

TRANSPARÈNCIA DE LES OPERACIONS I PROTECCIÓ DE LA CLIENTELA

Els tipus d'interès, el TAE, l'índex de referència, etc. constitueixen només els conceptes més coneguts o que sonen més dins el món financer. La complexitat del sistema financer, però, aconsellà al Banc d'Espanya a dictar un seguit de normes per informar els usuaris sobre el significat d'aquests conceptes i sobre els costos de cada operació, amb la finalitat de permetre al consumidor de comparar entre les ofertes de les diverses entitats.

Bancs i caixes d'estalvis han de publicar i facilitar informació als seus clients sobre els aspectes següents, bàsicament:

- Els tipus d'interès aplicables a les operacions
- Els tipus d'interès per descoberts en comptes corrents
- Les tarifes de comissions i serveis bancaris
- Les despeses repercutibles en les operacions de préstecs
- El dret dels usuaris a demanar, per escrit, ofertes vinculants sobre crèdits al consum o préstecs hipotecaris

Aquesta informació s'ha d'exposar en el tauler d'anuncis de les oficines i també s'ha d'incloure en la llista de tarifes i comissions que les entitats han de tenir a disposició de la clientela.<

Amb la finalitat de conèixer els drets i obligacions dels usuaris, d'altra banda, aquestes entitats han de lliurar el contracte corresponent en el moment d'obrir un compte o subscriure qualsevol operació financera (com ara un préstec, la constitució de dipòsits a termini o la compra d'accions).

Les entitats financeres han d'informar la clientela sobre la possibilitat de reclamar davant del Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, en el supòsit que el servei al client de l'entitat financera no admetés les seves queixes.

TIPUS D'INTERÈS I COMISSIONS

Els tipus d'interès aplicables a les operacions són els que es pacten lliurement, tot i que a la pràctica aquests tipus els estableixen unilateralment els bancs i caixes. La Llei únicament limita i estableix el tipus d'interès màxim aplicable per demora en cas de descobert en compte corrent, el qual no pot superar 2,5 vegades l'interès legal del diner.

Els tipus d'interès poden ser:

- **Preferencials:** per als clients més solvents de l'entitat>
- **Nominals:** que són els tipus simples o preu ofert pel banc que presta els diners
- **Taxa Anual Equivalent (TAE):** que és el resultat d'una fórmula matemàtica que comprèn l'interès nominal, les despeses de l'operació (assegurances, etc.), les comissions bancàries i la periodicitat de les quotes del préstec

Per comparar realment les diverses ofertes existents al mercat és convenient conèixer el TAE, ja que inclou l'interès i la totalitat de despeses aplicables a l'operació.

En els préstecs i crèdits a interès variable, cal tenir present l'ÍNDEX DE REFERÈNCIA que determina el tipus d'interès resultant en cada revisió, d'acord amb diferents variables (MIBOR, IRMH, IRPH, CECA, DEUTE, etc.), que es calculen en funció dels moviments del mercat hipotecari. Aquest índex és força important, ja que l'interès pactat per al primer any del préstec es modificarà, després, segons aquesta variable.

Respecte a les comissions bancàries, les entitats financeres poden establir-les i/o variar-les lliurement, amb l'únic requisit que han de comunicar prèviament al Banc d'Espanya les modificacions que hi facin i fer públiques posteriorment les dades a la llista de tarifes de l'entitat.

Les comissions i despeses repercutides han de respondre a serveis efectivament prestats; mai no es podrà cobrar per serveis no acceptats o no sol·licitats pel client.

PER A QUALSEVOL ACLARIMENT, DEMANEU MÉS INFORMACIÓ AL DEPARTAMENT DE CONSUM. Truqueu al telèfon 93 483 27 44.