

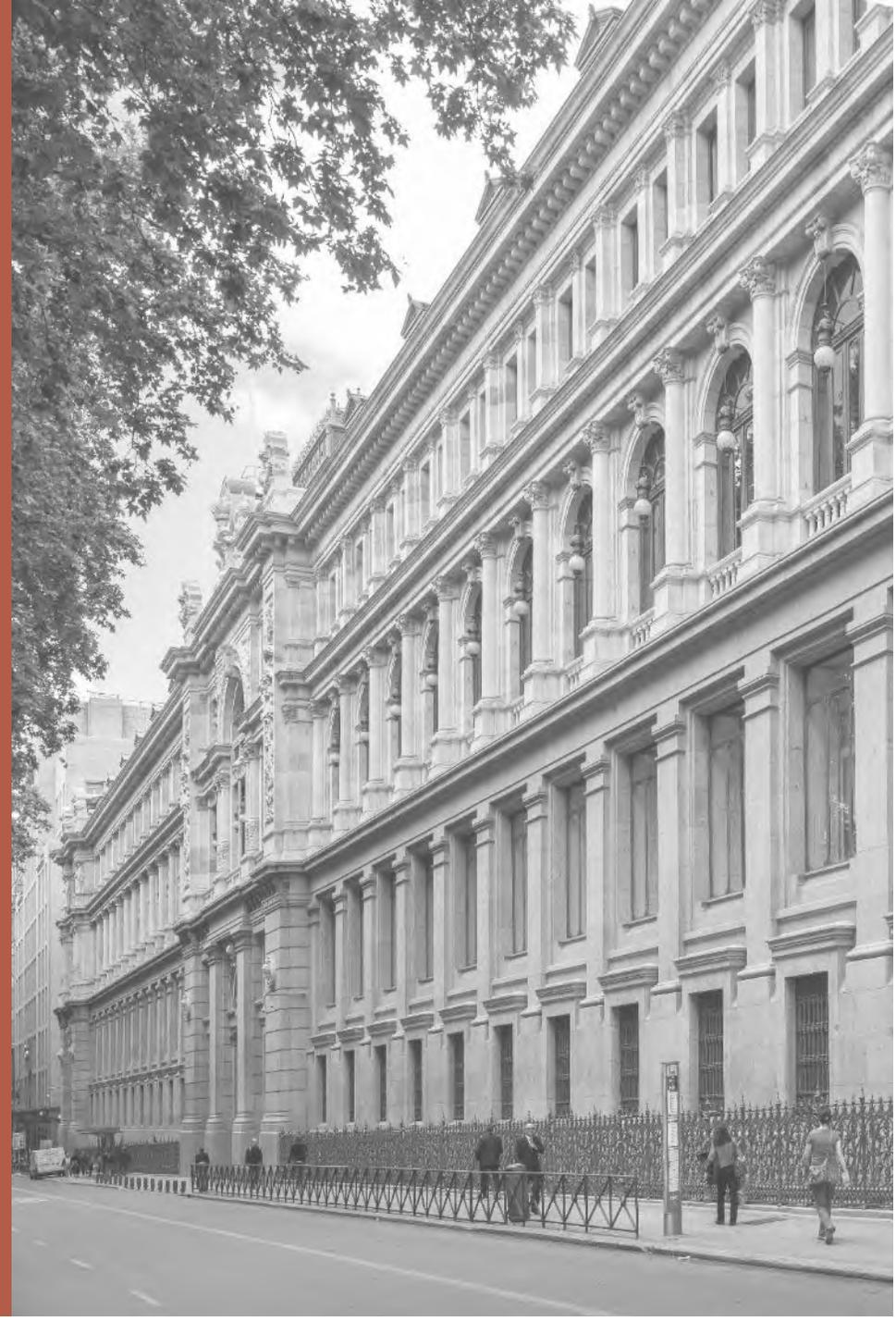
# ¿CÓMO TE PUEDE AYUDAR EL BANCO DE ESPAÑA EN TU RELACIÓN CON LOS BANCOS?

Elena Terrón Salgado  
Zoraida Vázquez Lobato  
Emilio José Ruiz López

SEMANA DE LA ADMINISTRACIÓN ABIERTA

Banco de España  
21 de marzo de 2023

DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE ENTIDADES



# ÍNDICE

1. FINANZAS PERSONALES EN TIEMPOS DE INCERTIDUMBRE
2. PREVENCIÓN DEL FRAUDE
3. RECLAMACIONES – CÓMO RECLAMAR

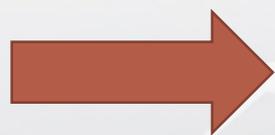
# FINANZAS PERSONALES EN TIEMPOS DE INCERTIDUMBRE

Elena Terrón Salgado  
Técnico de la División de Educación Financiera

## 1. FINANZAS PERSONALES EN TIEMPOS DE INCERTIDUMBRE

- La inflación y su impacto en el ahorro
- Planificación y presupuesto
- Subida de tipos y su impacto en productos de crédito
- Medidas de apoyo: Códigos de Buenas Práctica

Inflación



Suben los precios

Dinero pierde valor

Rentabilidad del Ahorro = Remuneración – tasa inflación

### Presupuesto para:

- ✓ Identificar los gastos y hacer ajustes
- ✓ Priorizar, reducir y localizar los innecesarios
- ✓ Ahorrar un poco mes a mes
- ✓ Llevar un control
- ✓ Hacer previsiones de futuro.
- ✓ Fondo de emergencia



Subida de tipos e impacto en los productos de crédito

- Interés variable
- Euribor 
  - Revisión cuota
    - ✓ Fecha revisión
    - ✓ Fecha de referencia del Euribor a aplicar
- Simuladores
  - ✓ Cuota
  - ✓ Amortización parcial



- ✓ Renegociación de condiciones
- ✓ Refinanciación de la deuda
- ✓ Medidas para reforzar la protección del deudor hipotecario vulnerable

RD-ley 6/2012  
RD-ley 19/2022



### Requisitos:

- ✓ Entidad Adherida
- ✓ Hipoteca sobre vivienda habitual de menos de 300.000 euros
- ✓ Ingresos de la unidad familiar dentro de unos límites
- ✓ Cuota hipotecaria por encima de un % de dichos ingresos
- ✓ Tasa de esfuerzo aumente en los 4 años anteriores a la solicitud
- ✓ Circunstancias de especial vulnerabilidad

### Medidas:

- ✓ Reestructuración de la deuda
- ✓ Quita y dación en pago
  
- ✓ Novación





Código de Buenas Prácticas (CBP)

### RD-ley 19/2022 +

Para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad

- Inferiores a **3,5** veces el IPREM anual de 14 pagas
- de, al menos, un 20%** o se encuentre en situación de especial vulnerabilidad +
- Superior al **30%** de los ingresos netos de la unidad familiar

### RD-ley 6/2012 +

Para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual

- Inferiores a **3,5** veces el IPREM anual de 14 pagas
- de, al menos, un 50%** o se encuentre en situación de especial vulnerabilidad +
- Superior al **30%** de los ingresos netos de la unidad familiar

### REQUISITOS

Ingresos de la unidad familiar...

En los 4 años anteriores a la solicitud, la unidad familiar ha sufrido un incremento del esfuerzo que representa una carga hipotecaria...

Cuota hipotecaria...

(o a 4,5 o 5,5 veces el IPREM, en casos de **discapacidad o enfermedad**)

casos de **discapacidad o enfermedad**)

### MEDIDAS

- Ampliar el plazo de amortización hasta un máximo de 7 años –sin extender su duración total por encima de 40 años– y congelar la cuota hipotecaria por un periodo de 12 meses. El principal no amortizado devengará intereses a un tipo que suponga una reducción del 0,5% del valor actual neto del préstamo
- Conversión de la fórmula de cálculo del interés del préstamo inicial, pasando de un tipo de interés variable a un tipo fijo, que libremente oferte cada entidad

- Carencia de principal de **2 años**
- Ampliación del plazo de amortización con un máximo de 7 años, sin extender la duración total del préstamo por encima de 40 años
- Reducción del tipo de interés que suponga una **minoración del 0,5%** del valor actual neto del préstamo, durante el periodo de carencia

- Carencia de principal de **5 años**
- Ampliación del plazo de amortización hasta un máximo de 40 años
- Tipo de interés equivalente al euribor **menos 0,10%**, durante el periodo de carencia

# FRAUDE

Zoraida Vázquez Lobato  
Técnico de la División de Educación Financiera

## 2. FRAUDE

- Ingeniería social
- Tipos de fraude más comunes
- Combinado con otras técnicas
- Decálogo de prevención
- ¿Qué hago si ya he sido víctima?

Obtener información de los usuarios para realizar algún acto que perjudique o exponga a la persona u organismos a riesgos y abusos.

### INDICIOS

- Alguien conocido te envía un mensaje inesperado.
- Un desconocido te hace una oferta demasiado buena para ser cierta.
- Falsa sensación de urgencia para forzarte a actuar rápido sin pensar dos veces.

*«El usuario es el eslabón más débil»*



# PHISHING

Envío masivo de correos electrónicos fraudulentos empleando la identidad de organismos o empresas legítimas, como un banco, con el fin de conseguir datos personales y datos bancarios (números de tarjeta, usuario y contraseña de tu banca electrónica, claves, etc.).

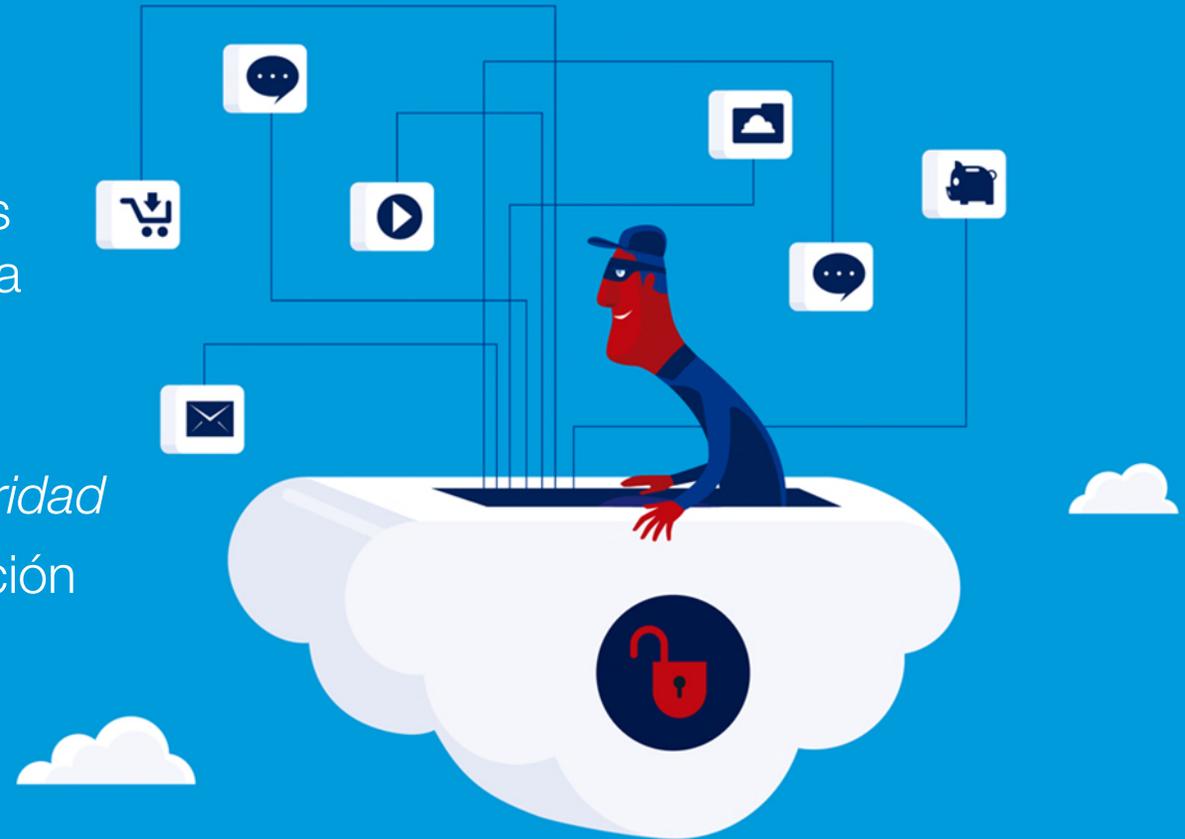
**Ejemplo:** *su tarjeta ha sido desactivada debido a una actividad sospechosa en su cuenta.*



# SMISHING

Envío de **mensajes de texto** (SMS) fraudulentos. Intentan convencerte para que accedas a una web fraudulenta, descargues una aplicación, proporciones datos personales y bancarios o se realice una llamada de tarificación adicional, entre otros.

**Ejemplo:** *usuario deshabilitado por razones de seguridad*  
**¡OJO!** Se suele combinar con la técnica de suplantación de página web o del remitente.

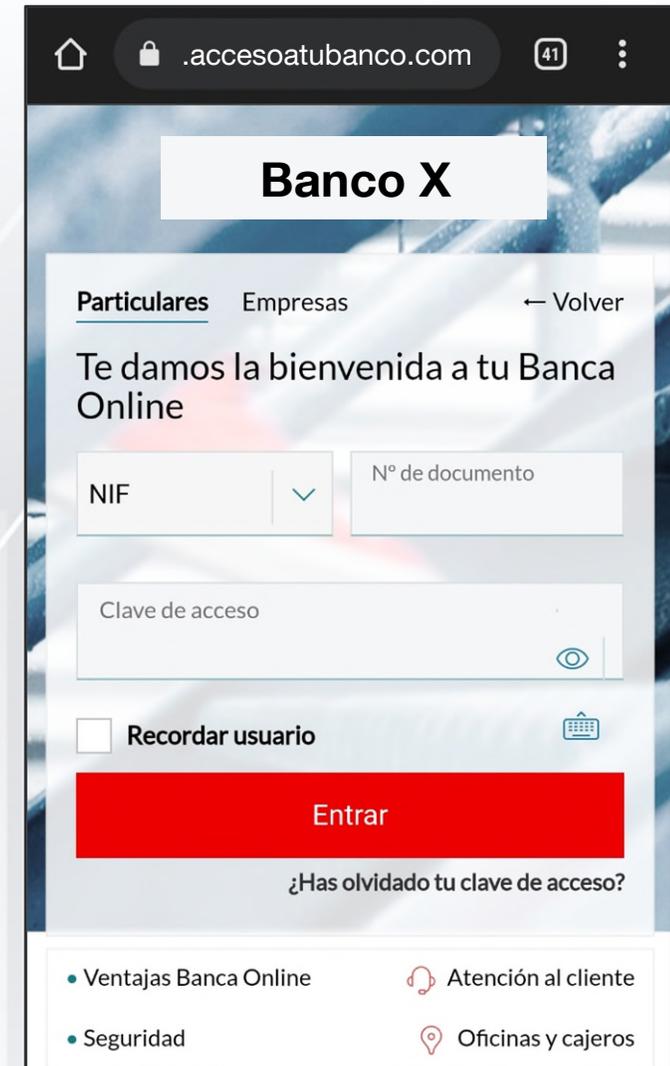


### EJEMPLO 1

#### Smishing más web spoofing

(suplantación de la web de banca electrónica)

**¡Cuidado!** Si introducimos la clave de acceso permitimos al estafador realizar cualquier operativa bancaria (transferencias, préstamos)



## 2. FRAUDE

Combinado con otras técnicas

### EJEMPLO 2

*Smishing más SMS spoofing*  
(suplantación de remitente)

El SMS falso o fraudulento se recibe junto con el resto de SMS fidedignos de la entidad.



# VISHING

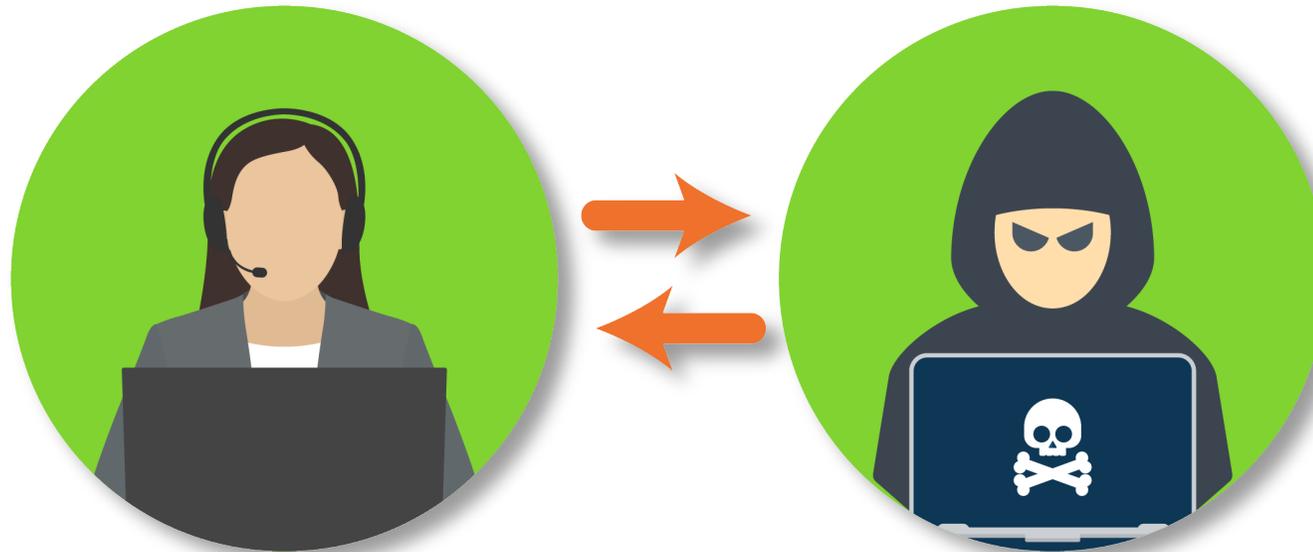
**Vishing** es otra variante del *phishing*. Recibes una **llamada** de una persona que intenta engañarte, ganándose tu confianza para que realices determinadas acciones: descargar un programa de control remoto, facilitar datos personales y/o bancarios, etc.

**Ejemplos:** técnico informático, empleado de banco, comercial de compañía telefónica (reembolso factura)

**¡OJO!** *Suplantación del identificador de llamada (aparece el número real pero no lo es)*



## Estafa del técnico informático



- ✓ Se hacen pasar por soporte técnico.
- ✓ Utilizan un programa o una *app* para conectarse a tu equipo remotamente.
- ✓ Acceden a tus cuentas, roban tus datos personales o hacen compras con tu tarjeta de crédito.

- I. Tu banco **nunca te pedirá** que facilites **claves** por correo electrónico o SMS.
- II. Desconfía de SMS o e-mail que tengan **enlaces**. Verifícalos con el cursor sin pinchar antes de acceder. Fíjate en la dirección del remitente no sólo en su nombre.
- III. Accede a la banca electrónica introduciendo tú la dirección web o desde marcadores, no desde el buscador. Si tu dispositivo es un teléfono móvil usa la *app* de tu banco.
- IV. No abras los adjuntos de un e-mail cuyo remitente no conoces o que no esperabas recibir.
- V. Mantén actualizado tu sistema operativo e instala un antivirus.



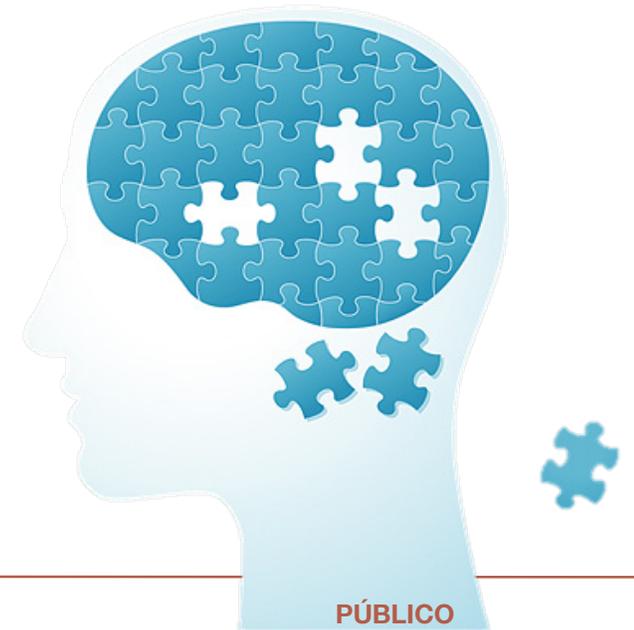
- VI. Modifica periódicamente la **contraseña**. Usa contraseñas distintas e independientes para las cuentas importantes.
- VII. Leer detenidamente los **SMS** que recibimos. Entender y familiarizarse con su contenido.
- VIII. Cuando nos piden introducir en una página/app algún código o clave de acceso, suele ser para que nos hagan un cargo, nunca para abonos.
- IX. Configura la huella o reconocimiento facial (mejor que números o patrón) para desbloquear tu teléfono móvil.
- X. Inhabilitar contenido de las notificaciones push y SMS.



## 2. FRAUDE

### Decálogo de prevención

- Mantén un **saldo** apropiado en la cuenta de diario (asociada a una tarjeta de débito) y traslada el resto de ahorros a otros productos.
- Consulta y revisa si tu cuenta permite o no **descubiertos**. Supone una garantía en caso de fraude
- ¿Conoces el **límite de disposición** de tu tarjeta de débito o el límite disponible en tu tarjeta de crédito? Revisa su importe y ajústalo en caso de sea elevado.
- Para una **operación puntual** de importe elevado puedes elevar el límite de tu tarjeta al alza y después reducirlo.
- Consulta los **movimientos** de tu cuenta corriente con frecuencia.
- Pagar con una **tarjeta prepago** en comercios online te permite limitar el importe en el caso de un posible fraude.



1. Comprueba los cargos en tu cuenta por el uso fraudulento de la tarjeta.
2. Solicita el bloqueo de la tarjeta a la entidad. Modifica la clave de acceso a la banca electrónica.
3. Presenta la denuncia ante la Policía, Guardia Civil o en el Juzgado.
4. Acude a la entidad y cumplimenta el formulario de cargos no reconocidos.
5. En su caso, plantea reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, y en última instancia, ante el Banco de España.



# RECLAMACIONES

Emilio José Ruiz López  
Responsable de la Unidad de Gestión de Expedientes e  
Información

## 3. RECLAMACIONES

- Utilidad de las reclamaciones
- Otros datos de las reclamaciones
- Principales motivos por los que se reclama
- Evolución de las reclamaciones en los últimos 10 años
- ¿Cómo reclamar?
- Cuando no reclamar
- Utilidad de las consultas
- Datos de las consultas

### 3. RECLAMACIONES

#### Utilidad de las reclamaciones

Sistema de resolución pionero en Europa

Atención individualizada de controversias

Elaboración de criterios de buenas prácticas bancarias.

Memoria anual

Contribución a la regulación de transparencia bancaria

Adaptación a un entorno financiero cambiante

Aportación valiosa para la función supervisora

Instrumento de educación financiera

Herramienta para evitar litigiosidad judicial

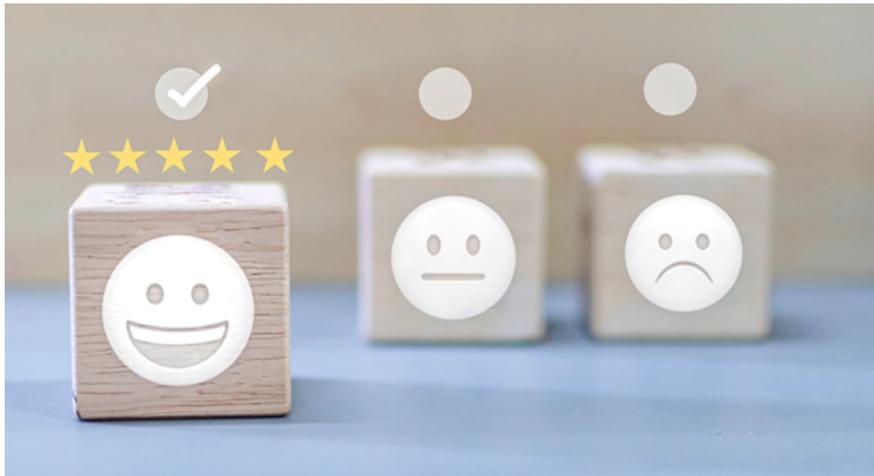
Opinión autorizada con alto grado de cumplimiento

Entidades pueden autocorregir su conducta

BdE emite requerimientos y recomendaciones a las entidades

Posibilidad de procedimiento sancionador

- En 2022 se han recibido 34.400 reclamaciones (dato provisional).
- Tras la intervención del BdE, las entidades han devuelto a los reclamantes en 2022 más de 5 millones de euros.

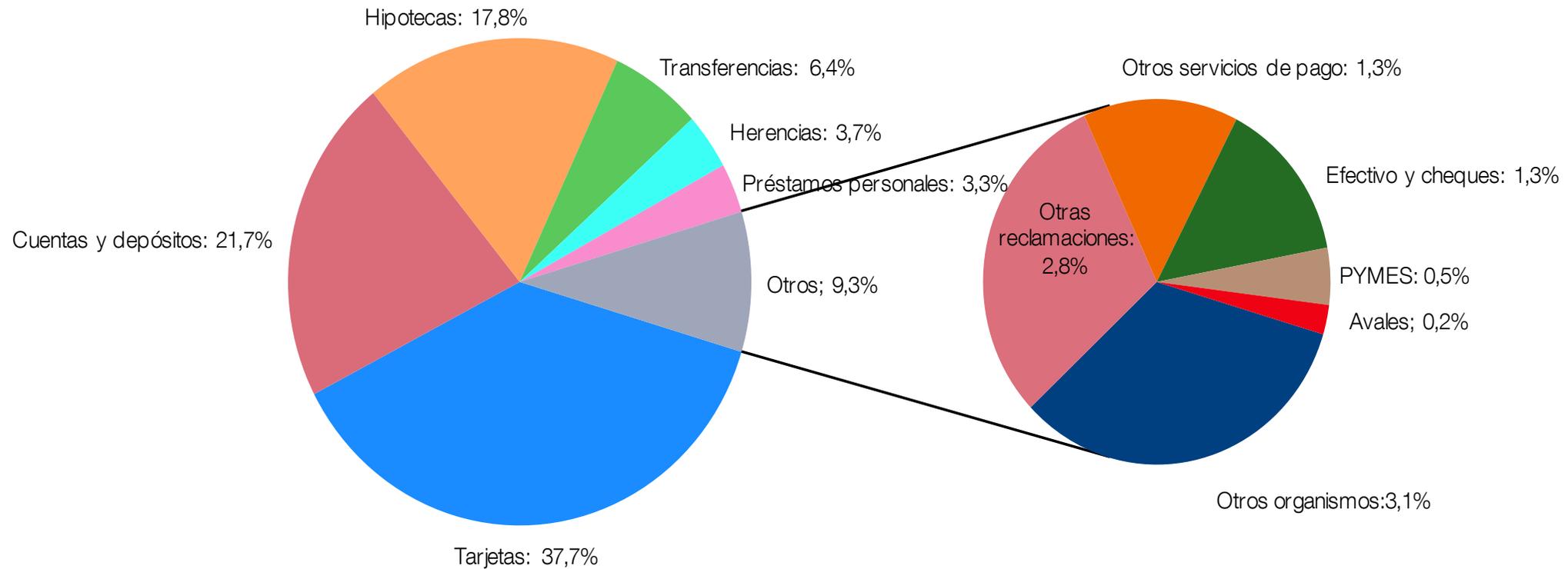


En concreto, la cantidad de:

5.262.413 €



#### MATERIAS DE RECLAMACIÓN (datos provisionales a 31 de diciembre de 2022)

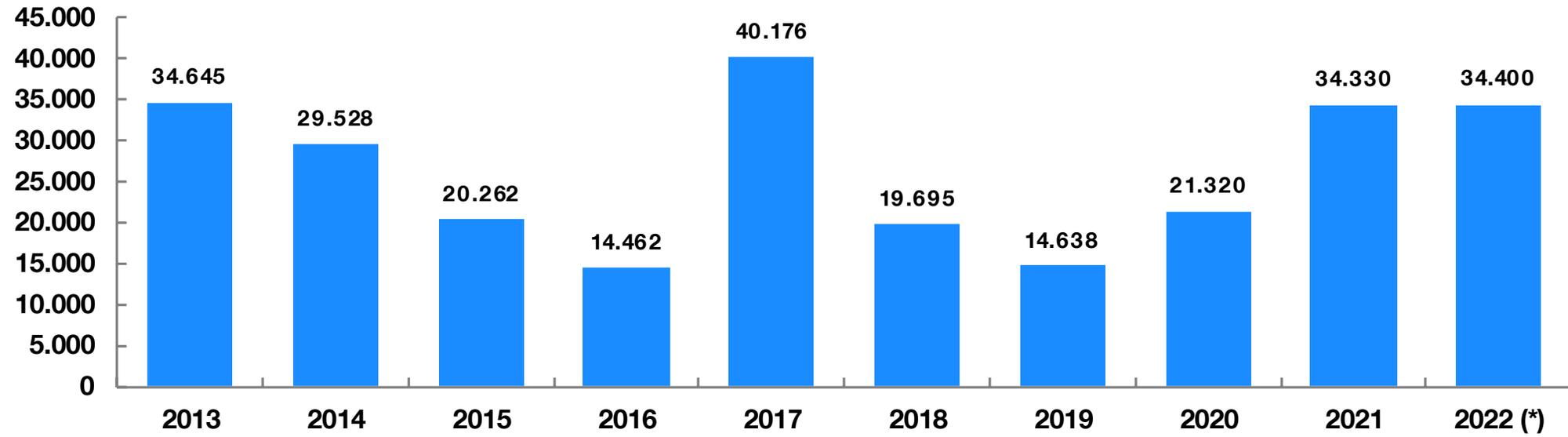


Fuente: Banco de España

### 3. RECLAMACIONES

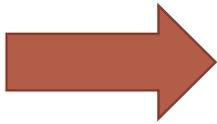
Evolución de las reclamaciones a lo largo de los últimos años

#### RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: Banco de España.

(\*) Dato provisional

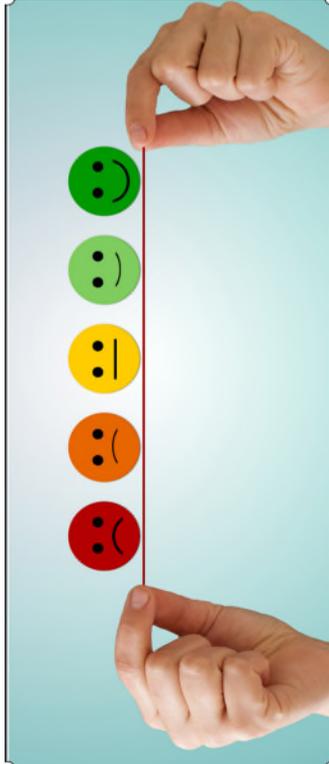
PERO.... 

## RECLAMACIONES NO COMPETENCIA

**¿POR QUÉ?**

ALGUNOS MOTIVOS:

- NO SAC
- NO HAN PASADO PLAZOS
- + 1 AÑO DESDE SAC (CONSUMIDORES)
- DAÑOS Y PERJUICIOS
- CUANDO LA RECLAMACIÓN ES INFUNDADA
- MATERIA TRIBUNALES
- POLÍTICA COMERCIAL
- TRASLADOS A OTROS SUPERVISORES



#### TELEMÁTICAMENTE

Sistema Cl@ve:  
Disponible para  
personas físicas

Certificado electrónico:  
Disponible para personas  
físicas y jurídicas

#### POR ESCRITO

- De manera presencial, de lunes a viernes, de 8.30 a 14 h

Sede Central, en Madrid

Sucursales

- Por correo postal

Departamento de Conducta de Entidades  
C/ Alcalá, 48 - 28014 Madrid

Por correo electrónico NO es posible

A través del Portal del Cliente Bancario NO es posible

Por teléfono  
NO es posible

## Cómo poner una reclamación: PASOS

### 1er: RECLAMAR ANTE LA ENTIDAD

**PERO SI SE TRATA DE PEDIR DOCUMENTACION O INFORMACIÓN: IR A LA OFICINA, ANTES DEL SAC**

2º PASO: AGOTAR PLAZOS PARA QUE ENTIDAD CONTESTE.  
(15 DÍAS HÁBILES, 1 MES, 2 MESES)

3er PASO: ACUDIR AL BdE

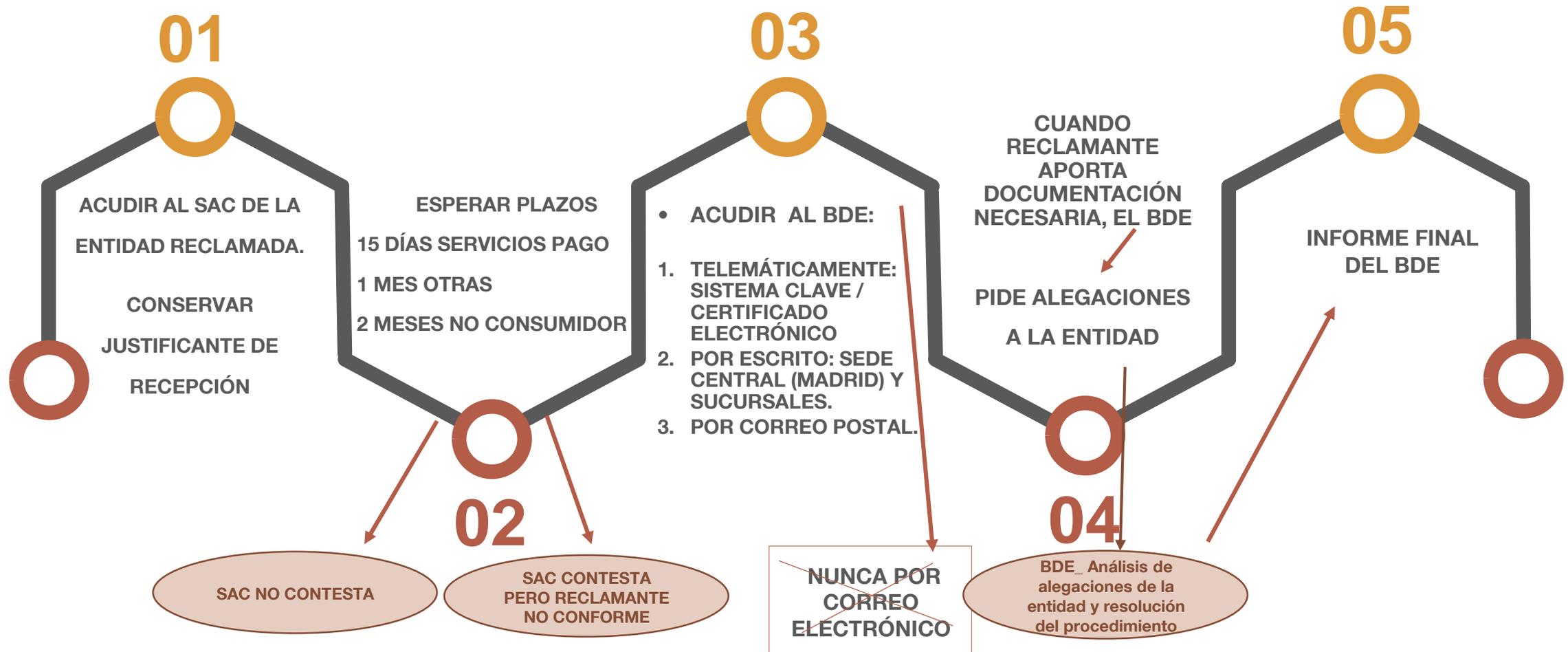


### PLAZOS PARA ACUDIR AL BANCO DE ESPAÑA

	CONSUMIDOR	NO CONSUMIDOR (EMPRESAS)
Con carácter general	1 mes 	2 meses 
Servicios de Pago <u>Tarjetas</u> ; <u>Trasposos y transferencias</u> ; <u>Adeudos domiciliados</u> ; <u>Cajeros</u> ; <u>Dinero electrónico</u> ; <u>Pagos inmediatos</u> ; <u>Retirada e ingresos en efectivo</u>	15 días hábiles	

# 3. RECLAMACIONES

¿Cómo reclamar?



## ¿QUÉ CONSULTAR AL DCE?

- Conocer derechos en materia de transparencia y protección
- Ayudar a tomar decisiones sobre operaciones bancarias más habituales

## ¿Cómo presentar consultas?

- Telemáticamente
- Por escrito
- Por correo postal
- Por correo electrónico
- A través del Portal del Cliente Bancario
- Atención telefónica

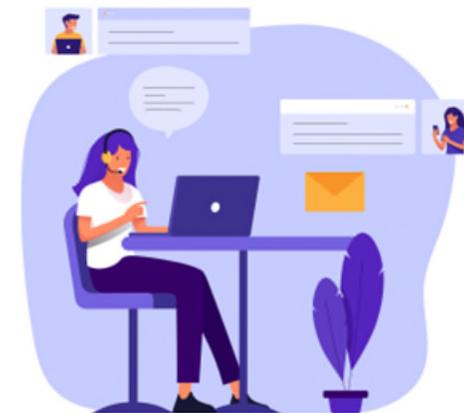
**50.566 consultas 2022**  
(42.500 telefónicas y 8.066 escritas).

CONSULTAS ESCRITAS Y CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS EN 2022

**1 CONSULTAS ESCRITAS**



**2 CONSULTAS TELEFÓNICAS**



Fuente: Banco de España  
Datos provisionales a 31 de diciembre de 2022

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

