia del formulario de contratación.
- Si el producto se ofrece por teléfono, toma nota del día, la hora, el número desde el que te llamaron y el contenido esencial de la oferta.

7) Autenticación reforzada y seguridad digital

La normativa de servicios de pago ha reforzado la seguridad en pagos electrónicos mediante sistemas de autenticación reforzada. En la práctica, muchas operaciones exigen combinar al menos dos elementos de distinta naturaleza: algo que sabes (contraseña o PIN), algo que tienes (móvil, tarjeta, dispositivo) o algo que eres (biometría).

La autenticación reforzada no elimina el fraude. Sigue siendo esencial desconfiar de mensajes urgentes, enlaces sospechosos, llamadas que piden claves o códigos y supuestas incidencias que pretenden provocar una reacción precipitada. Ninguna medida tecnológica sustituye a la prudencia de la persona usuaria.

- No facilites claves, códigos de un solo uso, contraseñas ni datos completos de seguridad por teléfono, correo electrónico o mensajería instantánea.
- Accede siempre por canales oficiales, escribiendo tú mismo la dirección o usando la aplicación oficial de la entidad.
- Actualiza el sistema operativo y el antivirus de tus dispositivos; muchas estafas aprovechan equipos desactualizados.
- Si sospechas una suplantación o un acceso indebido, cambia claves, bloquea tarjetas y cuenta si procede y reclama de inmediato por un canal que deje constancia.

8) Hipotecas

Los préstamos hipotecarios merecen una atención especial por su importe, duración y trascendencia económica. La legislación vigente exige un elevado nivel de transparencia precontractual y reconoce un papel relevante al notario, que debe asesorar de manera gratuita e imparcial antes de la firma para verificar que la persona prestataria comprende la carga jurídica y económica del contrato.

En la fase previa, la entidad debe entregar documentación normalizada y suficiente, entre ella la FEIN (Ficha Europea de Información Normalizada), la FIAE (Ficha de Advertencias Estandarizadas), el proyecto de contrato y, en su caso, información sobre gastos, seguros o productos combinados. Esa documentación debe facilitarse con una antelación mínima legal para que pueda analizarse sin presión.

Conviene diferenciar claramente entre tipo fijo, variable y mixto; revisar el índice de referencia, el diferencial, la periodicidad de revisión, la existencia de topes o cláusulas de interés, la distribución de gastos, las comisiones por reembolso anticipado y las condiciones para novación o subrogación. También es importante valorar si la bonificación por contratar otros productos compensa realmente el coste añadido de esa vinculación.

- No te quedes solo con la cuota inicial: pide simulaciones en distintos escenarios de tipo de interés si el préstamo es variable o mixto.
- Lleva al notario todas tus dudas antes de firmar; esa comparecencia previa existe para resolverlas sin coste.
- Comprueba si el seguro exigido puede contratarse con otra compañía y en qué condiciones afectaría ello a la bonificación.
- Si en el futuro quieres cambiar de tipo variable a fijo, o trasladar la hipoteca a otra entidad, infórmate sobre novación y subrogación antes de aceptar la primera oferta.

9) Depósitos bancarios

Los depósitos bancarios son instrumentos de ahorro conservador en los que, a cambio de mantener el dinero durante un plazo determinado o con ciertas condiciones de disponibilidad, la entidad abona un interés o una rentabilidad pactada. En los depósitos tradicionales el capital se devuelve conforme al contrato; en cambio, otros productos comercializados con apariencia de depósito pueden incorporar estructuras o riesgos adicionales.

La persona consumidora debe comprobar el plazo, la remuneración nominal, la TAE, la posibilidad de cancelación anticipada, las penalizaciones por disponer del dinero antes del vencimiento, la periodicidad de liquidación de intereses y el tratamiento fiscal. También conviene confirmar si el producto está cubierto por un fondo de garantía de depósitos y en qué medida.

En España, con carácter general, el Fondo de Garantía de Depósitos cubre hasta 100.000 euros por titular y entidad en depósitos dinerarios garantizados, con algunas reglas especiales para determinados supuestos temporales de importes elevados. No todos los productos financieros vendidos por bancos disfrutan de esa cobertura: las acciones, fondos de inversión o planes de pensiones responden a regímenes distintos.

- Si te ofrecen un “depósito estructurado”, pregunta expresamente si garantiza el 100 % del capital al vencimiento y de qué depende la rentabilidad.
- Comprueba si la cancelación anticipada está permitida y cuánto perderías si necesitas el dinero antes del vencimiento.
- No concentres importes muy elevados en una sola entidad si quieres mantenerte dentro del límite de cobertura del fondo de garantía.

10) Inversiones comercializadas por bancos

Muchas entidades de crédito comercializan, además de productos bancarios tradicionales, instrumentos financieros y productos de inversión: fondos de inversión, acciones, bonos, obligaciones, productos estructurados, ETF, carteras gestionadas o servicios de asesoramiento. En estos casos no basta con fijarse en la rentabilidad esperada: hay que identificar el riesgo de mercado, la liquidez, los costes, el horizonte temporal y la posible pérdida de capital.

La normativa de mercados de valores exige que la información a clientes sea imparcial, clara y no engañosa, y que la entidad recabe datos para evaluar, según el servicio prestado, la conveniencia o la idoneidad del producto. Esa evaluación no es un trámite vacío: está pensada para valorar si el cliente comprende el producto y si este encaja con sus conocimientos, experiencia, objetivos y situación financiera.

En productos empaquetados o complejos puede existir documentación específica de información fundamental para el inversor. Es esencial leerla con atención, porque resume el perfil de riesgo, los escenarios de rentabilidad, los costes, la liquidez y la duración recomendada. Si una inversión promete “seguridad” o “rentabilidad” sin explicar bien de dónde sale, qué riesgo asumes y qué costes soportas, conviene desconfiar.

- Pregunta siempre si el banco está informando, asesorando o gestionando tu cartera; no es lo mismo y el nivel de análisis exigible cambia.
- Pide el detalle completo de costes y gastos, incluidos los recurrentes, de entrada, de salida y los implícitos en el producto.
- No inviertas en un producto que no entiendas, aunque te lo presenten como habitual o “sin complicaciones”.
- Valora la liquidez real: algunos productos pueden venderse antes de vencimiento, pero no sin pérdidas o comisiones.

11) Planes de pensiones

Los planes de pensiones son instrumentos de previsión social complementaria orientados al ahorro para la jubilación, aunque la normativa prevé también otras contingencias y supuestos excepcionales de liquidez. No deben confundirse con cuentas de ahorro ni con depósitos: su finalidad, disponibilidad y fiscalidad son diferentes.

Antes de contratar un plan de pensiones conviene revisar la política de inversión, el nivel de riesgo, las comisiones de gestión y depósito, las prestaciones cubiertas, la modalidad de cobro, la posibilidad de movilizar derechos consolidados a otro plan y los supuestos en que se puede rescatar. La liquidez no es general e inmediata; depende de contingencias legales, supuestos excepcionales y de la antigüedad de determinadas aportaciones.

La rentabilidad no está garantizada salvo en productos que lo indiquen de forma expresa y con sus propias condiciones. Además, los planes de pensiones no están cubiertos por el Fondo de Garantía de Depósitos. Por ello, si se comercializan dentro de una oficina bancaria, no deben asumirse como equivalentes a un depósito o a una cuenta remunerada.

- Revisa si el plan es conservador, mixto o de renta variable y si ese perfil encaja con tu edad, horizonte temporal y tolerancia al riesgo.
- Comprueba las comisiones máximas aplicables y la rentabilidad histórica, sin olvidar que la rentabilidad pasada no garantiza la futura.
- Si cambias de plan, solicita por escrito la movilización y conserva el justificante de la operación.
- Antes de rescatar, valora el impacto fiscal de cobrar en forma de capital, renta o modalidad mixta.

12) Publicidad de los productos bancarios y financieros

La publicidad es muchas veces el primer contacto con un producto financiero. Por eso la normativa exige que sea clara, suficiente, objetiva y no engañosa. Las entidades deben evitar mensajes que minimicen riesgos, oculten costes relevantes o destaquen ventajas marginales sin explicar las condiciones necesarias para obtenerlas.

Cuando se publicitan productos bancarios, el Banco de España puede exigir la cesación o rectificación de campañas que no respeten la normativa. Si lo anunciado se refiere a productos o servicios de inversión, la supervisión corresponde, con carácter general, a la CNMV. En ambos ámbitos, la publicidad no sustituye a la información precontractual, pero sí puede ser relevante para interpretar después qué se ofreció al cliente.

Una buena práctica de autoprotección consiste en desconfiar de expresiones demasiado categóricas (“sin coste”, “gratis”, “rentabilidad asegurada”, “aprobación inmediata”, “cuota mínima”) cuando no van acompañadas de una explicación visible y comprensible de sus condiciones. Si una campaña te convence, no contrates solo por el anuncio: pide la documentación completa.

- Comprueba si la bonificación anunciada exige ingresos mínimos, contratación de seguros, permanencia o uso intensivo de tarjeta.
- Fíjate en la letra pequeña y en las advertencias resaltadas, especialmente en financiación e inversión.

- Guarda la publicidad si contratas, porque puede ayudarte a acreditar qué información recibiste al inicio.

13) Cómo reclamar paso a paso

Si surge un problema con una entidad financiera, el primer paso obligatorio es reclamar ante su servicio o departamento de atención al cliente, o ante el defensor del cliente si existe. Conviene presentar la reclamación por un canal que deje constancia: oficina con sello de entrada, formulario web con acuse de recibo, correo certificado o burofax.

Los plazos de respuesta no son siempre iguales. Si la reclamación se refiere a servicios de pago, como cuentas corrientes, tarjetas, transferencias o adeudos domiciliados, la entidad debe responder en 15 días hábiles. En otras reclamaciones, si quien reclama es una persona consumidora, el plazo general es de un mes. Si no hay respuesta en plazo o esta no satisface, puede acudir al Banco de España en materia de transparencia y buenas prácticas bancarias.

Para reclamar con eficacia, resulta útil adjuntar contrato, extractos, justificantes, capturas, publicidad y copia de la reclamación previa. No dejes pasar el tiempo: tratándose de consumidores, la reclamación ante el Banco de España puede inadmitirse si ha transcurrido un año desde la reclamación presentada a la entidad.

- Expón los hechos con orden cronológico y de forma concreta: qué ocurrió, cuándo, qué has pedido al banco y qué solución reclamas.
- Pide siempre copia sellada o justificante electrónico de presentación.
- Si el conflicto afecta a valores, seguros o protección de datos, quizá debas acudir a otro supervisor o a otra vía distinta.
- Cuando se discutan cláusulas abusivas o cuestiones indemnizatorias complejas, puede ser necesario valorar también la vía judicial.

No olvide que en las OMIC del Ayuntamiento de Madrid te ofrecerán la información necesaria sobre la manera de proceder en tu reclamación.

14) Ejemplos prácticos

Ejemplo 1. Quieres una cuenta para domiciliar recibos y usar una tarjeta de débito. Una oferta parece barata porque no cobra mantenimiento, pero exige nómina, tres recibos y seis compras mensuales con tarjeta. Otra cobra una pequeña cuota fija e incluye transferencias, una tarjeta y reintegros gratuitos en una red amplia. La comparación correcta no depende solo del precio nominal, sino del uso real que vas a hacer y del coste de incumplir la vinculación.

Ejemplo 2. En una tienda te ofrecen fraccionar un pago con una tarjeta “sin esfuerzo”. Antes de aceptar, preguntas si es pago fin de mes o crédito aplazado; te explican que es aplazado, con interés y cuota mínima. Pides un ejemplo del tiempo total de devolución y compruebas que la deuda podría prolongarse mucho más de lo previsto. Con esa información puedes decidir si compensa o si es mejor otra forma de financiación.

Ejemplo 3. Tu entidad te propone un depósito “con rentabilidad potencial superior a la habitual”. Antes de contratar, verificas si el capital está garantizado, si la rentabilidad depende de la evolución de un índice o cesta de acciones y si el producto está cubierto por el Fondo

de Garantía de Depósitos. Esa comprobación es esencial para no confundir ahorro garantizado con inversión condicionada.

Ejemplo 4. Vas a firmar una hipoteca y la entidad te ofrece un tipo más bajo si contratas varios productos. No basta con aceptar la bonificación por intuición: hay que sumar el coste anual de los seguros y demás servicios, compararlo con el ahorro de cuota y valorar también la libertad futura para cambiar de proveedor.

15) Conviene tener en cuenta

- Compara siempre al menos dos o tres ofertas y utiliza la TAE y el coste total como referencia principal cuando exista financiación.
- Lee el contrato completo y no te límites al resumen comercial o al anuncio.
- Guarda toda la documentación previa y posterior a la contratación.
- Revisa extractos, estados de comisiones y movimientos de tarjetas con regularidad.
- En inversiones y planes de pensiones, revisa también el nivel de riesgo, la liquidez y los costes recurrentes.
- Si algo no te cuadra, reclama pronto y por escrito; cuanto antes reacciones, mejor podrás defender tu posición.

16) Preguntas frecuentes

¿Me pueden cobrar cualquier comisión bancaria? No. Aunque las comisiones son, con carácter general, libres, deben responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos y haber sido aceptadas en el marco contractual aplicable.

¿Qué debo pedir antes de abrir una cuenta? La información precontractual completa y, en las cuentas de pago, el Documento Informativo de Comisiones. También conviene pedir el detalle de los servicios incluidos y de las condiciones de vinculación.

¿Qué hago si me cargan una operación con tarjeta que no reconozco? Comunícalo cuanto antes a la entidad, bloquea la tarjeta si procede, conserva los justificantes y formula la reclamación por escrito para dejar constancia.

¿Puedo contratar productos bancarios por internet con las mismas garantías? Sí, pero debes recibir información previa suficiente y conservarla en un soporte duradero. Además, en algunos casos existe derecho de desistimiento, con excepciones legales.

¿Qué protección tengo al contratar una hipoteca? La normativa hipotecaria impone obligaciones reforzadas de información precontractual, documentación normalizada y asesoramiento notarial gratuito antes de la firma.

¿Un depósito está siempre cubierto por el Fondo de Garantía de Depósitos? Los depósitos dinerarios garantizados tienen cobertura dentro de los límites legales, pero no todos los productos ofrecidos por un banco son depósitos cubiertos. Hay que distinguir entre depósito, inversión y previsión social.

¿Qué diferencia hay entre un fondo de inversión y un plan de pensiones? Ambos son instrumentos de ahorro e inversión, pero difieren en finalidad, liquidez, fiscalidad, régimen de movilización y contingencias de cobro.

¿La publicidad del banco obliga a la entidad? La publicidad no sustituye al contrato, pero es relevante: debe ser clara, suficiente y no engañosa, y puede servir para acreditar qué información se ofreció al cliente.

¿Cómo reclamo ante el Banco de España? Primero debes reclamar a la entidad. Si no responde en plazo o no estás conforme, puedes acudir al Banco de España aportando la reclamación previa y la documentación justificativa.

¿Por qué conviene vigilar una tarjeta o crédito revolving? Porque una cuota pequeña puede prolongar mucho la deuda y aumentar significativamente el coste total. Hay que revisar la amortización real del capital y no solo la mensualidad.

17) Normativa de aplicación y recursos de consulta

[Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.](#)

[Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.](#)

[Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.](#)

[Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y por el que se modifican el Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.](#)

[Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.](#)

[Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.](#)

[Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación.](#)

[Circular 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, y que modifica la Circular 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.](#)

[Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.](#)

[Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.](#)

[Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.](#)

[Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera.](#)

[Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios.](#)

[Circular 2/2020, de 28 de octubre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre publicidad de los productos y servicios de inversión.](#)

[Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.](#)

[Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de planes y fondos de pensiones.](#)

[Ley 12/2022, de 30 de junio, de regulación para el impulso de los planes de pensiones de empleo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.](#)

18) Temas relacionados

Cómo comparar cuentas de pago y reducir comisiones.

Tarjetas y pagos electrónicos: prevención de fraude y reacción ante cargos no reconocidos.

Crédito al consumo: TAE, coste total, desistimiento y solvencia.

Hipotecas: FEIN, FIAE, gastos, novación y subrogación.

Depósitos e inversiones: cómo diferenciar ahorro garantizado de productos con riesgo.

Planes de pensiones: liquidez, movilización y fiscalidad básica.

Reclamaciones financieras ante la entidad y el Banco de España.

19) Cierre

En materia bancaria y financiera, comprender el producto es tan importante como contratarlo. Una buena decisión no consiste solo en aceptar la oferta más vistosa, sino en saber qué coste tiene de verdad, qué riesgos asumes, qué derechos te amparan y cómo reaccionar si surge un problema. Comparar, conservar pruebas y reclamar a tiempo sigue siendo la mejor forma de proteger tus intereses.

Fecha de publicación: junio de 2026