GUÍA PRÁCTICA
para las personas con discapacidad en el ámbito de los servicios bancarios



FUNDACIÓN FERNANDO POMBO

UAM Clínica Jurídica y Politológica

GA_P Gómez-Acebo & Pombo

* La información contenida en esta guía no contiene asesoramiento jurídico.
** En este documento se utiliza el masculino gramatical como genérico, según los usos lingüísticos, para referirse a personas de ambos sexos.
*** Las imágenes utilizadas en esta guía han sido creadas con editores de imágenes profesionales y modificadas mediante inteligencia artificial.

© Clínica Jurídica y Politológica de la Universidad Autónoma de Madrid
y Fundación Fernando Pombo. 2026.
Todos los derechos reservados. Varios autores.

Diseño y maquetación:
Bárbara López de Toledo

Depósito legal: M-29232-2026

GUÍA PRÁCTICA
para las personas con discapacidad en el ámbito de los servicios bancarios





Autores

Estudiantes
Hai Mei Aranda Corti, Antonio Arranz Díaz, Alejandra Bejarano Silva, Eva Borrell Quismondo, Daniel Casas Bagherian, María Diaz Pérez-Santana, Sabina Fernández Melgosa, Adrián Fernando Ledesma Gaffney, Verónica Mellado Fuenmayor, Guillermo Mendonça Costa-Frossard, Lidia Moreno García, Francisco Requena Perdiguero, Tatiana Rico Juvé, Carla Rico López, Alejandro Robles Viera, Francisco Rodrigo Díaz Ruiz, Bernardo Rodríguez Danoz, Julia Sanz Menoyo, Isabella Servais, Eva Tomás Sastre, Borja Vico Ferrairó.

Tutores académicos
Sebastián López Maza, Andrea Macía Morillo, Máximo Juan Pérez García, Lis-Paula San Miguel Pradera.

Tutores profesionales
José Francisco Canalejas Merín, Cristina Esteban Díaz, Patricia Fita Rios, Gloria García Caballero, María García de la Concha Álvarez, Victoria González Guardiola, Ana Higuera Garrido, Martín Martínez García, Ana Martínez-Pina, Rafael Merino Rus, Pilar Pérez Muriedas.

Esta guía se ha desarrollado en el marco de los siguientes proyectos

Proyecto Aprendizaje-Servicio de la Universidad Autónoma de Madrid “Protección jurídica de las personas con discapacidad en el ámbito de los servicios bancarios” (FDcho_012_25_ApS).

Proyecto de investigación de la AEI “Las personas de edad avanzada en el tráfico jurídico-privado: autonomía, protección y vulnerabilidad” (PID2024-156935NB-I00), financiado por MICIU/AEI/10.13039/501100011033 / FEDER, UE.

Proyecto de investigación de la AEI “La protección de la persona y de los colectivos vulnerables ante el avance de la tecnología” (PID2024-155802NB-I00), financiado por MICIU /AEI /10.13039/501100011033 / FEDER, UE.





Índice

Presentación de la guía ____ 10

Bloque I. **Sistema de apoyos** ____ **13**

Pregunta 1. ¿Qué es la capacidad jurídica? ____ 14

Pregunta 2. ¿Por qué puedo necesitar la ayuda de una persona que me apoye para ejercer mi capacidad jurídica? ____ 14

Pregunta 3. ¿Qué significa que yo puedo decidir con la ayuda de una persona que me apoya? ____ 15

Pregunta 4. ¿Cuáles son los criterios que deben cumplir mis medidas de apoyo? ____ 15

Pregunta 5. ¿Qué significa respetar mi voluntad? ____ 16

Pregunta 6. ¿Qué medidas de apoyo puedo tener para que me ayuden a decidir? ____ 16

Infografía: ¿Qué tipos de medidas de apoyo puedo tener? ____ 17

Pregunta 7. ¿En qué consiste la guarda de hecho? ____ 18

Pregunta 8. ¿En qué consisten los apoyos voluntarios? ____ 18

Pregunta 9. ¿Qué tipos de apoyos voluntarios puedo tener? ____ 19

Pregunta 10. ¿En qué consisten los apoyos judiciales? ____ 20

Pregunta 11. ¿Qué tipos de apoyos judiciales puedo tener? ____ 20

Pregunta 12. ¿Puedo tener varias medidas de apoyo a la vez? ____ 21

Pregunta 13. ¿Quién puede ser la persona que me apoya? ____ 21

Pregunta 14. ¿Cómo puedo demostrar que tengo una persona que me apoya? ____ 22

Pregunta 15. ¿Puedo hacer gestiones o tomar decisiones sin mi persona de apoyo? ____ 23

Bloque II. **Acceso a los servicios bancarios** 25

Pregunta 16. ¿Puedo gestionar mis asuntos bancarios? 26
Infografía: ¿Qué servicios me ofrece mi banco? 27

Pregunta 17. ¿Puedo tener una cuenta en un banco? 28
Infografía: ¿Cómo abrir una cuenta bancaria? 29

Pregunta 18. ¿Qué otros productos me ofrece el banco? 30

Pregunta 19. ¿Cómo me pueden ayudar las personas que me apoyan cuando voy al banco? 31

Pregunta 20. ¿Qué ocurre si actúo en el banco sin mi medida de apoyo? 32

Pregunta 21. ¿Qué documentación tengo que aportar al banco? 33

Pregunta 22. ¿Cómo debe relacionarse el banco conmigo teniendo en cuenta mi medida de apoyo? 34

Bloque III. **El acceso a la banca digital** 37

Pregunta 23. ¿Puedo contratar servicios bancarios sin ir a la oficina bancaria? ¿Qué es la banca digital? 38
Infografía: ¿Cómo gestionar mi dinero sin ir al banco? 39

Pregunta 24. ¿Cómo puedo conseguir acceso a la banca digital? 41

Pregunta 25. ¿Puede tu persona de apoyo ayudarte a usar la banca digital? 42

Bloque IV. **Posibles dificultades en el uso de los servicios bancarios** _ **45**

Pregunta 26. ¿Qué dificultades puedo encontrar en la atención bancaria? 46

Pregunta 27. ¿Puede el banco bloquearme una cuenta por ser una persona con discapacidad? 47

Pregunta 28. ¿Qué riesgos puedo tener si pido un préstamo? 48

Pregunta 29. ¿Qué riesgos puedo tener si uso las tarjetas y cuentas bancarias? 49

Pregunta 30. ¿Cómo sé que es una estafa digital? 49

Infografía: Estafas bancarias 50

Bloque V. **Reclamaciones y quejas** **53**

Pregunta 31. ¿Qué pasos debo dar si creo que no se han respetado mis derechos? 54

Infografía: Derechos básicos en el ámbito bancario 56

Pregunta 32. ¿Qué organismos y entidades existen de apoyo a las personas con discapacidad? 57

Infografía: ¿Cómo reclamar a mi banco? 58

Glosario

Aquí encontrarás la definición de las palabras marcadas en **verde** que verás a lo largo de esta guía **61**

Infografía: ¿Cómo usar el glosario? 62

Materiales

Aquí encontrarás más información **85**

Presentación de la guía

Si tienes entre tus manos esta guía probablemente es porque eres una persona con discapacidad intelectual preocupada por tu bienestar. O una persona que acompaña a una persona con discapacidad intelectual en una parte importante de su vida. Tal vez seas su madre, su padre, su hermana, su hijo o una persona a la que quieres y apoyas cada día. Una persona con la que seguramente compartas una preocupación muy común en estos tiempos: ¿cómo ayudar sin remplazar?, ¿cómo proteger sin limitar?, ¿cómo conseguir que esa persona ejerza sus derechos con seguridad y autonomía?

Durante años, muchas familias han tenido que enfrentarse a estas preguntas sin disponer de información clara y accesible sobre cómo manejarse en situaciones cotidianas y esenciales para llevar una vida tan normal como sea posible. A ello se suman los cambios legislativos de los últimos años, que han transformado profundamente la manera de entender la capacidad jurídica de las personas con discapacidad y el papel de quienes les prestan apoyo. Hoy sabemos que todas las personas tienen derecho a tomar decisiones sobre su propia vida y que, cuando necesitan ayuda para hacerlo, esa ayuda debe estar orientada a respetar su voluntad, sus deseos, sus preferencias y sus derechos.

Esta guía nace precisamente para acompañarte (a ti, a tu familia o a tu persona de apoyo) en ese camino, particularmente en la búsqueda de lo que hoy en día llamamos salud financiera.

Por medio de preguntas y respuestas en un lenguaje sencillo y accesible (o, al menos, así se ha procurado con la mejor intención), encontrarás información práctica sobre la capacidad jurídica, las medidas de apoyo, la relación con los bancos, el acceso a los servicios bancarios, los riesgos más habituales en la contratación de productos y servicios bancarios, así como

en las vías de reclamación cuando creas que no se han respetado tus derechos. No se trata de un manual técnico dirigido a especialistas; se trata de un documento pensado para que, tanto las personas con discapacidad intelectual, como quienes las acompañan en su día a día, manejen los conceptos, derechos y deberes que existen en el ámbito de los servicios bancarios en su situación concreta.

Sabemos que muchos de los escenarios que se plantean en estas páginas tienen una dimensión profundamente humana. Detrás de cada trámite bancario, de cada consulta, de cada firma o de cada decisión económica hay una historia personal, un proyecto de vida (personal o familiar) y unos derechos que deben ser respetados. Por eso, esta guía no solo pretende explicar todo lo anterior. También busca transmitir una idea esencial: la inclusión financiera forma parte de la inclusión social y del ejercicio pleno de la ciudadanía.

Esperamos que estas páginas te ayuden a fortalecer tu autonomía, confianza y seguridad, o aporten información y claridad a la persona que te acompaña y apoya. Porque apoyar no significa decidir por otra persona. Significa crear las condiciones para que puedas decidir por ti mismo con la información, los recursos y la ayuda que necesites.

Ese es el propósito con el que la Clínica Jurídica y Politológica de la Universidad Autónoma de Madrid, la Fundación Fernando Pombo y Gómez-Acebo & Pombo desarrollan esta guía que se estructura mediante preguntas sencillas y que contiene un glosario y unas infografías.

Muchas gracias por tu atención. Esperamos que te sea de gran utilidad.



BLOQUE I

Sistema de apoyos

Pregunta 1

¿Qué es la capacidad jurídica?

La **capacidad jurídica** es el derecho que tienes, como cualquier otra persona, a ser titular de derechos y obligaciones y a ejercer esos derechos tomando tus propias decisiones.

Esto significa que puedes tomar decisiones sobre tu vida y realizar actos como abrir una **cuenta** en el **banco**, firmar un contrato, aceptar un tratamiento médico, estudiar, trabajar o administrar tu dinero.

A veces puedes necesitar ayuda para entender información, comunicar lo que quieres o tomar alguna decisión. A esta ayuda se le llama **apoyo**.

Necesitar **apoyo** no significa que pierdas tus derechos ni que otra persona pueda decidir por ti.

La persona que te apoya debe ayudarte a que seas tú quien tome tus propias decisiones, y debe respetar lo que quieres y prefieres.

Pregunta 2

¿Por qué puedo necesitar la ayuda de una persona que me apoye para ejercer mi capacidad jurídica?

Tú tienes **capacidad jurídica.** Sin embargo, en algunas situaciones puedes necesitar ayuda para entender información, valorar distintas opciones o expresar claramente lo que quieres.

En esos momentos, la persona o personas que te apoyan pueden ayudarte a comprender mejor la información y a comunicar tus decisiones, deseos y preferencias.

Cada persona es diferente y puede necesitar distintos tipos de **apoyo**. Por eso existen diferentes **medidas de apoyo**. El apoyo que recibes debe adaptarse a tus circunstancias y a tus necesidades.

La persona que te apoya te ayuda a ejercer tus derechos y a tomar tus propias decisiones según tus deseos y preferencias. Gracias a esta persona, puedes actuar con mayor seguridad y autonomía en situaciones importantes como entender la información que te da un médico, firmar un documento o realizar gestiones en el **banco**.

En algunos casos excepcionales, puede ser necesaria una **medida de apoyo representativa**. Esto significa que la persona que te apoya actúa en tu nombre en actos concretos, cuando no sea posible hacerlo de otra manera, pero siempre debe actuar respetando tu voluntad, deseos y preferencias y solo en la medida en que sea imprescindible.

Pregunta 3

¿Qué significa que yo puedo decidir con la ayuda de una persona que me apoya?

Decidir con **apoyos** significa que tú sigues tomando las decisiones sobre tu vida, aunque puedas recibir ayuda de una o varias personas cuando la necesites.

La persona que te apoya te ayuda a entender la información, conocer las distintas opciones y comunicar lo que quieres.

Esta ayuda puede servirte en muchos ámbitos de tu vida. Por ejemplo, para entender la información que te da un médico, realizar trámites en el **banco** o comprender un contrato antes de firmarlo.

La persona que te apoya no decide por ti. Su función es ayudarte para que puedas tomar tus propias decisiones.

Solo en situaciones excepcionales puede ser necesario que una persona actúe en tu nombre para determinados actos. Cuando esto ocurra, deberá hacerlo respetando siempre tu voluntad, tus deseos y tus preferencias.

Pregunta 4

¿Cúales son los criterios que deben cumplir mis medidas de apoyo?

Las **medidas de apoyo** parten de una idea muy importante: todas las personas tienen **capacidad jurídica** y tienen derecho a tomar sus propias decisiones.

La idea más importante es que tú eres quien toma las decisiones. Las **medidas de apoyo** están para ayudarte a ejercer tus derechos en igualdad de condiciones con las demás personas.

Las **medidas de apoyo** deben adaptarse a ti, a tus necesidades y a tu forma de entender y comunicar la información. Cada persona necesita una ayuda diferente, como si se le hiciera un traje a medida. Por eso, los **apoyos** deben ajustarse a tus circunstancias y proporcionarte solo la ayuda que realmente necesites.

Las **medidas de apoyo** también deben ser necesarias y proporcionales. Esto significa que solo deben utilizarse cuando realmente las necesites y únicamente para aquellas decisiones o situaciones en las que requieras ayuda. Por ejemplo, puede que no necesites **apoyo** para hacer la compra, pero sí para abrir una cuenta en el **banco** o comprender el contenido de un contrato.

Además, las **medidas de apoyo** deben respetar tu voluntad, tus deseos y tus preferencias. La persona que te apoya no puede sustituir tus decisiones por las suyas. La función de la persona de **apoyo** es ayudarte a ti a tomar tus decisiones.

En los casos excepcionales en los que una persona tenga que actuar en tu nombre, deberá hacerlo solo cuando sea necesario y respetando siempre tu voluntad, tus deseos y tus preferencias.

Pregunta 5

¿Qué significa respetar mi voluntad?

Respetar tu voluntad significa que tú eres quien toma las decisiones sobre tu vida. La persona que te apoya debe escucharte, explicarte todas las opciones que tienes y darte el tiempo que necesites para que puedas decidir con tranquilidad.

La persona que te apoya tiene que dar prioridad a tus deseos y tu forma de vivir la vida, no a sus opiniones o preferencias.

En situaciones muy excepcionales puede ser difícil saber qué quieres en ese momento. Si esto pasa, la persona que te ayuda debe decidir siguiendo tus preferencias, valores y forma de ser, tal como las has mostrado a lo largo de tu vida. Esto quiere decir que la persona que te apoya no decide según lo que a ella le gustaría, sino según lo que tú habrías querido. Para estos casos, la persona que te ayuda debe tener en cuenta tus decisiones anteriores y las cosas que para ti son importantes.

Pregunta 6

¿Qué medidas de apoyo puedo tener para que me ayuden a decidir?

Puedes tener diferentes **medidas de apoyo** para ayudarte a decidir.

En la vida diaria, lo más habitual es que cuentes con una **guarda de hecho**, que es la ayuda que te presta una persona de confianza, como un familiar o alguien cercano, sin necesidad de que un juez la nombre.

Además, puedes crear **apoyos voluntarios** (poderes o **autocuratela**), que son los que tú eliges libremente y decides ante un notario.

Cuando estos apoyos no son suficientes o no existe nadie que pueda ayudarte adecuadamente, un juez puede establecer **medidas de apoyo** judiciales (**curatela** o **defensor judicial**).

Siempre se va a dar preferencia a las ayudas que tú eliges y solo se usan las **medidas de apoyo judiciales** cuando realmente no hay otra manera de darte el **apoyo** que necesitas.

¿Qué tipos de medidas de apoyo puedo tener?

Si eres una persona con discapacidad, puedes tener medidas de apoyo que te ayuden a entender mejor la información, a decir lo que piensas o quieres y a tomar decisiones en tu vida.

1. La guarda de hecho

Una persona te ayuda de manera habitual en algunos aspectos de tu vida. Por ejemplo: te acompaña al banco o al médico.

No hay un nombramiento formal. Normalmente la persona que presta este apoyo es un familiar o alguien de confianza.



2. Los apoyos voluntarios

Son los apoyos que eliges libremente para ahora o para el futuro. Tú decides cómo usarlos y puedes cambiarlos cuando quieras.
Debes ir a un notario para ponerlos en una escritura pública.



Poderes

Los poderes permiten que otra persona de tu confianza actúe en tu nombre:

- El **poder general** tiene efectos desde que lo firmas ante el notario.
- El **poder preventivo** solo se activa cuando se cumplen condiciones previstas en el poder.

Autocuratela

Es un documento que haces ante un notario, en el que tú decides quién y cómo quieres que te ayude, si algún día necesitas un curador.
El juez tiene que tenerlo en cuenta.

3. Los apoyos judiciales

Son las medidas que decide un juez cuando necesitas un apoyo estable, cuando no hay otras medidas o cuando tu apoyo no pueda ayudarte.



Curatela

Es un apoyo continuo y estable:

- La **curatela asistencial** es lo habitual: tú decides y el curador te ayuda.
- En casos excepcionales, puede ser una **curatela representativa**, lo que significa que el curador actúa por ti.

Defensor judicial

Es un apoyo temporal para situaciones concretas, como cuando hay un conflicto de intereses entre la persona que te ayuda y tú.

Pregunta 7

¿En qué consiste la guarda de hecho?

La **guarda de hecho** es una forma de **apoyo** muy frecuente. Es la persona que te acompaña y te ayuda en tu vida diaria, de manera habitual y sin necesidad de un nombramiento formal por un juez.

Aunque no hace falta que un juez nombre a tu **guardador de hecho**, en algunos casos concretos esta persona puede necesitar una autorización del juez para actuar en tu nombre. Esto ocurre en el caso de decisiones muy importantes, como vender una vivienda de la que eres propietario, aceptar una herencia o pedir un **préstamo**. En estos casos excepcionales, el **guardador de hecho** podría representarte, pero solo si el juez lo autoriza y siempre respetando tu voluntad, deseos y preferencias.

Es muy recomendable que la **guarda de hecho** se indique por escrito en un **acta de notoriedad** que firma un notario, porque así será más fácil probar su existencia y que la reconozcan, por ejemplo, en un **banco**.

Pregunta 8

¿En qué consisten los apoyos voluntarios?

Los **apoyos voluntarios** son los que tú eliges y decides libremente. Puedes crearlos para ahora o para el futuro.

Su contenido es muy amplio. Tú decides cómo quieres que te ayuden, para qué necesitas ayuda, durante cuánto tiempo y con qué límites.

Si quieres tener **apoyos voluntarios**, debes ir al notario y dejarlo por escrito en una escritura pública. El notario te ayudará a expresarte de manera clara y libre. También hará respetar tus deseos y preferencias, y evitará que alguien te presione o influya de forma inapropiada.

Tu decisión no es definitiva. Puedes cambiar o eliminar todas las **medidas de apoyo voluntarias** en cualquier momento, haciendo una nueva escritura pública con un notario.

Pregunta 9

¿Qué tipos de apoyos voluntarios puedo tener?

Los **apoyos voluntarios** pueden ser de dos tipos: los **poderes** y la **autocuratela**.

1. Los poderes

Con los poderes permites que una persona en quien confíes actúe en tu nombre para ayudarte a tomar decisiones o gestionar tus asuntos personales o económicos. Debes ir al notario para hacer los poderes en una escritura pública. Existen varios tipos de poderes que puedes hacer: el **poder general** y el **poder preventivo**.

El **poder general** sirve para que elijas a una persona de tu confianza que actúe desde ahora en tu nombre y pueda seguir actuando si en el futuro necesitas **apoyo** para decidir. Puedes incluir una cláusula de subsistencia, que significa que el poder seguirá siendo válido en el futuro si tu situación de discapacidad cambia.

El **poder preventivo** sirve para que una persona actúe en tu nombre, pero solo cuando ocurre la situación que tú indiques en la escritura pública (por ejemplo, si en el futuro llegas a necesitar una **medida de apoyo**).

Los poderes son muy útiles para dejar clara tu voluntad, deseos y preferencias con antelación y evitar problemas en situaciones futuras.

2. La autocuratela

La **autocuratela** te permite decidir, mediante una **escritura pública** ante un notario, quién quieres que sea tu **curador** si algún día un juez tiene que nombrarlo. También puedes decidir cómo quieres que te ayude esa persona o incluso decir quién no quieres que sea tu curador.

El juez tendrá en cuenta lo que has indicado en la **autocuratela**, tanto respecto de la persona que quieres que te ayude, como en la forma en que quieres que te ayude esa persona a tomar decisiones. Aunque el juez debe respetar lo que decidiste antes, puede cambiarlo total o parcialmente si considera que te puede llegar a perjudicar. Si existen circunstancias excepcionales, el juez puede decidir que la **curatela** tenga carácter representativo y que una persona actúe en tu nombre para determinados actos, respetando tus deseos y preferencias.

Pregunta 10

¿En qué consisten los apoyos judiciales?

Los **apoyos judiciales** son medidas que establece un juez mediante una resolución judicial cuando necesitas una ayuda formal para ejercer tu **capacidad jurídica.**

Normalmente se utilizan cuando no has previsto **apoyos voluntarios** o estos no son suficientes y cuando no tienes un **guardador de hecho** o este no es suficiente para atender adecuadamente tus necesidades de **apoyo**.

Estas medidas tienen como finalidad ayudarte a ejercer tus derechos y a tomar decisiones respetando tu voluntad, deseos y preferencias.

Pregunta 11

¿Qué tipos de apoyos judiciales puedo tener?

Los **apoyos judiciales** pueden ser de dos tipos:

1. La curatela

El juez puede establecer una **curatela** cuando necesitas **apoyo** continuo y estable. Además, el juez lo utiliza cuando no hay otra medida suficiente para ayudarte a ejercer tus derechos o tomar decisiones.

El **curador** te ayuda y te acompaña según lo que haya establecido el juez, teniendo en cuenta tus necesidades concretas de **apoyo**.

Dentro de la **curatela**, hay dos clases:

- La **curatela asistencial** te permite actuar por ti mismo y desarrollar tu vida de manera independiente. Podrás decidir por ti mismo, pero el **curador** te acompaña, te explica la información y te ayuda en los casos concretos que el juez indique expresamente. Es la forma más común de **curatela**.

- La **curatela representativa** es excepcional. El juez establece en qué asuntos concretos puede actuar en tu nombre el **curador**, de forma que se adapte a tus necesidades. Siempre debe respetar tu voluntad y tus preferencias.

2. El defensor judicial

Un juez puede nombrar a un **defensor judicial** para que te ayude en un asunto concreto y solo durante el tiempo que haga falta.

El juez puede nombrarlo en distintas situaciones. Por ejemplo, si hay un **conflicto de intereses** con la persona que te apoya, si tu **curador** no puede actuar temporalmente o si necesitas un **apoyo puntual** mientras se resuelve el procedimiento judicial.

Pregunta 12

¿Puedo tener varias medidas de apoyo a la vez?

Puedes tener varias **medidas de apoyo** a la vez, siempre que sean compatibles entre sí. Por ejemplo, si tienes una **guarda de hecho** puede continuar, aunque tengas otros **apoyos**.

Los **poderes preventivos** que hayas hecho también siguen funcionando, aunque después tengas otras **medidas de apoyo,** salvo que tú hayas dicho lo contrario o no sean compatibles.

Pregunta 13

¿Quién puede ser la persona que me apoya?

La persona que puede darte apoyo depende del tipo de **medida de apoyo** que tengas.

Con la **guarda de hecho** y con las **medidas de apoyo voluntarias**, tú puedes elegir quién quieres que te ayude. Puedes escoger una o varias personas, según lo que necesites.
Por ejemplo, puedes elegir una persona para acompañarte al **banco** y otra persona para acompañarte al médico. Estas personas pueden ser familiares, amigos u otras personas de tu confianza.

Con la **autocuratela,** tú decides quién quieres que sea tu futuro **curador** si algún día lo necesitas. Esta persona te apoyará según lo que decida el juez, pero teniendo en cuenta las reglas que estableciste. El juez decide si el **curador** te asiste o te representa.

Además, en los **apoyos voluntarios** puedes cambiar la persona que te apoya cuando quieras mediante una nueva escritura pública ante un notario.

En las **medidas de apoyo judiciales**, el juez decide quién te va a ayudar. Para elegir a tu **curador**, el juez tiene en cuenta tus deseos y preferencias, las personas en las que confías y tu relación con ellas, para asegurarse de que escoge la persona que sea mejor para ti. También puede nombrar a más de un **curador** y decidir cómo deben organizarse entre sí (a menos que ya lo hayas establecido tú previamente).

Si no hay ninguna persona cercana que pueda ayudarte, existen algunas organizaciones públicas o privadas, que pueden prestarte ayuda y ser tu **medida de apoyo.**

En el caso del **defensor judicial**, el juez, tras escucharte, nombra a la persona más adecuada para respetar, entender e interpretar tu voluntad, deseos y preferencias.

Pregunta 14

¿Cómo puedo demostrar que tengo una persona que me apoya?

Para demostrar que tienes una persona que te apoya y te ayuda a tomar decisiones, debes enseñar un documento. Este documento es distinto según la **medida de apoyo** que tengas.

Estos documentos sirven para que otras personas puedan comprobar quién es la persona que te apoya y qué puede hacer exactamente.

1. Para probar una **guarda de hecho**, puedes usar:

- Un **acta de notoriedad** hecha ante un notario, que confirma que esa persona te ayuda en tu vida diaria. Esto es lo más práctico para mostrarlo en el **banco** porque es un documento fácil de reconocer y es seguro.
- También puedes demostrar que es un familiar tuyo, con el libro de familia.
- También puedes demostrar que la persona vive contigo, mediante un certificado de empadronamiento.

Como pruebas complementarias, te pueden servir informes sociales o de servicios públicos, si los tienes.

2. Para demostrar que tienes **apoyos voluntarios**, como **poderes preventivos**, **poderes de representación** o **autocuratela**, debes enseñar la escritura pública que hiciste ante un notario.

En la escritura pública se explica qué persona has elegido para que te apoye, qué puede hacer la persona que te apoya y en qué momento empieza a funcionar este **apoyo**.

3. Para demostrar que tienes **medidas de apoyo judiciales**, como una **curatela** o un **defensor judicial**, necesitas la **resolución judicial** en la que el juez explica la **medida de apoyo** y quién será la persona que te apoya.

Pregunta 15

¿Puedo hacer gestiones o tomar decisiones sin mi persona de apoyo?

Sí, pero no siempre.

Puedes actuar sin tus **apoyos** en algunos momentos, pero depende del tipo de ayuda que tengas y del tipo de decisión que quieras tomar. Lo más importante es que tu autonomía y tu voluntad siempre se respeten. Los **apoyos** existen para ayudarte cuando los necesitas, pero no te quitan tu capacidad de decidir.

1. Si tienes **una guarda de hecho**, puedes actuar tú solo en la mayoría de las actividades del día a día. Solo en decisiones muy importantes, como vender una vivienda, solicitar una hipoteca o aceptar una herencia, puede ser necesario que tu **guardador de hecho** participe para ayudarte a entender lo que se está haciendo y que incluso se pida autorización al juez. En el resto de las situaciones puedes actuar tú solo.

2. Si tienes **apoyos voluntarios**, como un **poder de representación** o un **poder preventivo**, también puedes actuar sin usarlos. Tú decides si quieres que la persona que elegiste te ayude o si prefieres actuar por tu cuenta. Mientras tú entiendas lo que haces, puedes seguir actuando solo y el poder no te quita tu capacidad para decidir. Los **poderes preventivos** solo se utilizan cuando llega la situación que tú dejaste prevista.

3. Si tienes **medidas de apoyo judiciales**, como una **curatela** o un **defensor judicial**, es importante cumplir lo que ha dicho el juez.

- En la **curatela asistencial**, si la **resolución judicial** indica que en ciertos actos debes ir acompañado de tu **curador**, deberás usar su ayuda.
- La **curatela representativa** es muy excepcional, pero cuando el juez ha pensado que es lo mejor para ti, hay decisiones en las que solo puede actuar el **curador** en tu nombre.
- Si tienes un **defensor judicial**, que ha sido nombrado para un asunto concreto, en ese asunto debes actuar con él.

Si actúas sin tus personas de **apoyo** en aquellos casos en que es necesario que te ayuden, puede haber consecuencias negativas, como se explica en la pregunta 20 ¿Qué ocurre si actúo en el banco sin mi medida de apoyo? de esta guía.



BLOQUE II

Acceso a los servicios bancarios

Pregunta 16

¿Puedo gestionar mis asuntos bancarios?

La Ley reconoce tu derecho a tomar decisiones sobre tu dinero y tus bienes.

Esto significa que puedes usar los servicios bancarios. Servicios como, por ejemplo, ser **titular** de una **cuenta bancaria**, ingresar o retirar dinero, hacer **transferencias** o pagar productos o servicios.

El **banco** debe darte la información de forma clara y sencilla. Antes de ir al **banco**, es importante que tengas en cuenta si necesitas **apoyos** y, en su caso, qué tipo de **apoyos** necesitas. Por ejemplo, puedes necesitar ayuda para entender los movimientos de tu cuenta, para sacar dinero, para hacer pagos o únicamente a la hora de firmar contratos con tu **banco**.

Cuando acudas al **banco** lo recomendable es que expliques los **apoyos** que tienes para gestionar tus asuntos bancarios. En concreto, el apoyo puede ser de dos maneras: **apoyo** asistencial o **apoyo** representativo.

- Si tu **medida de apoyo** es **asistencial**, tú tomas las decisiones y la persona que te acompañe debe ayudarte a entender la información.

- Si tu **medida de apoyo** es **representativa**, la persona que te acompañe puede tomar decisiones por ti, pero debe respetar tu voluntad y tus preferencias.

Si quieres saber qué **medida de apoyo** tienes y qué puede hacer, revisa la información de la pregunta 6 de esta guía.

¿Qué medidas de apoyo puedo tener para que me ayuden a decidir?
Por ejemplo, si nombras a tu **persona de apoyo** como **autorizado**, puede hacer algunas operaciones bancarias en tu nombre con tu permiso, pero no es responsable de la **cuenta bancaria**. Es importante que sepas que puedes quitar los permisos a tu **autorizado** en cualquier momento.

¿Qué servicios me ofrece mi banco?

1. Cuenta bancaria



Necesitas una cuenta bancaria para guardar y usar tu dinero.
Existen 3 tipos de cuenta bancaria:

- Cuenta de pago básica: sirve para pagar y para sacar o ingresar dinero.
- Cuenta corriente: te ofrece todos los servicios bancarios.
- Cuenta de ahorro: sirve para guardar el dinero que no vas a gastar y quieres acumular.

2. Tarjetas bancarias



Las tarjetas bancarias se usan para sacar dinero del cajero automático y para pagar.
Hay 3 tipos de tarjetas bancarias:

- Tarjeta de débito: usas el dinero que tienes en tu cuenta.
- Tarjeta de crédito: puedes pagar, aunque no tengas dinero en tu cuenta.

¡Cuidado, recuerda que debes devolver ese dinero a tu banco!

- Tarjeta de prepago: solo puedes gastar el dinero que tienes cargado en la tarjeta.

3. Préstamos



El banco te da una cantidad de dinero y después debes devolverlo con intereses.
Hay 2 tipos de préstamos:

- Préstamo personal: sirve para gastos como comprar un coche o pagar los estudios.
- Préstamo hipotecario: sirve para gastos grandes, como comprar una casa. La casa es una garantía por si no pagas.

¡El banco no puede negarte un préstamo por tener una discapacidad!

4. Otros servicios



- Puedes enviar y recibir dinero con transferencias o Bizum.
- Puedes domiciliar ingresos, como tu sueldo.
- Puedes domiciliar gastos, por ejemplo, la factura de tu teléfono.

¿Qué documentos debes llevar a tu banco?

- Siempre debes llevar tu DNI, pasaporte o NIE.
- Según el servicio bancario que necesites, te pueden pedir más documentos, como tu nómina.
- Si tienes una medida de apoyo, deberás llevar ciertos documentos. Estos documentos son:

Guarda de hecho
- Acta de notoriedad.
- Declaración responsable.

Apoyos voluntarios
- Escritura pública.

Apoyos judiciales
- Resolución judicial.

Pregunta 17

¿Puedo tener una cuenta en un banco?

Sí. Para empezar a gestionar tu dinero, necesitas abrir una **cuenta bancaria**. Puedes tener una **cuenta bancaria** tú solo. También puedes tener una cuenta compartida con otras personas, esto se llama **cuenta conjunta**. En una **cuenta conjunta**, todas las personas sois **cotitulares**, es decir, sois propietarias del dinero y responsables de la **cuenta**.

Además, puedes elegir entre distintos tipos de **cuentas bancarias**:

- Puedes tener una **cuenta de pago básica** si tienes una discapacidad superior al 33 %. Esta cuenta tiene un coste limitado de hasta 3 euros al mes y te permite usar **servicios esenciales**, como ingresar o sacar dinero o **domiciliar** gastos e ingresos. Sin embargo, tiene algunas limitaciones en las **transferencias**. Te recomendamos que preguntes en tu **banco** cuáles son estas limitaciones.

- La **cuenta corriente** sirve para **servicios esenciales**, pero no tiene las mismas limitaciones que la **cuenta de pago básica**. El **banco** puede negarse a abrírtela y puede tener gastos según las **condiciones** que firmes en el contrato.

- La **cuenta de ahorro** sirve para guardar dinero y que aumente poco a poco. Normalmente no permite hacer pagos diarios ni **domiciliar** gastos e ingresos.

En algunos casos, el **banco** puede darte una **cartilla**. Es una libreta donde puedes ver el dinero que tienes y los ingresos y gastos de tu **cuenta bancaria**.

¿Cómo abrir una cuenta bancaria?

Necesitas una cuenta bancaria para gestionar tu dinero.
Puedes abrir una cuenta yendo a una oficina bancaria o usando Internet.

En la oficina bancaria:

1. Elige el banco
y el tipo de cuenta.

2. Ve a la oficina bancaria
con cita previa.

3. Presenta la documentación.

4. Firma el contrato.

5. Activa y usa la cuenta.



Por internet:

1. Abre la web
o la aplicación del banco.

2. Elige el tipo de cuenta.

3. Identifícate.

4. Completa tus datos
y crea tus claves.

5. Firma el contrato.



Pregunta 18

¿Qué otros productos me ofrece el banco?

El **banco** te puede ofrecer otros servicios bancarios, como, por ejemplo, **tarjetas bancarias**, **préstamos**, **Bizum**, **banca digital**.

Tarjetas bancarias: lo más común es solicitar una **tarjeta bancaria**. Las tarjetas bancarias se usan para pagar las compras y sacar dinero del **cajero automático**. Existen distintos tipos de **tarjetas**:

- **La tarjeta de débito**, que te permite sacar dinero en el **banco** o pagar con el dinero que tienes en tu **cuenta bancaria**, ya sea en persona o a través de internet. En el momento que utilices tu **tarjeta** verás el gasto mediante un cargo en tu **cuenta bancaria**.

- **La tarjeta de crédito**, que te permite pagar con tu dinero o con dinero que te presta el **banco** aunque no tengas dinero suficiente en tu **cuenta bancaria**. Después, tendrás que devolver al **banco** el dinero de acuerdo con las condiciones acordadas en el contrato que has firmado. Es muy importante que te informes de los **intereses** que vas a tener que pagar por la utilización de la **tarjeta** para evitar deudas con el **banco**.

- **La tarjeta de prepago**, que solo te permite pagar con el dinero que previamente se haya ingresado en esta tarjeta. No tiene que estar vinculada a una **cuenta bancaria**.

Préstamos: es un dinero que el **banco** le deja a una persona para que pueda utilizarlo. Primero el **banco** analiza tu situación económica (ingresos, propiedades...) para comprobar si podrás devolver el dinero. A veces el **banco** puede negarte un **préstamo**, pero debe explicarte los motivos de su decisión para que puedas entenderla. Que seas una persona con discapacidad no debe influir en la decisión del **banco** para concederte o no el **préstamo**. En cambio, sí puede influir tu capacidad económica para devolver el **préstamo**.

Hay varios tipos de **préstamos**, pero principalmente destacan dos:

- **El préstamo personal** puedes usarlo para pagar cualquier gasto, por ejemplo, para pagar tus estudios o comprarte un coche. Deberás devolver el dinero al **banco** con **intereses** en los plazos acordados en el contrato.

- **El préstamo hipotecario**, te lo pueden dar si te vas a comprar una casa. Deberás devolver el dinero al **banco** poco a poco con **intereses**. En este tipo de **préstamos**, la **garantía** de que vas a devolver el dinero que te han prestado es la casa que compras. Si dejas de devolver el dinero que te han prestado, puedes perder tu casa.

Otros servicios bancarios:

- Recibir y enviar **transferencias**.
- Recibir y enviar **Bizum**.
- **Domiciliación** de ingresos y gastos. Domiciliar un ingreso o un gasto significa autorizar que un dinero entre o salga automáticamente de tu **cuenta bancaria** sin que tengas que hacerlo cada vez.
- Cambiar el tipo de moneda, por si vas a viajar a un país con una moneda diferente al euro. Es importante que lo solicites con antelación para que el **banco** pueda preparar la moneda que necesitas.

Es importante que te informes porque alguno de estos servicios bancarios puede tener costes.

Muchos de estos **servicios** y gestiones puedes hacerlos en la **banca digital**. Si quieres saber más sobre la **banca digital** puedes ver el Bloque III El acceso a la banca digital de esta guía.

Pregunta 19

¿Cómo me pueden ayudar las personas que me apoyan cuando voy al banco?

La persona que te apoya te puede ayudar a manejar tu dinero y hacer tus gestiones bancarias de forma segura. Te ayuda a entender la información que recibes, comprender las distintas **opciones** que tienes y expresar lo que quieres. La ayuda que recibas depende de la **medida de apoyo** que tengas.

- Si tienes **una guarda de hecho**, el **guardador** te acompaña y te ayuda en las **operaciones bancarias** más sencillas y del día a día. Puede ayudarte a comunicarte con el **banco**, a entender la información que te dan o a retirar dinero para gastos básicos, como comida o medicinas. También puede ayudarte a abrir una **cuenta bancaria** o retirar dinero para tus gastos habituales. Puede ayudarte a organizar tus recibos de luz, agua o alquiler. Y puede pedir información o aclaraciones sobre tu cuenta.

  Para operaciones importantes, como abrir una **cuenta bancaria** con otras personas o pedir un **préstamo**, se puede necesitar la autorización de un juez. Esto se debe a que estas decisiones pueden tener efectos importantes sobre tu patrimonio y la ley exige más protección.

- Si tienes **apoyos voluntarios**, la persona que tú hayas elegido podrá ayudarte en el **banco** realizando las gestiones que tú le permitas. Por ejemplo, autorizarle para firmar contratos con el **banco** en tu nombre, contactar con el **banco**, resolver problemas con tus **cuentas** o realizar trámites importantes. Mientras tú entiendas lo que haces, puedes seguir actuando solo, aunque hayas dado poder para que otra persona lo haga por ti.

- Si tienes una **curatela**, la forma de ayudarte depende de lo que haya decidido el juez en la **resolución judicial.** Si es una **curatela asistencial**, el **curador** estará contigo para ayudarte a entender los documentos del **banco** o decisiones importantes, pero serás tú quién decidas. Si es una **curatela representativa** el juez puede indicar que el curador actúe en tu nombre en ciertas operaciones concretas.

- Si tienes un **defensor judicial** para ayudarte en un asunto puntual del **banco** (por ejemplo, si hay un **conflicto de intereses** con la persona que te apoya), intervendrá solo en ese asunto, sin la participación de la persona que habitualmente te apoya.

Pregunta 20

¿Qué ocurre si actúo en el banco sin mi medida de apoyo?

Si tienes una **medida de apoyo**, es importante que la utilices cuando vayas a contratar un servicio o realizar una operación importante en el **banco**, porque en algunos casos puede ser no válido lo que hagas sin ese **apoyo**. Esto depende del tipo de **apoyo** que tengas.

- Si tienes una **guarda de hecho** con función representativa, es necesario que tu **guardador** participe y te ayude para actos como vender una casa o pedir un **préstamo**. En algunas ocasiones será necesario que exista una autorización del juez. Si no cuentas con esa ayuda cuando es necesaria, los actos pueden no realizarse o no ser válidos.

- Si tienes **apoyos voluntarios**, y no has indicado otra cosa en la **escritura pública** de **apoyos voluntarios**, puedes actuar solo siempre que entiendas la operación y puedas expresar tu voluntad. Si por alguna razón no entiendes bien lo que estás haciendo en el **banco**, la operación podría dejarse sin efecto.

- Si tienes una **curatela asistencial**, la persona que ejerce la **curatela** te ayuda a comprender y tomar decisiones. En general, actuar sin su ayuda no significa automáticamente que la **operación** no sea válida. Sin embargo, si un juez ha dicho que necesitas **apoyo** para una **operación** concreta y la haces sin ese **apoyo**, la **operación** podría dejarse sin efecto.

- Si tienes una **curatela representativa,** que solo existe en situaciones excepcionales, hay algunas operaciones que debe realizar el **curador** en tu nombre. Si haces esas **operaciones** por ti mismo, no serán válidas.

Actuar sin tu persona de **apoyo** además te puede colocar en una situación de vulnerabilidad. El **banco** y las personas con las que tratas deberán informarte de que necesitas a tu **apoyo**, si son conscientes de que necesitas ayuda.

Pregunta 21

¿Qué documentación tengo que aportar al banco?

Para contratar cualquiera de los **servicios bancarios** y evitar problemas, es importante que lleves a tu **banco** la documentación necesaria. Lo más importante es llevar siempre tu DNI, NIE o pasaporte. Estos documentos sirven para identificarte y son necesarios para realizar la mayoría de las **operaciones bancarias**.

En algunas situaciones, el **banco** puede pedirte otros documentos. Por ejemplo, si quieres pedir un **préstamo personal**, pueden solicitarte tus nóminas. Si tienes dudas, es recomendable que antes de ir preguntes al **banco** qué documentos necesitas.

Si tienes una **medida de apoyo**, el **banco** puede pedirte documentos que lo demuestren:

- Si tienes una **guarda de hecho**, el **guardador** debe presentar documentos que acrediten ese apoyo. Sobre este tema puedes consultar la pregunta 14 ¿Cómo puedo demostrar que tengo una persona que me apoya? de esta guía. Además, puedes firmar con el **banco** una **declaración responsable** donde se especifique quién te ayuda, qué tipo de **operaciones bancarias** puede realizar y cuáles son los límites económicos permitidos.

- Si tienes **medidas de apoyo voluntarias**, tendrás que presentar la escritura pública que indica quién es tu **persona de apoyo** y qué puede hacer (pedir información, realizar **operaciones bancarias** o firmar documentos). En el caso del **poder preventivo**, este solo se activa cuando se da la situación que hayas previsto.

- Si tienes una **medida de apoyo judicial**, deberás presentar la resolución del juez donde se establece cómo debe actuar tu **apoyo**.

Para conocer más sobre la documentación de las **medidas de apoyo** puedes consultar la pregunta 14 ¿Cómo puedo demostrar que tengo una persona que me apoya? de esta guía.

Pregunta 22

¿Cómo debe relacionarse el banco conmigo teniendo en cuenta mi medida de apoyo?

Tú tienes derecho a tomar tus propias decisiones y a recibir los **apoyos** que necesites para hacerlo.

La persona que te apoya está para ayudarte a entender la información que te da el **banco**, explicar lo que quieres y comunicar tus decisiones al **banco**.

El **banco** debe permitir que te acompañe tu persona de apoyo cuando lo necesites. También debe ayudarte a comprender la información y expresar tus decisiones.

Es importante que le expliques al banco cuáles son tus **medidas de apoyo**, consulta la pregunta 6 ¿Qué medidas de apoyo puedo tener para que me ayuden a decidir? de esta guía. En función de la **medida de apoyo** que tengas, el **banco** puede pedirte documentos o autorizaciones. Si tienes dudas de la documentación que te está solicitando puedes pedir que te expliquen por qué te solicitan esa documentación.

El **banco** tiene que hablar con tu persona de **apoyo** y contigo. Tú debes participar en la conversación y en la toma de decisiones, aunque vayas acompañado.

Si consideras que no has recibido la atención adecuada por el **banco** o que no se están garantizando tus derechos como debiera, puedes presentar una reclamación o queja en el **banco**. Si quieres saber más sobre cómo hacerlo, consulta la pregunta 31 ¿Qué pasos debo dar si creo que no se han respetado mis derechos? de esta guía.

Medidas de apoyo



Guarda de hecho



Apoyos voluntarios



Apoyos judiciales



BLOQUE III

El acceso a la banca digital

Pregunta 23

¿Puedo contratar servicios bancarios sin ir a la oficina bancaria? ¿Qué es la banca digital?

Sí, puedes contratar **productos bancarios** sin ir a la **oficina bancaria** utilizando la **banca digital**. La **banca digital** te permite hacer **operaciones bancarias** desde la página web o desde la **aplicación** de tu **banco**, usando tu móvil, ordenador o tablet.

Con la **banca digital** puedes consultar cuánto dinero tienes, hacer **transferencias**, usar **Bizum**, gestionar tus **tarjetas** y revisar tus datos bancarios. Las **tarjetas** son medios o instrumentos de pago físico o virtual que te permiten comprar productos o servicios o sacar dinero. Existen distintos tipos de **tarjetas**, como la **tarjeta de débito**, **la tarjeta de crédito**, **la tarjeta de prepago o la tarjeta *revolving***. Cada una funciona de manera diferente. Si quieres saber algo más sobre las tarjetas, mira la pregunta 18 ¿Qué otros productos me ofrece el banco? de esta guía.

Puedes usar estos **servicios bancarios** en cualquier momento y desde cualquier lugar, como, por ejemplo, tu casa. Es una forma rápida y cómoda de gestionar tu dinero.

La ley establece requisitos para que la **banca digital** sea accesible. Esto significa que el **banco** se tiene que asegurar de que puedas utilizar estos **servicios bancarios** de forma sencilla, clara y, en la medida de lo posible, sin necesidad de ayuda, adaptándose además a tus necesidades y preferencias. Algunos de estos requisitos son:

- La información debe facilitarse en distintos formatos: audio, video, de forma escrita, etc.
- La información debe ser clara y fácil de entender.
- El tamaño de la letra y el espacio entre líneas y párrafos deben ser adecuados para facilitar la lectura.
- Las páginas web deben ser accesibles y cumplir estos requisitos.
- Los métodos de identificación y **firma electrónica** deben ser fáciles de usar.

Si no entiendes la información o no está disponible en un formato que se adapte a tus necesidades o preferencias, no te preocupes. Puedes pedir ayuda a una persona del **banco**.

Puedes solicitar esa ayuda:

- En una **oficina bancaria**.
- Por teléfono.
- A través del chat de la página web del **banco**.
- A través del chat de la **aplicación móvil del banco**, si dispone de este servicio.

Recuerda que siempre puedes pedir ayuda a tu **persona de apoyo**.

¿Cómo puedo gestionar mi dinero sin ir al banco?

Banca digital accesible.

1. ¿Qué es la banca digital?

Es una forma de gestionar el dinero que tienes en el banco sin ir personalmente a la oficina bancaria. Gestionas tu dinero desde el móvil, el ordenador o la tablet. La banca digital te permite acceder a tu banco en cualquier momento y desde cualquier lugar.



2. ¿Para qué sirve la banca digital?

- Consultar el dinero de tu cuenta bancaria.
- Usar Bizum.
- Revisar los movimientos de tu cuenta bancaria.
- Hacer transferencias.
- Gestionar tus tarjetas.



3. ¿Qué es Bizum?

Es un servicio que te permite enviar y recibir dinero usando tu número de teléfono móvil. Para usar Bizum necesitas:

- Tener instalada la aplicación del banco en tu móvil.
- El número de teléfono móvil del destinatario del dinero.
- Que esa persona también tenga Bizum activado.



4. Medidas de seguridad básicas.

- No compartas tu clave de acceso a la banca digital.
- No guardes datos en ordenadores o móviles ajenos.
- Al terminar, cierra la sesión de tu navegador.
- Usa código SMS (doble verificación).
- Para identificarte, usa tu huella digital o el reconocimiento facial

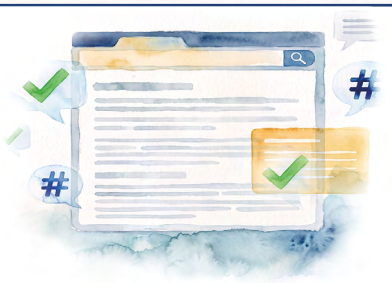
¡Protege siempre tu dinero!



5. Derechos de accesibilidad digital.

- Información clara.
- Letras legibles.
- Canales accesibles: por escrito, con vídeos o con audios.

Si necesitas ayuda, acude a tu persona de apoyo o a tu banco.



Pregunta 24

¿Cómo puedo conseguir acceso a la banca digital?

Si quieres acceder a la **banca digital** y gestionar tus asuntos bancarios debes tener más de 18 años. Algunos **bancos** pueden darte acceso a la **banca digital** aunque seas menor de edad, pero no podrás gestionar tus asuntos.

Para empezar a usar la **banca digital**, necesitas conseguir tus **claves de acceso**. Existen varias formas de conseguirlas:

- Puedes ir a una **oficina bancaria** o llamar por teléfono al **banco**. Tendrás que identificarte con tu DNI, NIE o pasaporte. El **banco** puede enviarte un **código** de verificación al móvil por SMS o por correo electrónico para comprobar tu identidad. Después, te darán una **clave de acceso** y tendrás que firmar el contrato de **banca digital**.

- Puedes hacerlo por internet desde la página web de tu **banco.** Primero tendrás que escribir tus datos personales, como, por ejemplo, tu nombre, tu domicilio, tu número de teléfono o tu DNI, NIE o pasaporte. Después debes crear una **clave de acceso** y firmar el contrato de **banca digital** con un **código** de verificación que recibirás por SMS o por correo electrónico.

- Puedes hacerlo desde la **aplicación del móvil** de tu **banco**. Primero, tienes que descargar la **aplicación** en el móvil. Después, debes introducir tus datos personales, por ejemplo, tu nombre, tu dirección, tu número de teléfono y tu DNI, NIE o pasaporte. Para terminar, tendrás que crear una **clave de acceso** para acceder a la **banca digital**. Después, debes firmar el contrato usando el **código de verificación** que recibirás por SMS o por correo electrónico.

Cuando tengas tus **claves de acceso**, podrás usar la **banca digital** entrando en la página web o en la **aplicación** de tu **banco**. Tendrás que escribir tu usuario, que suele ser tu DNI, NIE o pasaporte, y tu **clave de acceso**.

En algunas operaciones, el **banco** te pedirá un segundo **código de verificación**, que recibirás por SMS para confirmar lo que quieres hacer. Esto se llama **doble verificación** y sirve para proteger tu cuenta.

Además, tu **banco** también puede permitirte hacer la **doble verificación** o acceder a la **banca digital** con tu huella dactilar (tu dedo) o con reconocimiento facial (con tu cara). Esta forma de acceso se llama **reconocimiento biométrico** y puedes activarla en la página web o en la **aplicación del banco**.

Recuerda que es importante que entiendas qué es una **clave de acceso,** qué es un **código de verificación** y cómo funciona la identificación con huella dactilar o reconocimiento facial. El **banco** tiene que explicarte estos pasos de forma clara y sencilla si vas a la oficina o si lo haces de forma digital.

Si en algún momento usas un móvil o un ordenador que no es tuyo, no guardes tu **clave de acceso** en ese dispositivo y, cuando termines, debes cerrar el navegador de internet. Esto ayuda a proteger tu **cuenta bancaria** y tu dinero.

Por último, si necesitas ayuda para entender la información, pregunta a tu persona de apoyo.

Si quieres saber qué **medida de apoyo** tienes y cuáles son sus funciones, revisa la información de la pregunta 6 ¿Qué medidas de apoyo puedo tener para que me ayuden a decidir? de esta guía.



Pregunta 25

¿Puede tu persona de apoyo ayudarte a usar la banca digital?

Las aplicaciones de los **bancos** no siempre permiten que las **personas de apoyo** accedan a todos los servicios de **banca digital** o realicen todas las operaciones bancarias, debido a limitaciones técnicas. Consulta con tu **banco** qué funciones puede utilizar tu **persona de apoyo** a través de la **banca digital**.

Una vez que tienes acceso a la **banca digital**, tu **persona de apoyo** puede ayudarte a ver cuánto dinero tienes o a realizar determinadas **operaciones bancarias**. Puede hacerlo desde tu teléfono móvil o desde su propio teléfono. Para que tu **persona de apoyo** pueda acceder y operar desde su propio teléfono móvil, es necesario que le des un permiso como **autorizado**. Si quieres saber más sobre qué es un **autorizado**, consulta la pregunta 16 ¿Puedo gestionar mis asuntos bancarios? de esta guía.

En la **banca digital**, tu **autorizado,**puede hacer **transferencias** y otras **operaciones bancarias** básicas, como ingresar dinero desde un **cajero automático** o comprobar el **saldo** de tu **cuenta bancaria**. Sin embargo, no puede contratar **servicios bancarios** ni realizar **operaciones bancarias** que sean de mayor importancia.

Además, tu **autorizado,** no puede usar **Bizum** desde tu **cuenta bancaria** si utiliza su propio teléfono. Esto ocurre cuando el número de teléfono del **autorizado**, está asociado a su propia **cuenta bancaria**.

Si quieres enviar o recibir un **Bizum** desde tu **cuenta bancaria**, tu **autorizado**, deberá usar tu teléfono móvil.

En algunas ocasiones, las personas que prestan el **apoyo** actúan en nombre de la persona con discapacidad. Esta función debe aparecer en un documento. Por ejemplo, puede aparecer en una **resolución judicia**l o en un **poder de representación**.

Las **aplicaciones de los bancos** no siempre permiten presentar estos documentos. Por eso, la **persona de apoyo** puede tener dificultades para ayudarte en la **banca digital.** En ese caso, puedes pedir ayuda al **banco**.

Un **autorizado** y un **cotitular** no son lo mismo. El **autorizado** puede hacer algunas operaciones. El **cotitular** es uno de los dueños de la cuenta.


BANCO
Iniciar sesión
Productos
Movimientos
Cerrar sesión
Cuentas
Tarjetas
Personal Credit
Rewards
Investments
Retirement
Mortgage
Fecha
Concepto
Pagos
Compras
12 de mar
Supermercado
-€40
20 de mar
Depósito
+€850
Mar 23
Electricidad
-€31
Apr 4
Restaurante
-€52
Apr 15
Internet
-€27
May 2
Café
-€23
May 10
Pago
+€28
-€3



BLOQUE IV

Posibles dificultades en el uso de los servicios bancarios

Pregunta 26

¿Qué dificultades puedo encontrar en la atención bancaria?

Los productos y **servicios bancarios** tienen que ser accesibles. Esto significa que tienen que ser fáciles de usar y de entender. Por eso, es importante que el **banco** te dé la información de forma clara y sencilla para que puedas entenderla y tomar tus decisiones con seguridad.

A veces, pueden surgir dificultades en la comunicación con el **banco** o al usar sus **servicios bancarios**.

Si la información no es fácil de leer o no la entiendes bien, siempre puedes pedir ayuda a tu **persona de apoyo** o ponerte en contacto con tu **banco**.

Puedes contactar con tu **banco** de varias formas: yendo a la oficina, llamando por teléfono o usando el chat automático de la página web o de la **aplicación del banco** en el móvil.

Recuerda que tienes derecho a hablar con una persona para que te ayude a resolver tus dudas y poder entender la información.

Si el problema con tu **banco** no se soluciona, puedes poner una reclamación o una queja. Para saber más sobre las reclamaciones y quejas consulta el Bloque V Reclamaciones y quejas de esta guía.

En las siguientes preguntas y respuestas se explican algunas situaciones que pueden ocurrir y qué puedes hacer en cada caso.

Pregunta 27

¿Puede el banco bloquearme una cuenta por ser una persona con discapacidad?

El **banco** no puede **bloquear tu cuenta** solo por ser una persona con discapacidad. Sí puede **bloquear tu cuenta** cuando existe un motivo justificado, como, por ejemplo:

- Si no pagas una deuda.
- Si no actualizas tus datos personales: DNI, NIE o pasaporte, que cambies de trabajo o de casa, etc.
- Si entra o sale mucho dinero de tu cuenta de forma poco habitual, por ejemplo, si haces operaciones por mucho importe.
- Si lo ordena un juez.
- Si tú y tu **persona de apoyo** dais instrucciones distintas sobre el mismo dinero en una **cuenta conjunta**.

Si tu **cuenta bancaria** se bloquea, no podrás usar tu dinero ni hacer **operaciones bancarias**. Si esto ocurre, es conveniente que hables con tu **persona de apoyo** y contactéis con el **banco** para saber por qué han **bloqueado la cuenta**.

Cuando sepas la razón por la que el **banco** ha **bloqueado tu cuenta**, reúne los documentos que te pidan en el **banco**. Por ejemplo, si el bloqueo es por una deuda que ya has pagado, puede que el **banco** te pida un **justificante de pago**.

Si el **bloqueo** es por un motivo legal, por ejemplo, por no pagar una deuda, es recomendable que pidas ayuda a tu **persona de apoyo**. Si el problema se complica o no sabes cómo solucionarlo, también puedes pedir ayuda a un abogado, que podrá explicarte la situación y ayudarte a resolverla.

Pregunta 28

¿Qué riesgos puedo tener si pido un préstamo?

Al pedir un **préstamo**, puedes tener estos riesgos:

- Si no devuelves a tiempo el dinero prestado, el **banco** puede cobrarte **intereses**, que son una cantidad extra de dinero que debes pagar al **banco** por haber devuelto tarde el dinero. Si pides **préstamos hipotecarios**, el riesgo es mayor. La casa que compras con el dinero prestado se usa como **garantía** de que vas a devolver ese dinero. Puedes consultar la pregunta 18 ¿Qué otros productos me ofrece el banco? de esta guía.

Para evitar estos problemas, es importante que leas y entiendas bien la información que te da el **banco** antes de pedir un **préstamo**. Si necesitas ayuda, puedes contar con tu **persona de apoyo** para gestionar tus asuntos bancarios. Si tu **medida de apoyo** es asistencial, nunca decide por ti y su función es ayudarte a entender bien la información. Si tu **medida de apoyo** es representativa, puede tomar decisiones por ti, pero debe respetar tus preferencias y lo que es importante para ti.

Si quieres saber qué **medida de apoyo** tienes y cuáles son sus funciones, revisa la información de la pregunta 6 ¿Qué medidas de apoyo puedo tener para que me ayuden a decidir? de esta guía.

Pregunta 29

¿Qué riesgos puedo tener cuando uso las tarjetas y cuentas bancarias?

Las **cuentas** y las **tarjetas** son **servicios bancarios** muy comunes. Aun así, pueden tener riesgos que es importante que conozcas:

- Es importante que sepas el dinero que tienes en tu **cuenta bancaria**. Si gastas más dinero del que tienes, se produce un **descubierto**. Esto significa que el banco te presta ese dinero y tendrás que devolverlo. Si no devuelves el dinero a tiempo, el banco te cobra **intereses** o **comisiones**, por lo que puedes tener que pagar más dinero.

- A veces, el **banco** te permite devolver poco a poco el dinero que has gastado con una **tarjeta de crédito**. Por ejemplo, puedes acordar con el **banco** un **pago mínimo** cada mes. Debes tener cuidado, porque el **banco** puede cobrarte intereses por el dinero que aún no has devuelto.

Para evitar estos problemas, es importante que leas y entiendas bien la información que te da el **banco** antes de contratar una **cuenta** o una **tarjeta**. El **banco** te tiene que decir si tu **cuenta bancaria** tiene la opción del **descubierto** o si tu **tarjeta de crédito** tiene un **pago mínimo**.

Además recuerda que nunca debes dar tu **clave de acceso** a personas en las que no confíes. Si alguien conoce tus **claves de acceso** existe el riesgo de que usen tu **cuenta bancaria** y tus **tarjetas** sin tu permiso.

Pregunta 30

¿Cómo sé que es una estafa digital?

Una **estafa** es un engaño que hace una persona para quitarte dinero o para hacerse pasar por ti. Cada vez son más habituales las **estafas digitales** a través de internet y del móvil.

Recuerda que el **banco** nunca te pedirá tus **claves de acceso** o contraseñas. Si recibes un mensaje por internet o por el móvil pidiéndote esas **claves de acceso**, no te fíes y no las compartas.

Existen muchos tipos de estafas. A continuación, te explicamos algunos ejemplos de situaciones que te pueden ocurrir:

– Puedes recibir un SMS o correos electrónicos en los que los estafadores se hacen pasar por tu **banco**. Estos mensajes te piden datos personales, datos bancarios o tus **claves de acceso**. También pueden incluir enlaces a páginas falsas. Recuerda que el **banco** nunca te va a pedir esta información. Si recibes uno de estos mensajes, lo mejor es no responder y consultar con tu **persona de apoyo** o con el **banco**.

– Puede que los estafadores se hagan pasar por empresas conocidas, por ejemplo, una empresa de mensajería. Te envían un mensaje diciendo que tienes que hacer algo urgente y, después, te piden los datos de tu **tarjeta**. No hagas caso a este tipo de mensajes. Lo mejor es que no respondas y los elimines.

– También puedes recibir una llamada de teléfono de una persona que dice que trabaja en tu **banco** para pedirte información personal o bancaria. Recuerda que el **banco** nunca te va a pedir esos datos por teléfono. Lo mejor es que no des ningún tipo de información y finalices la conversación de manera educada.

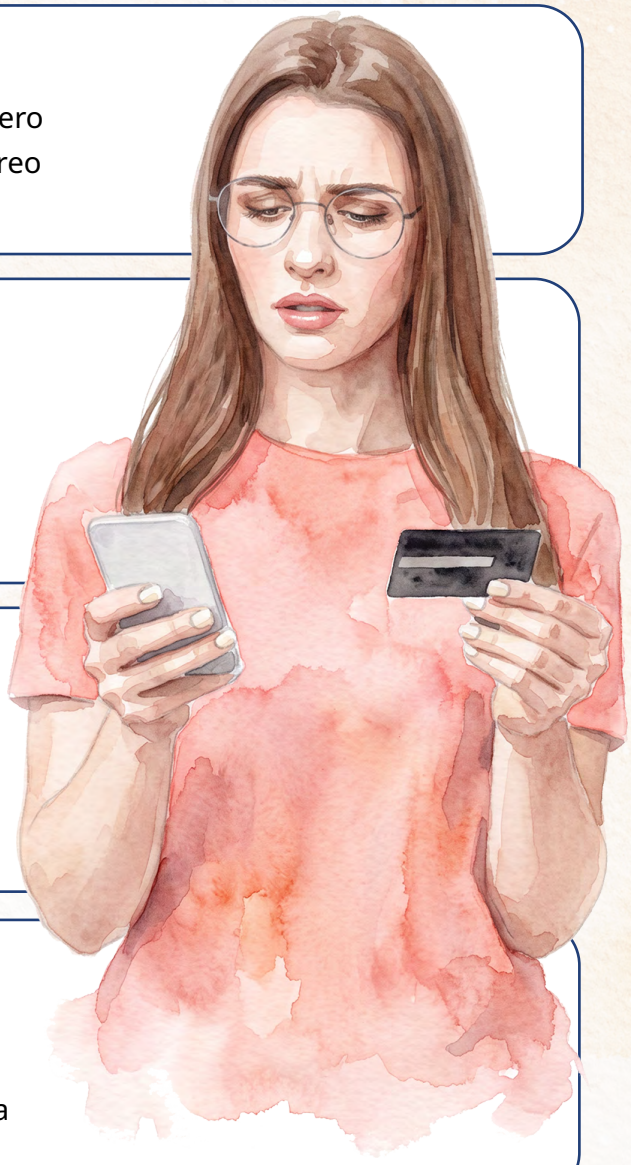
Para evitar estafas, es importante que desconfíes de mensajes inesperados o urgentes. También debes fijarte en errores en el texto de los mensajes o en enlaces que no conoces y, ante la duda, consultar siempre con tu **persona de apoyo** y con tu **banco**.

Si crees que te han estafado, es importante que mantengas la calma y actúes lo antes posible. Debes llamar a tu **banco** y, además, hablar con tu **persona de apoyo** cuanto antes para explicar lo que ha pasado. También es importante que cambies tus contraseñas para proteger tu **cuenta bancaria** y tu información. Guarda los mensajes, correos electrónicos o cualquier otra información relacionada con la estafa. Esto puede ser útil para explicar al **banco** lo que ha ocurrido o presentar una denuncia si es necesario.

Estafas bancarias

1. ¿Qué es una estafa bancaria?

Es cuando alguien intenta engañarte para que des tu dinero o tus datos personales. Pueden hacerlo por SMS, por correo electrónico, por teléfono o a través de redes sociales.



2. ¿Cómo actúan los estafadores?

Los estafadores se hacen pasar por una persona del banco o de una empresa conocida. Crean urgencia o miedo para que actúes rápido. Te piden tus claves, contraseñas, o que hagas transferencias.

3. ¿Cómo puedes identificar una estafa?

Desconfía de los mensajes urgentes, con errores o enlaces extraños. El banco nunca te pedirá tus claves o contraseñas por teléfono, por SMS o por correo electrónico.

4. ¿Qué puedes hacer para protegerte?

No compartas tus datos personales ni bancarios. Usa claves de acceso seguras y no pinches en enlaces desconocidos. Si tienes dudas, no respondas y pide ayuda a tu persona de apoyo o a tu banco.

Ejemplo de estafa.

Recibes un SMS que parece de tu banco diciendo que tu cuenta está bloqueada y que debes entrar en un enlace para verificar tus datos.

Entras en el enlace, introduces tus datos y claves, y los estafadores los usan para acceder a tu cuenta y robar tu dinero.

Recuerda: tu banco nunca te pide tus claves ni datos personales por SMS, correo electrónico o enlaces.






1234 5678
09/10
CARDHOLDER NAME

BLOQUE V

Reclamaciones y quejas

Pregunta 31

¿Qué pasos debo dar si creo que no se han respetado mis derechos?

Si consideras que en el **banco** no has recibido la atención adecuada o no se han tenido en cuenta tus **medidas de apoyo**, tienes derecho a presentar una consulta o una incidencia y, finalmente, si fuera necesario, una queja o una reclamación. Es importante que lo hagas siguiendo estos pasos, porque así podrás demostrar lo ocurrido y defender mejor tus derechos.

Además, la ley dice que los **bancos** deben usar canales accesibles para personas con discapacidad y dejarte elegir cómo comunicarte: en persona, por teléfono o por otros medios. También puedes pedir las adaptaciones o **apoyos** que necesites para presentar tu queja de forma presencial.

- Lo primero que puedes hacer es trasladar tu consulta o tu incidencia al **banco** yendo a la oficina, llamando por teléfono, usando el chat de la web o la **aplicación del banco** en el móvil.
- Si no te resuelven tu consulta o incidencia puedes presentar una queja o reclamación ante el servicio de atención al cliente de tu **banco**. Todos los **bancos** tienen este servicio. Algunos **bancos** también cuentan con un Defensor del cliente. El Defensor del cliente es una persona independiente y experta que se encarga de revisar las reclamaciones de los clientes.
- Cuando presentes la queja o reclamación, guarda siempre un justificante. Por ejemplo, una copia sellada, un resguardo de un correo certificado o la confirmación que recibas en la página web o en la **aplicación** de tu **banco**. Si reclamas por teléfono, pide un número de referencia o solicita que te envíen un justificante por escrito, por ejemplo, un correo electrónico o un SMS.
- Debes esperar un tiempo antes de poder dar el siguiente paso. Ese tiempo depende del tipo de problema que hayas tenido.
    - Si tu problema es sobre servicios de pago, como una **transferencia**, **Bizum**, **tarjeta bancaria o comisiones** de la cuenta, el **banco** tiene 15 días hábiles para responder a tu queja o reclamación.
    - Si tu queja o reclamación es sobre otro asunto, como un **préstamo**, una hipoteca o una mala atención, el plazo es de 1 mes.

- Si el **banco** no responde dentro de ese plazo o no estás de acuerdo con su respuesta, puedes presentar una queja o reclamación ante el **Servicio de Reclamaciones del Banco de España**. Puedes hacerlo por internet, por correo o de forma presencial. Recuerda incluir el justificante de la queja o reclamación que presentaste previamente al **banco**.

- Si el problema sigue sin resolverse, puedes acudir a un Método Adecuado de Solución de Controversias (MASC). Estos métodos permiten intentar resolver el conflicto sin necesidad de acudir a un tribunal.

    - Uno de ellos es la mediación, en la que una persona profesional e imparcial ayuda al cliente y al **banco** a alcanzar un acuerdo.

    - También existe el **arbitraje de consumo**, siempre que el **banco** acepte someterse a este tipo de procedimiento. En ese caso, una persona árbitra estudia el asunto y dicta una decisión obligatoria para ambas partes, con efectos similares a los de una sentencia. Si no llegas a un acuerdo con el **banco** o este no acepta someterse a un **arbitraje de consumo**, puedes acudir a los tribunales.

En el caso de que, tras haber intentado las vías anteriores, consideres que continúas recibiendo una atención inadecuada o que siguen sin tenerse en cuenta tus medidas de **apoyo**, puedes, con la ayuda de un abogado, reclamar una indemnización para compensar los daños sufridos.



Derechos básicos en el ámbito bancario

¿Qué derechos tienes como cliente bancario?



- Tienes derecho a recibir toda la información posible sobre un servicio bancario antes de firmar con el banco.
- El banco debe explicarte las condiciones de cada servicio bancario.
- Tienes derecho a conocer los costes de los servicios bancarios.
- El banco debe darte el contrato antes de firmarlo para que lo puedas leer y comprender bien.

¡Si tienes algún problema, recuerda que puedes presentar una reclamación!

¿Qué otros derechos tienes por ser una persona con discapacidad?



La ley española reconoce que tienes derecho a tomar tus propias decisiones bancarias y tienes derecho a que los servicios bancarios sean accesibles.
Por tanto, los bancos deben cumplir ciertos requisitos:

- La información debe ser clara y fácil de entender.
- El tamaño de la letra de los textos y el espacio entre los párrafos deben ser adecuados para facilitar la lectura.
- Deben existir varios canales accesibles: por escrito, usando vídeos o con audios.

¿Qué pasa si el banco no reconoce tu medida de apoyo?

- El banco no puede impedir que te ayude tu persona de apoyo con tus gestiones bancarias.
- El banco tampoco puede solicitarte documentos que no sean necesarios.
- El banco solo puede pedirte que demuestres que tienes una medida de apoyo.

¡Si el banco no respeta tu medida de apoyo, recuerda que puedes presentar una reclamación ante el servicio de atención al cliente!

Pregunta 32

¿Qué organismos y entidades existen de apoyo a las personas con discapacidad?

Existen organismos y entidades que pueden ayudarte si consideras que en un **banco** no has recibido la atención adecuada y se han podido ver afectados algunos de tus derechos, tanto como persona con discapacidad, como usuario del **banco**.

En el sector público, puedes acudir al Real Patronato sobre Discapacidad y a su Oficina de Atención a la Discapacidad, conocido como OADIS, donde puedes poner una queja.

También está el Centro Español de Accesibilidad Cognitiva, conocido como CEACOG, que trabaja para que la información sea fácil de entender.

En tu comunidad autónoma puede haber otros servicios públicos de apoyo especializados en discapacidad, normalmente se informan de ellos en sus páginas webs. También puedes solicitar ayuda a la Fiscalía especializada en discapacidad, que protege los derechos de las personas con discapacidad y actúa cuando puede existir una situación de abuso o vulneración de derechos, asi como, si el problema es grave o no se resuelve, también puedes acudir al Defensor del Pueblo.

En el sector privado, hay muchas asociaciones y fundaciones que pueden orientarte y acompañarte, como, por ejemplo, Plena inclusión, Asociación LIBER y el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, conocido como CERMI, que agrupa a muchas entidades y defiende los derechos de las personas con discapacidad. Estas organizaciones pueden explicarte tus derechos y acompañarte durante los trámites que necesites realizar.

¿Cómo reclamar a mi banco?

Si crees que en el banco no has recibido una atención adecuada, sigue estos pasos:

1. Reclama a tu banco



Contacta con el servicio de atención al cliente de tu banco.
Puedes ir al banco, llamar por teléfono o reclamar a través de internet.
Tienes derecho a pedir ayuda accesible al banco, si la necesitas.
¡Guarda siempre el justificante o el número de referencia de tu reclamación!

2. Espera a que el banco responda

El banco tiene un tiempo para responder:

- 15 días para reclamaciones sobre tarjetas, pagos o comisiones.
- 1 mes para reclamaciones sobre préstamos, hipotecas o mala atención.

3. Si el banco no te responde o no estás de acuerdo con la respuesta, puedes:



Reclamar al Banco de España.
Puedes hacerlo por internet o por correo postal.
¡Es obligatorio enviar el justificante que guardaste de tu reclamación!

Intentar llegar a un acuerdo.
Por ejemplo, a través de la mediación, un profesional os ayudará al banco y a ti a buscar una solución sin necesidad de acudir a los tribunales.

Pedir un arbitraje de consumo.
Una persona os dará al banco y a ti la solución sin necesidad de acudir a los tribunales.

Acudir a los tribunales.
En algunos casos necesitarás un abogado.



GLOSARIO

¿Cómo puedo usar el glosario?

¿Qué es el glosario?

En la guía hay algunas palabras
que son complicadas de entender.
En el glosario tienes
una definición clara y sencilla
de esas palabras.


Pregunta 30

¿Cómo sé qué es una estafa digital?

Una **estafa** es un engaño que hace una persona para quitarte dinero o para hacerse pasar por ti. Cada vez son más habituales las **estafas digitales** a través de internet y del móvil.

Recuerda que el **banco** nunca te pedirá tus **claves de acceso** o contraseñas. Si recibes un mensaje por internet o por el móvil pidiéndote esas **claves de acceso**, no te fíes y no las compartas.

Existen muchos tipos de estafas. A continuación, te explicamos algunos ejemplos de situaciones que te pueden ocurrir:

- Puedes recibir mensajes de texto (SMS) o correos electrónicos en los que los estafadores se hacen pasar por tu **banco**. Estos mensajes te piden datos personales, datos bancarios o tus **claves de acceso**. También pueden incluir enlaces a páginas falsas. Recuerda que el **banco** nunca te va a pedir esta información. Si recibes uno de estos mensajes, lo mejor es no responder y consultar con tu persona de apoyo o con el **banco**.

- Puede que los estafadores se hagan pasar por empresas conocidas, por ejemplo, una empresa de mensajería. Te envían un mensaje diciendo que tienes que hacer algo urgente y, después, te piden los datos de tu tarjeta. No hagas caso a este tipo de mensajes. Lo mejor es que no respondas y los elimines.

- También puedes recibir una llamada de teléfono de una persona que dice que trabaja en tu **banco** para pedirte información personal o bancaria. Recuerda que el **banco** nunca te va a pedir esos datos por teléfono. Lo mejor es que no des ningún tipo de información y finalices la conversación de manera educada.

Para evitar **estafas**, es importante que desconfíes de mensajes inesperados o urgentes. También debes fijarte en errores en el texto de los mensajes o en enlaces que no conoces y ante la duda, consultar siempre con tu persona de apoyo y con tu **banco**.

Si crees que te han estafado, es importante que mantengas la calma y actúes lo antes posible. Debes llamar a tu **banco** y, además, hablar con tu persona de apoyo cuanto antes para explicar lo que ha pasado. También es importante que cambies tus contraseñas para proteger tu **cuenta bancaria** y tu información. Guarda los mensajes, correos electrónicos o cualquier otra información relacionada con la **estafa**. Esto puede ser útil para explicar al banco lo que ha ocurrido o presentar una denuncia si es necesario.

¿Qué palabras hay en el glosario?

Las palabras que aparecen en color
verde en la guía están definidas
en el glosario.
Las palabras están ordenadas
por orden alfabético.


Apoyos judiciales

Son las medidas de apoyo que establece un juez para ayudar a una persona a ejercer sus derechos y tomar decisiones. Son medidas de apoyo judiciales la curatela y el defensor judicial.

Estas medidas se utilizan cuando no existen otras medidas de apoyo, como los apoyos voluntarios o la guarda de hecho, o cuando el juez considera que estas ayudas son insuficientes.

Ejemplo: Adam tiene Alzheimer y necesita ayuda para realizar algunas gestiones importantes de su patrimonio. Como no había previsto apoyos voluntarios y la ayuda que recibe de su hija no es suficiente, un juez establece una medida de apoyo para ayudarle en las situaciones en las que la necesite.

Apoyos voluntarios

Son las medidas de apoyo que una persona establece por decisión propia para que otra persona u otras personas le ayuden cuando lo necesite.

Estos apoyos se hacen ante el notario. La persona decide quién quiere que le preste apoyo y cómo quiere recibir la ayuda. Estos apoyos pueden servir para el presente o para el futuro.

Ejemplo: Sandra tiene una discapacidad intelectual y quiere ayuda para entender algunos documentos del banco. Por eso, va al notario y decide en escritura pública que su hermana le preste el apoyo cuando tenga que hacer esas gestiones.

Arbitraje de consumo

Es un sistema alternativo a los juzgados que es gratuito y voluntario. Busca resolver conflictos entre consumidores y empresas o profesionales. Igual que un juzgado se dicta una resolución, en este caso llamada laudo, que tiene el mismo valor que una sentencia judicial. El laudo es vinculante y es obligatorio cumplir con su contenido.

Si se elige el arbitraje de consumo para resolver el conflicto, posteriormente no se puede acudir al juez para que se pronuncien sobre el conflicto.

Ejemplo: Íñigo cree que su banco le ha cobrado una comisión que no correspondía. Como ambas partes aceptan acudir al arbitraje de consumo, uno o varios árbitros imparciales resuelven el conflicto y dictan un laudo. Tanto Íñigo como el banco deben cumplir con lo que digan.

¿Cómo se lee el glosario?

Cada palabra del glosario tiene una definición y un ejemplo.
Primero lee la definición y después lee el ejemplo.

Palabra en la guía → **Acta de notoriedad**

Es el documento que hace un notario para decir que un hecho o una situación es cierta.

Definición → Sirve para demostrar situaciones importantes, como que una persona es el guardador de hecho de otra persona y presta apoyo de manera habitual y voluntaria, sin necesidad de ir a un juez.

Ejemplo → **Ejemplo:** Lucía presta apoyo de forma habitual a su hija, que tiene una discapacidad intelectual. Cuando ambas acuden al banco para realizar una gestión, el banco le pide una prueba de que Lucía es la guardadora de hecho de su hija. Para ello, Lucía presenta un acta de notoriedad que demuestra que ejerce esa función de apoyo.

Acta de notoriedad

Es el documento que hace un notario para decir que un hecho o una situación es cierta.

Sirve para demostrar situaciones importantes, como que una persona es el guardador de hecho de otra persona y presta apoyo de manera habitual y voluntaria, sin necesidad de ir a un juez.

Ejemplo: Lucía presta apoyo de forma habitual a su hija, que tiene una discapacidad intelectual. Cuando ambas acuden al banco para realizar una gestión, el banco le pide una prueba de que Lucía es la guardadora de hecho de su hija. Para ello, Lucía presenta un acta de notoriedad que demuestra que ejerce esa función de apoyo.

Aplicación del banco

Es una herramienta que se tiene en el móvil o tablet, y que permite ver y gestionar el dinero sin ir al banco. Se puede consultar el dinero que se tiene, hacer transferencias, pagar recibos o revisar los movimientos de la cuenta bancaria de forma rápida y segura.

Cada banco tiene su propia aplicación, por lo que la forma de usarla o su aspecto pueden cambiar, aunque todas sirven para gestionar el dinero.

Ejemplo: Pepa necesita pagar 50 euros a su compañera de piso por la compra de comida. En lugar de ir al banco, abre la aplicación de su banco en el móvil, hace una transferencia y comprueba al instante que el dinero ha llegado.

Apoyo

Es la ayuda que recibe una persona para ejercer sus derechos y tomar sus propias decisiones. El apoyo puede consistir, por ejemplo, en ayudar a entender la información, explicar distintas opciones, comunicar una decisión o realizar gestiones. También puede servir para comprender documentos o trámites complejos.

En general, el apoyo tiene como finalidad ayudar a la persona a decidir por sí misma. La persona que presta el apoyo acompaña y orienta pero no toma las decisiones. De manera excepcional, cuando sea necesario y la ley lo permita, la persona de apoyo puede actuar en nombre de la persona a la que presta apoyo. Esto se llama apoyo representativo.

Ejemplo: Nora, que tiene una discapacidad intelectual, quiere abrir una cuenta bancaria. Antes de decidir, su madre le ayuda a entender las condiciones de la cuenta y los servicios que le ofrece el banco. Después de recibir esta información, Nora decide si quiere abrir la cuenta o no. Su madre la apoya para que comprenda la información pero no toma la decisión por ella.

Apoyos judiciales

Son las medidas de apoyo que establece un juez para ayudar a una persona a ejercer sus derechos y tomar decisiones. Son medidas de apoyo judiciales la curatela y el defensor judicial.

Estas medidas se utilizan cuando no existen otras medidas de apoyo, como los apoyos voluntarios o la guarda de hecho, o cuando el juez considera que estas ayudas son insuficientes.

Ejemplo: Adam tiene Alzheimer y necesita ayuda para realizar algunas gestiones importantes de su patrimonio. Como no había previsto apoyos voluntarios y la ayuda que recibe de su hija no es suficiente, un juez establece una medida de apoyo para ayudarle en las situaciones en las que la necesite.

Apoyos voluntarios

Son las medidas de apoyo que una persona establece por decisión propia para que otra persona u otras personas le ayuden cuando lo necesite.

Estos apoyos se hacen ante el notario. La persona decide quién quiere que le preste apoyo y cómo quiere recibir la ayuda. Estos apoyos pueden servir para el presente o para el futuro.

Ejemplo: Sandra tiene una discapacidad intelectual y quiere ayuda para entender algunos documentos del banco. Por eso, va al notario y decide en escritura pública que su hermana le preste el apoyo cuando tenga que hacer esas gestiones.

Arbitraje de consumo

Es un sistema alternativo a los juzgados que es gratuito y voluntario. Busca resolver conflictos entre consumidores y empresas o profesionales. Igual que en un juzgado se dicta una resolución, en este caso llamada laudo, que tiene el mismo valor que una sentencia judicial. El laudo es vinculante y es obligatorio cumplir con su contenido.

Si se elige el arbitraje de consumo para resolver el conflicto, posteriormente no se puede acudir al juez para que se pronuncie sobre el conflicto.

Ejemplo: Íñigo cree que su banco le ha cobrado una comisión que no correspondía. Como ambas partes aceptan acudir al arbitraje de consumo, uno o varios árbitros imparciales resuelven el conflicto y dictan un laudo. Tanto Íñigo como el banco deben cumplir con lo que digan.

Autocuratela

Es una medida de apoyo voluntario que permite a una persona decidir, mediante escritura pública ante notario, quién quiere que sea su curador si algún día llega a necesitar una curatela.

La persona puede indicar quién quiere que sea su curador, quién no quiere que lo sea y cómo prefiere que se preste el apoyo. Si más adelante un juez tiene que constituir la curatela, deberá tener en cuenta estas decisiones y respetarlas, salvo que existan razones importantes para no hacerlo.

Ejemplo: Enzo quiere decidir quién será su curador si algún día necesita uno. Va al notario y deja por escrito que quiere que su hermana Ana sea su curadora y que no quiere que su hermano Juan sea curador. También indica que le gustaría que Ana le ayudara con las gestiones en el banco y le prestara apoyo para tomar decisiones importantes.

Autorizado o persona autorizada

Es una persona a quien el titular de una cuenta le da permiso para usarla en algunas operaciones, como sacar dinero o consultar movimientos. Puede usar la cuenta, pero no es la dueña del dinero que hay en ella.

Contar con una persona autorizada permite tener ayuda para manejar la cuenta, pero el titular sigue siendo responsable del dinero y de la cuenta.

Ejemplo: Pablo autoriza a su madre Carmen para que pueda sacar dinero de su cuenta si ambos están de acuerdo. Carmen es autorizada, pero la cuenta sigue siendo de Pablo y el dinero también.

Banca digital o banca online

Es la forma de usar los servicios de un banco sin ir a una oficina: a través de internet o del teléfono, desde dispositivos como el móvil, el ordenador o la tablet. Permite consultar el dinero que hay en la cuenta, hacer transferencias o realizar otras gestiones según el banco.

La banca digital permite gestionar el dinero desde cualquier lugar de forma rápida y segura.

Ejemplo: Marc abre la aplicación de su banco usando su móvil para ver cuánto dinero tiene y para enviar 20 euros a un amigo. Está usando la banca digital.

Banco

Es una empresa que se encarga de guardar el dinero, dar préstamos, gestionar pagos y ofrecer otros servicios relacionados con el dinero. El banco tiene reglas especiales para funcionar de manera segura y correcta y proteger el dinero de sus clientes.

En un banco se puede abrir una cuenta para guardar el dinero, domiciliar las nóminas, pagar recibos o pedir un préstamo cuando se necesite.

Ejemplo: Susana va al banco acompañada de su guardadora de hecho para abrir una cuenta bancaria e ingresar 100 euros que tenía ahorrados. De esta manera, su dinero está protegido y bien guardado, pudiendo usarlo cuando lo necesite.

Bizum

Es un servicio gratuito que se puede usar desde la aplicación del banco en el móvil. Permite enviar y recibir dinero de otras personas o tiendas a través de su número de teléfono de manera inmediata.

Con Bizum se puede pagar, cobrar o devolver dinero sin necesidad de ir al banco o usar efectivo. Para utilizarlo, se necesita tener una cuenta bancaria, la aplicación del banco en el móvil y que la otra persona también tenga el Bizum activado.

Ejemplo: Carmen tiene que devolverle dinero a Adam. Abre su aplicación del banco y elige la opción de “hacer Bizum”. Pone el número de teléfono de Adam y cuánto dinero debe enviarle y así le devuelve el dinero al instante.

Bloquear una cuenta

Es hacer que una cuenta bancaria no pueda usarse temporalmente. Puede ocurrir por varias causas: por ejemplo, por motivos de seguridad, por un error, por sospecha de fraude o porque lo pide el propio titular de la cuenta.

Cuando una cuenta está bloqueada, no se puede sacar dinero, hacer pagos ni transferencias hasta que el banco la desbloquee. Para volver a usar la cuenta, se tiene que contactar con el banco y demostrar la identidad o resolver el problema que ha causado el bloqueo.

Ejemplo: el banco detecta un acceso extraño a la cuenta de Pepe y la bloquea temporalmente para proteger su dinero.

Cajero automático

Es una máquina que permite hacer operaciones bancarias con la cuenta bancaria. Por ejemplo, se puede sacar dinero, ingresar dinero en la cuenta, consultar el saldo, hacer transferencias o pagar multas.

Suelen estar en las oficinas de los bancos (tanto dentro como fuera), aunque también pueden encontrarse en centros comerciales, aeropuertos y otros lugares públicos. Con un cajero automático se puede manejar el dinero de forma rápida y segura. Para usarlo, normalmente se necesita la tarjeta y tu clave de acceso, aunque en algunos casos también se pueden hacer ciertas operaciones solo con la clave o el móvil, según el banco.

Ejemplo: Raúl necesita 15 euros en efectivo para comprar una camiseta. Va al cajero automático con su tarjeta y saca el dinero.

Capacidad jurídica

Es el derecho que tienen todas las personas a ser titulares de derechos y obligaciones y a ejercer esos derechos tomando sus propias decisiones.

Todas las personas tienen capacidad jurídica en igualdad de condiciones, tengan o no una discapacidad. La capacidad jurídica permite realizar actos como abrir una cuenta en el banco, firmar un contrato, aceptar un tratamiento médico, estudiar o trabajar. Algunas personas pueden necesitar apoyos, pero no significa perder la capacidad jurídica.

Ejemplo: Alba tiene 18 años y va al banco para abrir una cuenta a su nombre. Después de informarse sobre las condiciones de la cuenta, decide abrirla. Alba puede hacerlo porque tiene capacidad jurídica.

Cartilla

Es un documento que da el banco, parecido a una libreta o cuadernillo, donde aparecen los datos de la cuenta y los movimientos que se realizan (los ingresos y los pagos).

Con la cartilla se puede consultar el dinero que se tiene, ver las operaciones que se han hecho y, en algunos casos, también sirve como prueba de que la cuenta es de su titular y de cuánto dinero hay en ella. En algunos bancos, también se puede actualizar en el cajero automático para ver los últimos movimientos.

Ejemplo: Anne prefiere no usar la banca digital y va al banco con su cartilla. En el cajero automático actualiza la cartilla y ve los últimos ingresos y pagos de su cuenta.

Clave de acceso

Es un código secreto que se usa para entrar en la cuenta bancaria a través de la banca digital (internet, aplicación del banco o banca telefónica). Puede ser una contraseña o un PIN, y sirve para proteger el dinero y la información bancaria.

Esta clave es personal y no se debe compartir con nadie, ya que protege el acceso a la cuenta bancaria.

Ejemplo: Rodrigo quiere entrar a la aplicación de su banco para ver su saldo y escribe su clave de acceso.

Código de verificación

Es una combinación de números, de letras o de números y letras que sirve como medida de seguridad para confirmar que es el titular quien está intentando acceder a la cuenta bancaria o hacer alguna operación.

A veces, se necesita usar el código de verificación para iniciar sesión en la banca digital, hacer una transferencia o confirmar un pago. El banco envía un código al teléfono o por correo electrónico que se debe introducir para continuar. Este código es temporal y cambia cada vez que se utiliza.

Ejemplo: Nuria intenta entrar en la aplicación de su banco y recibe un código en su móvil. Lo introduce para confirmar que es ella. Además, Mei también confirma una compra a través de internet usando su código de verificación.

Comisión

Es una cantidad de dinero que se tiene que pagar al banco por usar algunos de sus servicios, como hacer una transferencia, tener una cuenta bancaria o usar una tarjeta.

Las comisiones pueden variar según el banco y el tipo de servicio que se utilice.

Ejemplo: Jesús hace una transferencia desde su cuenta, y el banco le cobra 1 euro por realizarla.

Condiciones bancarias

Son las normas y requisitos que establece el banco para que se pueda usar un producto o servicio, como una cuenta bancaria, una tarjeta o un préstamo. Indican qué se puede hacer, qué costes tiene, qué obligaciones se tienen y qué se debe cumplir.

Conocer las condiciones bancarias ayuda a entender cómo funciona el servicio y a evitar costes o problemas.

Ejemplo: Julia quiere abrir una cuenta bancaria y lee las condiciones antes de firmar. Así sabe si tiene comisiones, qué servicios incluye y qué tiene que cumplir para usarla correctamente.

Conflicto de intereses

Ocurre cuando la persona que presta apoyo (por ejemplo, un curador o guardador de hecho) tiene intereses propios que pueden influir en las decisiones que debe ayudar a tomar a la persona que presta apoyo.

Cuando existe un conflicto de intereses, puede resultar difícil que la persona de apoyo actúe de forma imparcial. En estos casos, puede ser necesario que el juez nombre un defensor judicial, que es una persona neutral encargada de intervenir en ese asunto concreto.

Ejemplo: Marco tiene una discapacidad intelectual y ha heredado una cantidad de dinero. Su padre, que es su curador, quiere que le preste ese dinero para un negocio personal. En esta situación, el padre tiene un interés propio que puede influir en el apoyo que le presta a Marco. Por eso existe un conflicto de intereses y puede ser necesario que intervenga una persona independiente para ayudar en esa decisión.

Cotitular de cuenta bancaria

Es una persona que comparte la propiedad de una cuenta bancaria con otra u otras personas. Todas las personas cotitulares pueden usar el dinero de la cuenta y tomar decisiones sobre ella, porque son dueñas de ese dinero.

Cuando se comparte con otra persona u otras personas la propiedad del dinero de una cuenta bancaria se es cotitular. Todos pueden tomar decisiones sobre ese dinero.

Ejemplo: Pepa y Ahmed tienen una cuenta conjunta para los gastos de la casa. Los dos son cotitulares y dueños de esa cuenta. Un día, Pepa paga la compra con esa cuenta y, otro día, Ahmed paga el recibo de la luz.

Cuenta bancaria

Es un servicio que ofrece el banco que da acceso a la posibilidad de guardar el dinero y gestionarlo. También permite hacer otras operaciones como ingresar dinero, sacarlo, pagar o recibir transferencias. Existen distintos tipos de cuentas bancarias, como la cuenta corriente o la cuenta de ahorro.

Con una cuenta bancaria se puede gestionar el dinero en el día a día; por ejemplo, pagar recibos, hacer compras o enviar dinero a otras personas usando el dinero que se tiene en ella.

Ejemplo: Paula abre una cuenta bancaria para gestionar su dinero. Con el dinero que tiene en la cuenta, paga el alquiler y la luz. También recibe su salario y envía dinero a su hermano Juan cuando lo necesita.

Cuenta conjunta

Es una cuenta bancaria de la que son cotitulares dos o más personas. Todos los cotitulares son dueños del dinero que hay en la cuenta y pueden usarlo, hacer pagos, transferencias o sacar dinero. Cada persona tiene los mismos derechos sobre la cuenta.

Puedes tener una cuenta conjunta con otras personas con las que compartes gastos, como el alquiler, la comida o el mantenimiento de una vivienda. En este tipo de cuenta, todas las personas son propietarias del dinero que hay en ella.

Ejemplo: Elena y Hugo tienen una cuenta conjunta para los gastos de su casa. Elena paga la compra y Hugo paga la reparación del coche en el taller; ambos usan el dinero que hay en la cuenta.

Cuenta corriente

Es una cuenta bancaria que permite guardar dinero, recibir pagos, hacer transferencias y pagar recibos. También se puede usar para sacar dinero y pagar con tarjetas.

Con una cuenta corriente se puede gestionar el dinero del día a día y utilizar el dinero de forma rápida y segura según se necesite.

Ejemplo: Hugo tiene una cuenta corriente donde recibe el dinero de su trabajo. Cada semana saca un poco para comprar el pan y el transporte, y paga su factura de internet desde la cuenta.

Cuenta de ahorro

Es una cuenta bancaria que permite guardar dinero durante un periodo largo de tiempo para ahorrar poco a poco. Normalmente no se usa para pagos diarios.

Con una cuenta de ahorro se puede guardar el dinero y, según el banco, en algunos casos el dinero puede aumentar con el tiempo gracias a los intereses.

Ejemplo: Danna guarda cada mes parte de su dinero en una cuenta de ahorro para usarlo en el futuro. Ese dinero puede ir aumentando poco a poco gracias a los intereses que le da el banco.

Cuenta de pago básica

Es una cuenta bancaria que da acceso a servicios bancarios básicos, como guardar dinero y hacer operaciones sencillas. Está pensada para que cualquier persona pueda tener acceso a estos servicios.

Con una cuenta de pago básica se puede recibir el salario, pagar recibos y hacer compras o pagos del día a día, normalmente con una tarjeta de débito o medios de pago vinculados a la cuenta.

Ejemplo: Zoe recibe su salario en una cuenta de pago básica. Usa una tarjeta de débito vinculada a esa cuenta para pagar el agua, la luz y comprar en el supermercado.

Curador

Es la persona que ejerce la curatela asistencial o representativa. Ver curatela asistencial y curatela representativa.

Curatela asistencial

Es una medida de apoyo judicial. Es la forma más común de curatela que decide un juez cuando no hay otra medida de apoyo. Permite a la persona con discapacidad actuar por sí misma y desarrollar su vida de forma independiente.

La persona recibe el apoyo del curador únicamente para cosas concretas. El curador da la información y explicaciones que la persona con discapacidad necesite, pero no puede decidir por la persona con discapacidad. Es el guía y acompañante que puede necesitar en un momento concreto.

Ejemplo: Lara es una persona con discapacidad intelectual y necesita sacar dinero del banco para el viaje que va a hacer con sus compañeros de clase. Daniel, que es su padre y curador asistencial, acude con Lara al banco para explicarle los pasos que debe seguir para conseguir el dinero que lleva tiempo ahorrando.

Curatela representativa

Es una medida de apoyo judicial. El juez solo debe aplicar esta curatela en casos excepcionales y debe indicar en qué aspectos de la vida la persona con discapacidad necesita ayuda, adaptando la medida a sus necesidades.

El curador va a poder actuar en nombre de la persona con discapacidad en aquellos asuntos que sean establecidos por el juez, pero siempre teniendo en cuenta sus deseos y preferencias.

Ejemplo: José Luis tiene una discapacidad intelectual grave, que le impide decidir por sí mismo. Quiere vender la casa en la que lleva veraneando toda la vida. Su mejor amiga y curadora representativa, Leticia, debe firmar los documentos de la venta en su nombre.

Declaración responsable

Es el documento entregado por el banco y firmado por la persona con discapacidad o quien le apoya (o ambos) que afirma algo como verdadero.

Sirve para que el banco pueda aceptar una situación provisionalmente o agilizar trámites, mientras comprueba la información de manera oficial con otros documentos. Puede servir para probar que alguien es guardador de hecho de una persona con discapacidad o que esa persona necesita apoyos.

Ejemplo: Azahara quiere probar que su tío es su guardador de hecho. Va al banco y firma una declaración responsable en la que dice que su tío es su guardador de hecho.

Defensor judicial

Es una persona nombrada por el juez para poder ayudar o actuar en nombre de una persona con discapacidad intelectual en un asunto concreto durante el tiempo que sea necesario.

Esta medida se utiliza cuando la persona que normalmente presta el apoyo no puede actuar, no debe hacerlo o tiene un conflicto de intereses con la persona a la que apoya. El defensor judicial solo interviene en el asunto para el que ha sido nombrado. Cuando este asunto termina, también termina su actuación.

Ejemplo: Irati quiere aceptar una herencia, su hermana es su curadora, pero también va a recibir parte de la herencia. Como ambas tienen intereses en el mismo asunto, existe un conflicto de intereses. Por eso, el juez nombra un defensor judicial para ayudar a Irati en todo lo relacionado con la aceptación de la herencia.

Depósito

Es un producto bancario en el que una persona guarda una cantidad de dinero en el banco durante un tiempo. Durante ese periodo, normalmente no se puede usar ese dinero, pero a cambio el banco te paga intereses que hacen que el dinero aumente.

Con un depósito, el banco garantiza que el dinero estará protegido durante el tiempo acordado y, al final, el dueño del dinero recibirá su dinero más los intereses generados.

Ejemplo: Bruno contrata un depósito a plazo fijo de 100 euros durante 1 año. Durante ese tiempo no puede usar ese dinero, pero al final el banco le devuelve sus 100 euros más 3 euros de intereses.

Descubierto

Es la situación en la que una persona gasta o saca más dinero del que realmente había en su cuenta. En términos bancarios, esto se llama descubierto, y también se conoce como "estar en números rojos", porque el saldo de la cuenta es menor de 0 euros.

Cuando esto ocurre, el banco puede cobrar intereses o comisiones por el dinero que se ha usado de más, por lo que la persona tendrá que devolverlo y pagar una cantidad adicional por haber utilizado dinero que no tenía.

Ejemplo: a Sonia le cargan un recibo de 40 euros en su cuenta bancaria, en la que solo tenía 15 euros. Su saldo pasa a -25 euros, por lo que entra en descubierto o "números rojos". Tendrá que devolver esos 25 euros al banco y, mientras no lo haga, se pueden generar intereses.

Doble verificación

Es un método de seguridad que usa el banco para proteger la cuenta bancaria cuando se utiliza la banca digital o se hacen pagos por internet. Además de la contraseña, el banco necesita otra confirmación para comprobar que es el titular, como un código que envían al móvil o un mensaje de la aplicación del banco. Esto evita que otra persona pueda entrar en tu cuenta, aunque tenga tu contraseña.

Se usa al entrar en la banca digital, al hacer transferencias o al hacer pagos grandes. La doble verificación es el proceso completo de seguridad, mientras que el código que se recibe es solo una parte de ese proceso. Ayuda a que solo el titular pueda acceder y usar su dinero.

Ejemplo: Manoli entra en su aplicación del banco pagar hacer un pago y, después de poner su contraseña, recibe un código en su móvil para confirmar la operación. Para completar el pago necesita escribir el código que ha recibido.

Domiciliación

Es cuando una persona ordena al banco que haga de forma automática un pago o un ingreso con el dinero de la cuenta bancaria de manera periódica. Esto permite que no tenga que hacer los pagos o cobros manualmente cada vez.

Muchas personas usan la domiciliación para pagar los recibos de la luz, el agua, el teléfono o para recibir su salario sin tener que ir al banco cada mes.

Ejemplo: Elena y Javier deciden domiciliar sus facturas de internet y electricidad. Cada mes, el banco paga automáticamente esos recibos desde la cuenta bancaria que tienen Elena y Javier.

Estafa

Es un engaño que hace una persona para hacerse pasar por otra persona o quitarle su dinero. Las estafas digitales ocurren a través de internet o del móvil, por ejemplo, con mensajes, correos electrónicos o llamadas falsas que parecen ser del banco.

El banco nunca pedirá las claves de acceso ni los datos personales por mensaje, correo electrónico o llamada, por lo que se debe desconfiar si se piden estos datos.

Ejemplo: Cristina recibe un SMS que parece de su banco pidiéndole sus claves de acceso. Cristina mete la clave de acceso y su cuenta se queda a 0 euros. Alguien ha hecho una transferencia y se ha llevado todo su dinero. Llama a su banco para comprobar si el mensaje es verdadero. El banco le dice que era una estafa digital.

Firma electrónica

Es cualquier forma de firmar documentos electrónicamente, como dibujar la firma en el móvil, poner un PIN o marcar "acepto" en un contrato digital.

Se usa para compras por internet, aceptar condiciones de servicios, recibir facturas o documentos.

Ejemplo: Carla marca "acepto" al terminar de leer las condiciones de un seguro que contrata a través de internet.

Garantía

Es un bien o un derecho que sirve para asegurar que una persona va a devolver el dinero que le han prestado. Si la persona no devuelve el dinero, quien se lo ha prestado puede usar esa garantía para que le paguen la deuda.

Ejemplo: Jaime pide un préstamo hipotecario para comprar una casa. La casa que compra funciona como garantía. Si Jaime deja de pagar el préstamo, el banco puede pedir a un juez que venda la casa para recuperar el dinero prestado.

Guarda de hecho

Es una medida de apoyo que existe cuando una persona ayuda de manera habitual a una persona con discapacidad en algunos aspectos de su vida.

No hace falta que un juez haga un nombramiento formal ni que exista un documento especial. Normalmente la persona que presta este apoyo es un familiar o alguien de confianza. El guardador de hecho ayuda y debe respetar siempre lo que la persona con discapacidad quiere y las decisiones que toma.

Ejemplo: Tomás tiene una discapacidad y su hermano José le acompaña al banco cuando tiene que hacer alguna gestión. José le ayuda a entender la información que le da el banco y a comunicar lo que quiere hacer. Jose actúa como guardador de hecho porque presta apoyo a Tomás de forma habitual, aunque ningún juez le ha nombrado guardador de hecho.

Guardador de hecho

Es la persona que ejerce la guarda de hecho. Ver guarda de hecho.

Interés

Es una cantidad de dinero que una persona paga por un préstamo o que recibe por ahorrar dinero en el banco. Si pide un préstamo, paga intereses; si guarda dinero en una cuenta de ahorro, puede recibir intereses.

Los intereses sirven para que el banco gane dinero cuando presta dinero y para que las personas que ahorran reciban un poco más de dinero por guardarlo en el banco.

Ejemplo: Tatiana guarda 5.000 euros en su cuenta y recibe 10 euros de intereses al año. Sergio pide un préstamo de 3.000 euros y paga intereses del 5% además de devolver el dinero que pidió prestado.

Mediación

Es una forma de resolver un problema con la ayuda de una persona profesional, llamada mediadora. La persona mediadora no decide por la persona que tiene el problema: ayuda a esa persona y al banco a hablar y llegar a un acuerdo.

Ejemplo: Vera y su banco no se ponen de acuerdo sobre una reclamación. Una mediadora les ayuda a hablar. Al final, llegan a un acuerdo que les parece bien a los dos.

Medidas de apoyo

Son las diferentes vías que existen para ayudar a las personas con discapacidad a ejercer su capacidad jurídica. Con ese apoyo pueden ejercer sus derechos y tomar decisiones entendiendo bien qué significan.

Existen diferentes tipos: pueden ser medidas de apoyo voluntarias, medidas de apoyo informales o medidas de apoyo judiciales.

Ejemplo: Paula quiere contratar una tarjeta bancaria, pero necesita que le expliquen las condiciones. Paula le pide a su padre que le ayude a entenderlas. Esa ayuda es una medida de apoyo para que pueda decidir por sí misma si quiere la tarjeta bancaria o no.

Medidas de apoyo informales

Ver guarda de hecho.

Medidas de apoyo judiciales

Ver apoyos judiciales.

Medidas de apoyo voluntarias

Ver apoyos voluntarios.

Oficina bancaria

Es un lugar donde se pueden hacer gestiones bancarias en persona, hablar con el personal del banco y resolver dudas sobre el dinero depositado o los servicios bancarios.

En la oficina bancaria se pueden abrir cuentas bancarias, entregar documentos, pedir información o solucionar problemas con las operaciones bancarias.

Ejemplo: Samuel va a la oficina bancaria para abrir una cuenta nueva y hablar con un empleado sobre cómo organizar sus pagos.

Operación bancaria o gestión bancaria

Es cualquier acción que una persona hace con dinero o servicios del banco, como ingresar dinero, sacar dinero, pedir un préstamo, hacer transferencias o contratar inversiones.

Las operaciones bancarias permiten gestionar el dinero, pagar, ahorrar, invertir o recibir dinero de otras personas.

Ejemplo: Pedro hace una transferencia desde su aplicación del banco. Esa transferencia es una operación bancaria.

Pago mínimo

Es la menor cantidad de dinero que el banco permite pagar o entregar para cumplir una obligación, como devolver dinero de una tarjeta de crédito o un préstamo.

Si una persona usa una tarjeta de crédito y debe devolver el dinero gastado, el banco puede permitir que pague solo una parte mínima cada mes.

Ejemplo: Benito tiene una tarjeta de crédito con un límite de 1.000 euros. En enero gasta 1.000 euros y, en febrero, el banco le permite devolver solo 500 euros. Esos 500 euros son el pago mínimo que debe entregar.

Poder de representación

Es un documento que permite nombrar a una persona de confianza para que represente a otra y actúe en su nombre en diferentes situaciones legales.

El representante se coloca en la posición de quien le nombra y actúa en su nombre. Los efectos de esos actos le afectan directamente. Este poder se puede dar mediante un documento legal, normalmente notarial, donde se establecen los límites y las facultades. También es posible dar este poder de forma tácita sin un documento formal.

Ejemplo: Juan tiene una discapacidad intelectual y le cuesta comprender bien los contratos. Ha pensado que le puede otorgar un poder de representación a su hermana Marta para que le ayude a realizar estos trámites, buscando siempre proteger su voluntad.

Poder general

Permite designar a una persona de confianza para que actúe en nombre de otra persona. La persona designada (representante) puede actuar desde ese momento. Si el poder general se otorga con cláusula de subsistencia, su autorización se mantiene aunque la persona que lo autorizó deje de ser capaz de tomar decisiones.

Evita que se tenga que pasar por diferentes procesos judiciales y permite gestionar todo de forma más sencilla.

Ejemplo: Desirée tiene deterioro cognitivo y sabe que va a perder pronto la noción de las cosas y que va a necesitar ayuda en su día a día. Va a un notario y autoriza a su hermana Martina para que tome por ella decisiones importantes.

Poder preventivo

Es una medida de apoyo voluntaria que es preferible frente a una judicial. Permite designar a una persona de confianza para que actúe en nombre de otra persona, si en algún momento del futuro necesita ayuda porque pierde la capacidad de tomar decisiones.

Evita que se tenga que pasar por diferentes procesos judiciales y permite gestionar todo de forma más sencilla. Solo surte efecto si se produce la discapacidad, que tiene que ser acreditada.

Ejemplo: Carmen se está haciendo mayor y para prevenir problemas en un futuro ha decidido confiar en su hermana a través de un poder preventivo. Así, cuando Carmen pierda la memoria, su hermana podrá realizar trámites en su lugar, buscando siempre lo mejor para ella.

Préstamo hipotecario

Es un préstamo que se pide al banco, normalmente para comprar una casa. La persona recibe el dinero y lo devuelve poco a poco, en cuotas mensuales, con intereses, durante varios años. La vivienda queda como garantía del préstamo, lo que significa que, si no se paga, el banco puede solicitar a un juez vender la casa para recuperar el dinero que prestó.

Si una persona quiere comprar una casa pero no tiene suficiente dinero, puede pedir un préstamo hipotecario. El banco le presta el dinero y debe pagarlo en el tiempo acordado. Si no paga, se arriesga a perder su casa. El banco tiene un derecho sobre la casa (la hipoteca) que le permite solicitar al juez vender la casa y con el dinero obtenido de la venta recuperar el dinero que prestó.

Ejemplo: Ana quiere comprar una casa de 200.000 euros y pide un préstamo hipotecario al banco. Cada mes paga una cuota con parte del dinero prestado y los intereses. Si un día deja de pagar, el banco podría pedir al juez que venda la casa y con el dinero que se obtenga recuperar el dinero del préstamo.

Préstamo o préstamo personal

Es un dinero que el banco le deja a una persona para que pueda utilizarlo. La persona que recibe el dinero debe devolverlo normalmente en cuotas a lo largo del tiempo que haya acordado con el banco y normalmente también debe pagar intereses. Por ejemplo, un crédito al consumo es un préstamo personal.

Puede usarse para gastos importantes o imprevistos como vacaciones, comprar electrodomésticos o pagar los estudios cuando la persona no tiene suficiente dinero disponible en ese momento.

Ejemplo: Javier necesita dinero para pagar sus vacaciones y pide un préstamo personal de 2.000 euros al banco. Cada mes devuelve una cuota de 100 euros más intereses.

Reconocimiento biométrico

Es un método que usan las aplicaciones de los bancos y, a veces, los cajeros, para identificar a una persona usando características físicas únicas, como la cara, la huella dactilar o el iris del ojo. Esto ayuda a que solo la persona titular pueda acceder a su cuenta bancaria o hacer pagos.

Se usa al entrar en la aplicación del banco, al abrir una cuenta por internet o al confirmar pagos con el móvil. Permite que el banco compruebe que es la persona titular y protege su dinero.

Ejemplo: Hugo está en una cafetería y quiere pagar los 10 euros que cuesta el refresco y el bocadillo de calamares mediante su aplicación del banco usando su huella dactilar. El banco reconoce su huella y permite que haga el pago. Al mismo tiempo, Fátima abre la aplicación del banco usando el reconocimiento facial para consultar el saldo de su cuenta, y Carlos desbloquea la aplicación del banco con su iris.

Representación

Ver curatela representativa y poder de representación.

Resolución judicial

Es la decisión que toma un juez para resolver un problema o un desacuerdo. La decisión del juez se escribe en un documento oficial, que puede ser un auto o una sentencia.

Ejemplo: Martina tiene una discapacidad intelectual. Quiere pedir un préstamo hipotecario para comprar un apartamento. Su familia piensa que necesita ayuda para entender algunos documentos. El juez escucha a Martina y revisa la situación. Decide que Martina puede pedir el préstamo hipotecario, pero con apoyo para comprender la información del banco. La decisión del juez se escribe en una resolución judicial.

Saldo

Es la cantidad de dinero que una persona tiene en su cuenta bancaria. Puede ser positivo si tiene dinero disponible o negativo si su cuenta no tiene dinero disponible, está en descubierto o números rojos.

Revisar el saldo ayuda a saber cuánto dinero una persona puede gastar, ingresar o transferir, y a controlar su dinero.

Ejemplo: Martina mira su aplicación del banco y ve que tiene 250 euros en su cuenta. Ese dinero es su saldo. Nicolás revisa su cuenta y ve un saldo negativo de –30 euros porque gastó más dinero del que tenía.

Servicios esenciales

Son las operaciones básicas que una persona puede hacer en un banco para gestionar su dinero en el día a día. Son servicios necesarios para el funcionamiento de una cuenta bancaria.

Los servicios esenciales son los que permiten ingresar dinero, sacar dinero, consultar el saldo o domiciliar pagos.

Ejemplo: Christian abre una cuenta de pago básica. Con ella puede ingresar su nómina, sacar dinero en el cajero y domiciliar el pago del alquiler y la luz. Estos son servicios esenciales de su cuenta.

Tarjeta o tarjeta bancaria

Es un medio de pago de las compras o para sacar dinero. Está relacionada con una cuenta bancaria y permite usar el dinero que se tiene en ella.

Sirve para pagar de forma fácil y rápida sin necesidad de llevar dinero en efectivo.

Ejemplo: Noemí tiene una tarjeta bancaria. Va a una tienda y quiere comprar unos pantalones de 15 euros. Paga con la tarjeta y esos 15 euros se descuentan del dinero que tiene en su cuenta bancaria.

Tarjeta de crédito

Es un tipo de tarjeta bancaria que permite pagar las compras o sacar dinero, aunque no se tenga suficiente dinero en la cuenta bancaria, hasta un límite que concede el banco. Después se debe devolver el dinero al banco, todo de una vez o poco a poco, y en algunos casos pagando intereses.

Con una tarjeta de crédito se pueden comprar productos o contratar servicios y pagar más adelante. El banco controla que no se gaste más del límite y cobra intereses si no se devuelve todo el dinero de inmediato.

Ejemplo: Jorge tiene una tarjeta de crédito con límite de 1.000 euros. Solo tiene 100 euros en su cuenta, pero puede gastar hasta 1.000 euros con la tarjeta de crédito. Se va de viaje y paga sus gastos con la tarjeta. Cuando vuelve a su casa, tendrá que devolver al banco esos 1.000 euros.

Tarjeta de débito

Es un tipo de tarjeta bancaria que está vinculada a la cuenta bancaria. Cada vez que se usa para comprar o sacar dinero, el dinero se descuenta de forma inmediata de la cuenta. Con la tarjeta de débito no se puede gastar más dinero del que tiene como saldo en la cuenta bancaria.

Es la más común y se usa para pagar en tiendas, sacar dinero en cajeros o hacer pagos a través de internet. La persona titular de la tarjeta de débito solo puede gastar el dinero que tiene en la cuenta.

Ejemplo: Carmen tiene 200 euros en su cuenta. Quiere comprar una consola de 250 euros, pero la tarjeta de débito no se lo permite porque no tiene suficiente dinero. Sí puede comprar otra consola que vale 100 euros porque tiene suficiente saldo.

Tarjeta de prepago

Es un tipo de tarjeta bancaria que permite pagar solo con el dinero que se ha cargado previamente en la tarjeta. Puede ser el propio titular de la tarjeta u otra persona quien ingrese ese dinero. No está vinculada a una cuenta bancaria, y solo se puede gastar hasta la cantidad disponible que tenga la tarjeta.

Sirve para controlar lo que se gasta y para pagar sin necesidad de tener una cuenta bancaria, ya que solo se utiliza el dinero que hay cargado en la tarjeta.

Ejemplo: Noemí tiene una tarjeta de prepago. Si quiere comprar unos pantalones de 15 euros, primero tiene que meter 15 euros en la tarjeta prepago desde la aplicación del banco. Solo así podrá pagar.

Tarjeta revolving

Es un tipo de tarjeta bancaria que permite devolver el dinero que se ha pagado con ella poco a poco en cuotas mensuales. Como no se devuelve de una vez todo el dinero que se debe al banco, esa cantidad va aumentando por los intereses que cobra el banco. Por ello, si se paga una cuota mínima muy baja, la deuda puede durar mucho tiempo.

Se puede usar esta tarjeta para hacer compras grandes y devolver el dinero poco a poco, pero se debe tener cuidado porque los intereses hacen que la deuda crezca si se tarda mucho en pagarla.

Ejemplo: Stefan compra con su tarjeta revolving un ordenador por 1.000 euros y decide devolver 30 euros al mes. Cada mes paga un poco de la deuda y los intereses que cobra el banco.

Titular de una cuenta bancaria

Es la persona que es dueña de una cuenta bancaria. Tiene derecho a usar el dinero que hay en la cuenta bancaria, hacer pagos, transferencias o sacar dinero, y también es responsable de todo lo que ocurre en ella.

Una cuenta bancaria puede tener un solo titular o varios cotitulares, dependiendo del tipo de cuenta bancaria. Ser titular de una cuenta bancaria significa que la cuenta está a su nombre y que es la persona principal que la controla.

Ejemplo: Antonio abre una cuenta bancaria a su nombre. Él es el titular de la cuenta, por lo que puede usar su dinero para pagar el alquiler y hacer compras cuando lo necesite.

Transferencia

Es una operación que permite enviar dinero de una cuenta bancaria a otra. También se puede recibir dinero por transferencia. Para enviar dinero por transferencia se necesita conocer el nombre y el IBAN de la cuenta bancaria de la persona que lo recibe.

En Bizum no necesitas estos datos. Solo necesitas su número de teléfono. Puedes hacer una transferencia en una oficina del banco, en la página web del banco o en la aplicación del banco. Algunas transferencias son gratuitas. En otras, el banco puede cobrar una comisión.

Ejemplo: Bárbara quiere enviar 50 euros a su hermana. Bárbara utiliza el nombre y el IBAN de su hermana. Después, envía el dinero desde la aplicación del banco. Bárbara ha hecho una transferencia.





MATERIALES

Estas entidades ofrecen **más información** sobre los servicios bancarios para las personas con discapacidad en los siguientes documentos:

Banco de España:

– ***Banco a distancia: la tecnología puede ser nuestra mejor aliada si la utilizamos con cabeza***, Banco de España, [s. f.].

– ***Bloqueo de la cuenta,*** Portal Cliente Bancario, [s. f.].

– ***Consejos para prevenir el fraude en operaciones financieras***, Iniciativa Educativa del Banco de España, [s. f.].

– ***Estos son los servicios bancarios que debes conocer antes de emprender***, Portal Cliente Bancario, 18 de mayo de 2021.

– ***Medidas de apoyo a personas con discapacidad***, Portal del Cliente Bancario, 3 de octubre de 2023.

– ***Nuevas medidas de apoyo a personas con discapacidad: un reto para todos"***, Portal Cliente Bancario, 19 de septiembre de 2023.

– ***¿Qué es la cuenta de pago básica?***, Portal Cliente Bancario, [s. f.].

Fiscalía General del Estado:

– ***Capacidad jurídica***, Fiscalía Accesible, [s. f.]. Fiscalía General del Estado.

– ***Preguntas y respuestas sobre la Ley de Apoyos a las Personas con Discapacidad*** (Versión revisada), Ministerio Fiscal, 2026. Fiscalía General del Estado.

Fiscalia General del Estado / Banco de España / AEB / CECA / UNACC:

– ***Protocolo marco de colaboración para la efectividad de las medidas de apoyo a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en el ámbito bancario***.

– ***Protocolo general de colaboración para la protección patrimonial de personas titulares de productos bancarios con discapacidad o en otras situaciones de vulnerabilidad***.

– ***Documento interpretativo al protocolo marco entre FGE y asociaciones bancarias***.

– ***Conceptos básicos sobre guarda de hecho para apoyo a personas con discapacidad en la operativa bancaria***.

– ***La guarda de hecho de personas mayores o con discapacidad en la operativa bancaria***.



FUNDACIÓN FERNANDO POMBO

UAM Clínica Jurídica y Politológica

GA_P Gómez-Acebo & Pombo