

SERVICIOS BANCARIOS



GUÍA BÁSICA



Guía básica de servicios bancarios. En lectura fácil.

Adaptación a lectura fácil: Adapta - Plena Inclusión Madrid

Validación de textos: Adapta - Adisli

Diseño y maquetación: Yesser Publicidad, S.A.

1ª edición: diciembre de 2020

Imagen de portada:

Logotipo europeo de lectura fácil en la portada: © Inclusion Europe.

Más información en <http://www.inclusion-europe.eu/>

Edita:

Edita: Real Patronato sobre Discapacidad

<http://www.rpdiscapacidad.gob.es>

Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030

<http://www.msccbs.gob.es>

Cuidado de la edición:

Centro Español de Documentación sobre Discapacidad (CEDD)

<https://www.cedd.net>

Serrano, 140 28006 MADRID

Tel. 91 745 24 46-49

cedd@cedd.net

NIPO: 132-20-007-6

Los capítulos de esta guía

¿Qué vas a poder leer en esta guía?	6
Algunas palabras que debes conocer	8
Las cuentas corrientes	12
Las tarjetas de débito	30
Hacer compras por internet	46

Prólogo

Los servicios bancarios se han convertido en una parte esencial de la vida de toda la ciudadanía en lo concerniente al manejo del dinero. Hoy en día, se mantienen muchos productos bancarios tradicionales, como las cuentas corrientes y las tarjetas de pago, pero han aparecido nuevos canales, como los móviles o internet para realizar compras o transacciones que habitualmente se hacían en las oficinas. Esto ha supuesto una gran transformación, porque la forma de relacionarse con el dinero y los pagos se ha llenado de nuevos aprendizajes, tanto en el manejo de las operaciones como en cuestiones de seguridad.

Dar a conocer estos servicios y novedades a personas con mayores dificultades de comprensión lectora es la finalidad de esta publicación. La lectura fácil es un método de redacción y publicación que se ha consolidado en los últimos años como la manera de comunicar a este tipo de públicos y acercar temáticas complejas de un modo sencillo y adulto. El Real Patronato sobre Discapacidad tiene una trayectoria relevante en esta línea, desde la publicación del manual “Lectura fácil: métodos de redacción y evaluación” en 2013. En esta ocasión, cuenta para su elaboración con Plena Inclusión Madrid, vinculada al movimiento asociativo Plena Inclusión, con quien nuestra institución tiene vínculos desde sus inicios.

El conocimiento y manejo de los productos y servicios bancarios básicos por parte de la población con más dificultades de comprensión lectora, como las personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, es fundamental para el ejercicio de una ciudadanía independiente y autónoma, con capacidad para la toma de decisiones, como plantea la esencia de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006).

De hecho, en la propia interpretación del artículo 19 de la Convención que hizo Naciones Unidas a través de la Observación General se indica que “vivir independientemente significa que a las personas con discapacidades se les proporcionan todos los medios necesarios que les permitan ejercer la elección y el control sobre sus vidas y tomar todas las decisiones concernientes a sus vidas”. Disponer del dinero propio constituye, sin duda, una forma de control sobre la vida de cada persona. Además, este propósito se alinea también con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 10.2, que trata sobre la reducción de desigualdades.

Existen todavía muchas personas para las que transacciones como una transferencia o una compra por sí mismas, a través de un móvil o internet, son una carrera de obstáculos que les produce desconfianza y preocupación, como el propio lenguaje utilizado, en tanto que afecta a un recurso como su dinero.

Por este motivo, el Real Patronato sobre Discapacidad pone a su alcance una guía básica que facilite ese conocimiento y les aporte tranquilidad en su manejo, así como una herramienta para los profesionales que tengan que realizar apoyos. Tener una mayor autonomía en el uso de estos servicios contribuirá a que las personas con mayores dificultades de comprensión sientan que tienen control sobre su dinero y puedan actuar con más independencia.

Ignacio Álvarez Peralta
Secretario de Estado de Derechos Sociales
Secretario General del Real Patronato sobre Discapacidad.

CAPÍTULO 1

¿Qué vas a poder leer en esta guía?

En esta guía te vamos a explicar qué es una cuenta corriente, una tarjeta de débito y cómo puedes utilizar los servicios de un banco a través de internet o de una aplicación para el móvil.

Además, te vamos a dar algunos consejos para que utilices estos servicios bancarios de forma segura.

Te marcaremos algunos consejos y recomendaciones muy importantes con este símbolo **i**.

Todas las personas utilizamos el dinero cada día.

Por ejemplo, utilizamos dinero cuando vamos a la compra, cuando tenemos que pagar las facturas del teléfono móvil o el alquiler de nuestro piso.

También utilizamos dinero cuando nos pagan nuestro sueldo.

A veces, tenemos el dinero en nuestras manos. Son los billetes y monedas, que llamamos dinero en metálico o dinero en efectivo. Por ejemplo, es habitual que utilices monedas cuando compras el pan o tomas algo con los amigos.

Otras veces, no vemos el dinero, pero sabemos que lo tenemos y lo podemos utilizar.

Esto ocurre con las cuentas corrientes de los bancos. Por ejemplo, la empresa donde trabajas ingresará tu sueldo en el banco. No te paga con dinero en metálico.

Tú también pagas muchas facturas a través del banco, por ejemplo, el teléfono móvil, internet, la luz o el gas.

Tampoco vemos el dinero cuando utilizamos una tarjeta de débito.

Muchas personas pagan sus compras con una tarjeta en vez de utilizar el dinero en metálico. La tienda acepta esta forma de pago, porque sabe que funciona y que va a cobrar.

Hoy podemos utilizar también internet o una aplicación con el móvil para ver cuánto dinero tenemos en el banco o para hacer pagos.

Debemos aprender a utilizar estas tecnologías de forma segura para evitar problemas.

Esperamos que esta guía te resulte útil para relacionarte con tu banco y manejar tu dinero.

CAPÍTULO 2

Algunas palabras que debes conocer

Los bancos utilizan muchas palabras propias que debes aprender y manejar:

- **Cajero automático:** máquina que sirve para hacer retiradas de dinero y otras operaciones bancarias. Las sueles utilizar con tarjetas de débito.
- **Comisiones:** precio que te cobran los bancos por sus servicios, como mantener tu dinero en una cuenta, o por operaciones bancarias, como envío de dinero de una cuenta a otra.
- **Cuenta corriente:** producto bancario que las personas pueden utilizar para depositar dinero, hacer ingresos, retirar dinero o hacer compras y otros pagos.
- **Depositatar:** entregar dinero a un banco para que lo guarde en nombre de una persona y lo devuelva cuando esta persona lo pida.
- **Descubierto:** situación en la que una persona utiliza más dinero del que tiene en su cuenta corriente. En esta situación, la persona tiene una deuda con el banco.
- **Dinero en efectivo:** son los billetes y las monedas. También lo llamamos dinero en metálico.
- **Domiciliar:** ordenar a un banco que haga pagos de tu cuenta corriente a empresas que tu indicas. Suele ser habitual para pagar los gastos del agua, la luz, el gas o el teléfono.
- **Extracto:** documento que incluye la lista de movimientos y el saldo del dinero que tienes en una cuenta corriente.
- **Gastos bancarios:** precio que cobran los bancos por servicios que deben contratar o pagar por adelantado, por ejemplo, enviar cartas por correo.
- **Ingreso:** dinero que una persona recibe de otra persona o una empresa. También es el dinero que una persona deposita en su cuenta corriente.
- **Intereses:** precio que un banco cobra por prestar dinero o que un banco paga porque ahorras tu dinero.
- **Movimiento:** anotación de un ingreso o un pago en una cuenta corriente.

- **Operación bancaria:** cada una de las órdenes que realiza una persona con su cuenta bancaria. Por ejemplo, pago de facturas y recibos, o envío de dinero a otras personas.
- **Pago:** entrega de dinero a otra persona o empresa a cambio de un producto o un servicio. Por ejemplo, una persona hace un pago en una compra.
- **Retirada de efectivo:** acción que consiste en sacar dinero en metálico de una cuenta corriente. Puede ser en la ventanilla de una oficina bancaria o a través de un cajero automático.
- **Saldo:** cantidad de dinero que tienes disponible en tu cuenta corriente.
- **Tarjeta de débito:** medio de pago conectado con una cuenta corriente. Sirve para sacar dinero de cajeros automáticos y hacer compras sin utilizar dinero en metálico.
- **Transferencia:** envío de dinero desde una cuenta corriente a otra cuenta corriente. Cuando la transferencia es entre cuentas corrientes de un mismo banco, se llama traspaso.

SERVICIOS BANCARIOS



CAPÍTULO 3

Las cuentas corrientes

¿Qué es una cuenta corriente?

Una cuenta corriente es un producto que ofrecen los bancos a los clientes con dos usos principales:

- Los clientes pueden depositar dinero en metálico o retirar dinero en efectivo en cualquier momento.
Por ejemplo:
Recibes un regalo de cumpleaños de 200 euros.
No quieres gastar ese dinero y prefieres guardarlo en tu cuenta corriente.
Al día siguiente, vas al banco y depositas los 200 euros en tu cuenta.
- Los clientes pueden recibir ingresos o hacer pagos.
Por ejemplo:
Trabajas en una empresa y les has dado tu número de cuenta corriente para que te paguen tu sueldo.
A final de mes, la empresa te paga tu sueldo en el banco.
A través de internet, puedes ver que has recibido el ingreso del sueldo.

¿Cómo puedes abrir una cuenta corriente?

Antes solo podías abrir una cuenta corriente yendo a una oficina bancaria.
Ahora puedes abrir una cuenta corriente también por internet o por teléfono.

Necesitas cumplir algunas condiciones:

- Debes tener 18 años o más.
En algunos casos, puede ser necesario un representante, como en menores de 18 años o personas con discapacidad que tienen un tutor.



- Algunas cuentas pueden tener un límite de edad para algunas personas. Por ejemplo, algunos bancos ofrecen cuentas corrientes para jóvenes menores de 18 años o de 25 años que tienen algunas ventajas. Después de esa edad, deben utilizar una cuenta corriente normal.

- Algunos bancos pueden pedirte que tengas unos ingresos habituales, por ejemplo, un sueldo o una pensión.

- También te pueden pedir que domicilies algunos gastos, como las facturas de la luz, del teléfono o del gas.

Los bancos también tienen que cumplir unas normas:

- Deben informarte de todos los detalles de la cuenta corriente antes de firmar el contrato.

- Deben explicarte todos los detalles de forma clara y resolver todas tus dudas.

- Deben darte una copia del contrato.

¿En qué debes fijarte cuando contratas una cuenta corriente?

En España, hay muchos bancos.

Cada banco ofrece uno o varios tipos de cuentas corrientes. Por eso, debes fijarte en algunos detalles:

- ¿Te obligan a tener ingresos habituales?

- ¿Cuánto dinero tienes que ingresar todos los meses?

- ¿Te obligan a domiciliar facturas y recibos?

- ¿Qué comisiones tiene?

Recuerda que una comisión es el precio que te cobran los bancos por sus servicios, como mantener tu dinero en una cuenta, o por operaciones bancarias, como envío de dinero de una cuenta a otra.

Algunos bancos cobran algunas comisiones. Otros bancos no te cobran ninguna comisión por tu cuenta corriente.

- ¿Te ofrecen una tarjeta de débito?

- ¿Cuánto cuesta la tarjeta de débito?

- ¿En qué cajeros puedes retirar dinero en efectivo sin que tengas que pagar una comisión?

¿Quiénes pueden utilizar la cuenta corriente?

La persona que tiene una cuenta corriente es el titular.

El titular es la persona que es la propietaria de la cuenta corriente y del dinero.

Además, el titular tiene derechos y obligaciones sobre esa cuenta.

Por ejemplo, el titular tiene derecho a ordenar un pago y el titular debe vigilar que la cuenta tiene dinero para hacer los pagos.

El titular también debe pagar impuestos por tener la cuenta corriente.

Una cuenta puede tener 2 titulares. Se llaman cotitulares.

La cuenta corriente también puede tener personas autorizadas. Las personas autorizadas pueden hacer las operaciones bancarias que le permita el titular, por ejemplo, ordenar ingresos o pagos. Las personas autorizadas no son propietarias del dinero ni tienen que pagar ningún impuesto por esa cuenta.

¿Cómo se diferencian las cuentas corrientes?

Una cuenta corriente tiene un número que les diferencia del resto. Es como su DNI.

El DNI de las cuentas corrientes se llama IBAN.

El IBAN está formado por:

- Dos letras que son el código de país. En el caso de España, las dos letras son ES.
- Dos números junto a las 2 letras del país, que se llaman código de control.
- 20 números seguidos, que son el número de cuenta.

La forma en que verás el IBAN será así:

ES21 1234 5678 90 1234567890



Ya tengo la cuenta corriente, ¿qué puedo hacer con ella?

Puedes hacer varios tipos de operaciones bancarias.

Una operación bancaria habitual es la domiciliación.

Puedes ordenar al banco que permita el cobro en tu cuenta corriente a las empresas que tú indiques.

Puedes domiciliar los pagos más habituales, como la luz, el gas o el teléfono.

Para ordenar una domiciliación, debes dar la orden a tu banco.

También puedes revocar una domiciliación.

Revocar una domiciliación es cancelar una domiciliación. Para revocar una domiciliación, debes avisar al banco. Por ejemplo, puedes haber cambiado de compañía de teléfono móvil.

En este caso, debes revocar la domiciliación de la antigua compañía y dar la orden de domiciliación de la compañía nueva.

Otra operación bancaria habitual es la transferencia.

Una transferencia es un envío de dinero a otra cuenta corriente.

Por ejemplo, has alquilado un piso.

El propietario del piso te da un número de cuenta corriente para que pagues el alquiler todos los meses.

El pago desde tu cuenta a la cuenta del propietario se llama transferencia.

Si el banco de la otra persona es el mismo que el tuyo, la transferencia se llama traspaso.

Para hacer una transferencia o un traspaso, necesitas el IBAN de la persona a la que quieres dar el dinero.

También puedes ingresar y retirar dinero en efectivo.

Un ingreso es un dinero que entregas en el banco y queda depositado en tu cuenta corriente.

Recuerda llevar siempre tu DNI.

Por ejemplo, el banco te lo pedirá cuando haces un ingreso de más de 1.000 euros.

También puedes retirar dinero.

Como mucho, puedes retirar todo el dinero que tienes en tu cuenta.

Recuerda que debes avisar con tiempo al banco, cuando quieres retirar mucho dinero de tu cuenta.

Cada vez es menos habitual ingresar o retirar dinero en efectivo en las ventanillas de las oficinas bancarias.

Muchos bancos tienen máquinas que permiten hacer ingresos.

Para retirar dinero, es muy habitual retirarlo de un cajero automático utilizando la tarjeta de débito.

Con una cuenta corriente, también puedes hacer pago de facturas en ventanilla de una oficina.

Los bancos suelen cobrar por este servicio y suelen tener solo unas horas al día para hacer estos pagos.

¿Cuánto cuesta una cuenta corriente?

Los bancos cobran unos precios por los servicios de la cuenta corriente que se llaman comisiones.

Las comisiones más habituales son:

- Comisión de administración: es el precio por cada movimiento que aparece en tu cuenta corriente. Suelen cobrarla cada mes o cada 3 meses.

- Comisión de mantenimiento: es el precio por los servicios que te da el banco por tener tu cuenta corriente. Suelen cobrarla cada mes o cada 3 meses.

- Comisión por retirada de efectivo en ventanilla: algunos bancos pueden cobrarte si sacas dinero en la ventanilla de una oficina.

- Comisión por transferencia: es el precio que te cobra el banco por enviar dinero de tu cuenta a otra cuenta.

- Comisión por descubierto: es el precio que te cobra el banco por hacer un pago con tu cuenta corriente por una cantidad mayor de la que tienes. Por ejemplo, imagina que tienes 100 euros en tu cuenta corriente y cobran la factura de la luz, que son 120 euros. El banco permite el pago, pero te queda un descubierto de 20 euros. Es decir, debes 20 euros. El banco te cobra una comisión. También te va a cobrar intereses. Un descubierto en una cuenta corriente puede salir muy caro.

¿Cómo puedo informarme de mi cuenta corriente?

En tu cuenta corriente aparecerán todos los ingresos y pagos que haces.

Cada uno de esos ingresos y pagos anotados en la cuenta corriente se llaman movimientos.

La lista de movimientos se llama extracto bancario. En el extracto aparecen los movimientos y el saldo.

El saldo te informa de cuánto dinero tienes en la cuenta en un día concreto.

El banco te puede enviar el extracto por correo a tu casa, pero puede cobrarte los gastos por ese envío.

Otra posibilidad es que mires los movimientos y el saldo en un cajero automático de tu banco, por internet o por la aplicación móvil de tu banco.



¿Qué otros detalles debo conocer?

- i** Algunos bancos ofrecen cuentas corrientes remuneradas. Funcionan igual que una cuenta corriente, pero el cliente cobra por tener su dinero en el banco.
- i** En el caso de que el banco cierre, los clientes de bancos españoles tienen asegurados hasta 100 mil euros que tengan depositados. Pide información de esta garantía cuando es un banco extranjero en España. El límite puede ser diferente.
- i** El banco puede cambiar las condiciones de la cuenta corriente. Por ejemplo, puede decidir cobrarte comisiones que antes no te cobraba. En este caso, el banco debe informarte 2 meses antes de que empiecen a cobrar. Tú tienes derecho a cerrar la cuenta.

¿Puedo utilizar mi cuenta corriente por internet o en mi móvil?

Todos los bancos te ofrecen la posibilidad de utilizar tu cuenta corriente por internet. Se llama servicio de banca por internet. El banco te va a dar una clave para la página web.

Entra siempre a través de la página oficial del banco.

Después ve al botón que te permite entrar como cliente. Suele ser “Área clientes” o “Acceso clientes”.



En la página web debes escribir algunos datos. Lo más habitual es que te pidan tu DNI y una clave que solo tú conoces.

Dentro de la página web de tu cuenta corriente vas a encontrar toda la información que puedas necesitar, por ejemplo:

■ Puedes ver cuánto dinero tienes, es decir, el saldo.

■ Puedes buscar los movimientos en tu cuenta por meses.

■ Puedes hacer transferencias a otras personas. En este caso, necesitarás otra clave secreta diferente de la que utilizas para entrar en la página web.

■ Puedes descargar los recibos de pagos, por ejemplo, la luz, el gas o el teléfono.

■ Puedes avisar de que te han robado tu tarjeta de débito.

■ Puedes cambiar la cantidad de dinero que puedes utilizar con tu tarjeta de débito.



Cada banco te ofrece más o menos servicios y opciones. Muchos de estos servicios te van a permitir ahorrarte tiempo de ir a una oficina bancaria.

Los bancos también tienen aplicaciones para el móvil donde puedes hacer las mismas operaciones bancarias que en internet.

Pregunta en tu banco por el servicio de banca por internet y por la aplicación móvil del banco.

Estoy descontento con mi banco y quiero cambiar, ¿cómo puedo cerrar la cuenta corriente?

Puedes cerrar la cuenta corriente en cualquier momento. El banco no puede cobrarte por cerrar la cuenta, pero te cobrará la parte proporcional de las comisiones que te ha cobrado de forma habitual.

Por ejemplo, el banco te cobra el día 30 de cada mes la comisión de mantenimiento, que es de 6 euros. Tú decides cerrar la cuenta el día 15. El banco te cobrará 3 euros de comisión de mantenimiento por esos 15 días. El banco te cobrará esas comisiones y te dará el resto del dinero que tienes en la cuenta.

i Es importante que cambies todas las domiciliaciones antes de cerrar tu cuenta. Comprueba que ninguna empresa te va a cobrar una factura en la cuenta que quieres cerrar. Si una empresa intenta cobrar en esa cuenta, el banco le dirá que la cuenta ya no existe. Será un problema para ti, porque la empresa te pedirá el pago de la factura con un coste añadido por el retraso en el pago.

¿Qué has aprendido en este capítulo?

- Una cuenta corriente sirve para depositar dinero en metálico, retirar dinero, recibir ingresos o hacer pagos.
- Los bancos deben aclarar todas tus dudas y darte una copia del contrato de tu cuenta corriente.
- La persona que tiene una cuenta corriente es el titular. El titular puede permitir que otra persona haga algunas operaciones con su cuenta. Esta persona se llama autorizado.
- Todas las cuentas tienen un número propio, como un DNI. Este número se llama IBAN.
- Una cuenta corriente te permite hacer operaciones habituales, como domiciliaciones, transferencias, ingresos y retiradas de efectivo.
- Los bancos cobran unos precios por los servicios de la cuenta corriente. Estos precios son las comisiones y pueden ser muy variadas.
- Puedes ver los movimientos de tu cuenta corriente en un cajero automático, por internet o por la aplicación móvil de tu banco.
- Los bancos pueden cambiar las condiciones de la cuenta corriente. Deben avisarte 2 meses antes de empezar esos cambios.
- Puedes cerrar tu cuenta corriente en cualquier momento.

CAPÍTULO 4

Las tarjetas de débito



¿Qué es una tarjeta de débito?

Una tarjeta de débito es un medio de pago.

No es dinero, sino un objeto que sirve para hacer pagos sin llevar dinero en efectivo.

Una tarjeta de débito sirve porque está unida a una cuenta corriente.

Cuando firmas el contrato de una cuenta corriente de un banco, también firmas el contrato de una tarjeta de débito.

Una tarjeta de débito tiene 2 caras:

- En la cara frontal está el nombre del banco y el nombre de la empresa de tarjetas de débito. También verás 16 números agrupados de 4 en 4. Es el número de tu tarjeta de débito. Por último, aparece tu nombre completo y la fecha de caducidad. Las tarjetas suelen caducar a los 5 años. Luego, hay que cambiarlas por otra nueva.



- En la cara trasera está un código de número. Los importantes son los últimos 3 números. Se llaman CVV.



Cuando compras por internet, suelen pedirte estos 3 números. También hay un espacio para tu firma a bolígrafo.

Por último, sueles tener un número de teléfono para comunicarte con el banco si tienes algún problema con tu tarjeta de débito.

Las personas utilizan las tarjetas de débito de forma habitual para:

- Pagar compras en tiendas o en internet.
- Sacar dinero de un cajero automático.

¿Cómo puedes empezar a utilizar una tarjeta de débito?

Los bancos suelen tardar unos días hasta que te dan la tarjeta de débito después de que contrates una cuenta corriente.

Debes ir a recogerla a la oficina. En la oficina, te dan la tarjeta y un sobre con tu número secreto, que suelen llamar PIN.

El PIN es el número que sirve para que puedas utilizar la tarjeta de débito en cajeros automáticos o para que hagas compras. Solo debes conocerlo tú.

Tienes dos posibilidades:

- Puedes aprenderte ese número que te dan y utilizarlo como PIN.
- Puedes ir a un cajero automático y cambiar ese PIN por otro PIN que recuerdes con más facilidad.

¿Cómo funciona una tarjeta de débito?

En las compras

Imagina que tienes una cuenta corriente con 1.000 euros.

Un día vas a una tienda de ropa y quieres comprar unos pantalones. Los pantalones cuestan 50 euros.

Con la tarjeta de débito puedes comprar los pantalones.

El vendedor utilizará una máquina pequeña con una pantalla y unas teclas con números.

Esa máquina se llama TPV.



El vendedor te pedirá la tarjeta de débito y debe pedirte también tu DNI para comprobar que es tu tarjeta.

Después, el vendedor tecleará el precio que debes pagar. Luego debes teclear tu número secreto, el PIN.

Si consultas tu cuenta corriente en el momento, verás que aparece una compra en una tienda con tarjeta de débito y el dinero ha bajado de 1.000€ euros a 950 euros.

Para sacar dinero de cajeros automáticos

Un cajero automático es una máquina que sirve para hacer operaciones con tu cuenta corriente.

Estas máquinas tienen una pantalla y varios botones.



En un cajero puedes hacer muchas operaciones con tu tarjeta de débito.

Una de las más importantes es sacar dinero. Imagina que tienes una cuenta corriente con 1.000 euros. Un día, sales con tu familia y quieres llevar dinero en efectivo para invitarles a tomar algo en una terraza.

Entonces, decides ir a un cajero automático, porque quieres sacar 100 euros.

Los cajeros automáticos tienen una ranura para introducir la tarjeta.

A continuación, un mensaje en la pantalla te preguntará por tu número secreto, el PIN. Debes teclear el número secreto.

Después, ya puedes elegir la cantidad de dinero que quieres sacar.



Si consultas tu cuenta corriente en el momento, verás que aparece un movimiento que suele llamarse “retirada de efectivo en cajero” o “retirada de efectivo”.

El dinero en la cuenta corriente ha bajado de 1.000 euros a 900 euros.

El uso de la tarjeta de débito sin contacto



En los últimos años, los bancos han entregado nuevas tarjetas de débito que se llaman “sin contacto”.

A veces utilizan la palabra inglesa “contactless”, que significa “sin contacto”.

Puedes utilizar la tarjeta de débito sin contacto para pagar tus compras o para sacar dinero en cajeros automáticos.

No hace falta que introduzcas la tarjeta en la máquina de pago o en el cajero automático. Solo debes acercarla.

Las tarjetas de débito sin contacto, así como las máquinas de pago y los cajeros automáticos que aceptan estas tarjetas tienen este símbolo.



Cuando veas este símbolo, quiere decir que funciona sin contacto.

Cuando utilices las tarjetas de débito sin contacto:

- No necesitas poner el PIN cuando la cantidad que pagas es pequeña. Suele ser así cuando pagas menos de 20 euros.
- Debes poner el PIN cuando la cantidad es más alta.

¿Cuánto cuesta la tarjeta de débito?

Los bancos cobran unos precios por la tarjeta de débito que se llaman comisiones.

Las comisiones más habituales son:

- Comisión por emisión: es el precio que cobran por entregarte la primera tarjeta de débito.
- Comisión de tenencia: es el precio que cobran por tener la tarjeta y utilizarla. Algunos bancos la cobran cada 6 meses y otros bancos la cobran cada año.
- Comisión de renovación: es el precio que cobran por cambiar una tarjeta que ha caducado.
- Comisión por emisión de un duplicado: es el precio que cobran por hacerte una tarjeta que todavía no ha caducado, pero que has perdido.

Ten en cuenta que sacar dinero en un cajero automático puede tener una comisión.

Lo más habitual es que los cajeros automáticos de tu banco no te cobren nada.

Cuando sacas dinero de los cajeros automáticos de otro banco, pueden cobrarte un dinero.

En algunos casos, esta comisión puede ser hasta 2 euros y 50 céntimos.

En la pantalla del cajero siempre aparecerá un mensaje que te avisará de cuánto cuesta sacar dinero en ese cajero.

Pregunta en tu banco en qué cajeros automáticos puedes sacar dinero sin comisiones.

Algunos bancos tienen acuerdos entre ellos y no pagas comisiones cuando sacas una cantidad de dinero de una sola vez o sacas dinero solo un número de veces al mes.

Por ejemplo:

1. Un banco te puede decir que puedes sacar dinero sin comisiones en cajeros de otros bancos cuando sacas 200 euros de una vez, o si utilizas cajeros de otros bancos 2 veces al mes.
2. Un banco te puede cobrar comisiones en cajeros de otros bancos cuando sacas menos de 200 euros, o si sacas dinero de ese banco 3 veces o más al mes.

¿Qué otros usos tienen las tarjetas de débito?

Puedes utilizar la tarjeta de débito en un cajero automático para otros usos, por ejemplo:

- Puedes ver cuánto dinero tienes en tu cuenta corriente.
- Puedes ver los últimos movimientos en tu cuenta corriente.
- Puedes recargar con dinero tu teléfono móvil, si tienes un teléfono de recarga.

¿Qué otros usos tienen los cajeros automáticos?

Algunos cajeros automáticos tienen muchas más funciones para que puedas hacer casi todas las operaciones bancarias, por ejemplo:

- Transferencias a otras cuentas.
- Consulta de domiciliaciones.
- Ingresos de dinero en efectivo.
- Hacer trámites, como pedir una nueva tarjeta o monedas de otros países para viajar.

Hay cajeros automáticos que tienen muchas más funciones. Depende de cada banco y cada máquina.

Ten en cuenta estos consejos de seguridad

- ¡ Utiliza un PIN que no tenga que ver con un número que otra persona pueda adivinar. Por ejemplo, nunca tengas como PIN tu fecha de cumpleaños o las últimas cifras de tu número de teléfono.
- ¡ Apréndete tu PIN de memoria. Nunca debes escribirlo o llevarlo contigo anotado.
- ¡ Cambia el PIN cada cierto tiempo, por ejemplo, cada 6 meses.
- ¡ Nunca digas en alto tu PIN. Tu banco nunca te pedirá tu PIN si te llama por teléfono. Tampoco te pedirá que le des tu PIN por correo electrónico. Desconfía de una llamada de teléfono o de un correo electrónico donde te pidan tu PIN.
- ¡ Evita que nadie vea qué números tecleas cuando marcas tu PIN en un cajero automático o en una máquina de pago de una tienda.



Por ejemplo, pon la mano para que solo veas tú qué números tecleas.

- i** Los bancos ponen un límite de las compras o las retiradas de dinero en cajeros automáticos que puedes hacer cada día. Pregunta cuáles son los límites. Puedes cambiarlos y poner una cantidad más baja por seguridad.
- i** Los bancos tienen un mecanismo de seguridad que te permite recibir un mensaje en tu móvil cuando haces una compra con tu tarjeta o sacas dinero en un cajero automático. Ten activo este mecanismo. Así tendrás un aviso inmediato, si alguien utiliza tu tarjeta porque te la ha robado o te la ha copiado.

¿Qué debo hacer si me roban la tarjeta de débito?

Puede ocurrir que te roben la tarjeta de débito, no te des cuenta en el momento y de repente veas en tu cuenta corriente que hay compras que tú no has hecho. El ladrón está utilizando tu tarjeta.

Estos son los pasos que debes seguir:

1. Llama enseguida al banco y pide que bloqueen la tarjeta.
2. Pon una denuncia en la Policía Nacional o la Guardia Civil.



La denuncia es necesaria para que puedas reclamar el dinero de las compras que no has hecho.

3. Debes enviar la denuncia y los documentos que te indique el banco.
4. El banco verá los documentos e investigará el caso. Cuando confirma que ha sido un robo, te ingresará el dinero en tu cuenta. Esto tardará varios días.

Recuerda que debes llamar enseguida a tu banco para avisar de que has perdido o te han robado la tarjeta de débito.

El banco bloqueará la tarjeta. Así nadie podrá utilizarla en tu lugar.

¿Qué has aprendido en este capítulo?

- Una tarjeta de débito es un medio de pago, no es dinero.
- La tarjeta de débito tiene una cara frontal con tu nombre, 16 números seguidos y una fecha de caducidad. La cara trasera tiene un número llamado CVV y un espacio para tu firma.
- Las personas utilizan la tarjeta de débito para hacer compras o sacar dinero de un cajero automático.
- El PIN es el número secreto que sirve para que utilices la tarjeta de débito.
- Hoy existe una tarjeta de débito sin contacto. Solo debes acercarla al cajero o a la máquina de pago de una compra.
- Los bancos pueden cobrarte varias comisiones por la tarjeta de débito.
- Ten en cuenta los consejos de seguridad para utilizar tu tarjeta de débito. Evita que nadie sepa tu PIN.
- Debes denunciar el robo de tu tarjeta de débito. Es importante para que el banco te dé el dinero que pueden haberte robado por usar tu tarjeta en tu lugar.



¿Cómo funciona el pago por internet?

Hoy puedes hacer muchas compras por internet, por ejemplo, entradas de cine, billetes de avión o la compra del supermercado.

Las páginas web tienen mecanismos para que puedas hacer el pago de forma segura.

Hacer el pago de forma segura significa:

- Que haces el pago y recibes la compra. Es decir, no te roban el dinero.
- Que nadie te roba tus datos y los copia para hacer compras con tu dinero.

Los bancos también han creado mecanismos para que puedas hacer el pago de forma segura. Muchas páginas web ofrecen varias formas para hacer el pago.

Vamos a explicar cómo hacer el pago con tu tarjeta de débito. Suele ser la forma más habitual y que aceptan casi todas las páginas web donde puedes hacer compras.

Una vez que has hecho la selección de tu compra, la página web te va a pedir los datos de pago.

Recuerda siempre que la selección que ves en la página web es la que tú querías.

Los datos que te suelen pedir son:

- **Tu nombre y apellidos:** como aparecen en la tarjeta de débito.
- **El número de tu tarjeta:** son los 16 números impresos en la cara frontal de tu tarjeta.
- **La fecha de caducidad:** son 4 números, 2 del mes y 2 del año.
Por ejemplo, si tu tarjeta caduca en diciembre del año 2020, en tu tarjeta pondrá 12/20.
- **Código CVV:** son los 3 números impresos en la cara trasera de tu tarjeta.

¿Cómo puedo protegerme de engaños en las compras por internet?

Debes tener cuidado en internet, porque puede haber engaños.

Es necesario que te fijes en algunos detalles para saber si la página web es segura:

- Mira la dirección de la página web.
Una página web segura empieza por HTTPS.
La letra S es muy importante,

porque significa que es una página segura. Nunca entres ni hagas pagos en ninguna página que te envíen por correo electrónico. Si tienes alguna duda de la página web donde haces una compra, no escribas tus datos y ciérrala.



- Mira que la página web tiene alguna marca de compra segura en internet en el mismo lugar donde escribes los datos de tu tarjeta. Por ejemplo, VeriSign o Confianza Online son algunas de esas marcas.
- Muchos bancos incluyen sistemas de aviso cuando haces compras por internet. Te recomendamos que tengas activa esta opción. Por ejemplo, cuando haces una compra, te envían un mensaje a tu móvil para que escribas una clave. Esa clave solo sirve para esa compra. Solo recibirás esta clave cuando haces una compra. Avisa a tu banco si recibes un mensaje con una clave para hacer una compra y tú no estás comprando nada.



¿Qué has aprendido en este capítulo?

- Hoy puedes hacer compras por internet y puedes hacer el pago de forma segura.
- Las páginas web te pedirán varios datos de tu tarjeta para hacer el pago: tu nombre y apellidos, el número de tu tarjeta, la fecha de validez y el código CVV.
- Sigue los consejos de seguridad en las compras de internet, por ejemplo, mira que sea una página web segura y que tenga una marca de compra segura en internet.
- Ten activa la opción de que te envíen un mensaje a tu móvil para introducir una clave de seguridad en tus compras por internet.