

RECLAMA

EN CASO DE VULNERACIÓN DE TUS DERECHOS

Reclamar es un acto de responsabilidad que puede tener efectos positivos tanto en el ámbito individual como en el colectivo. A través de las Asociaciones de Consumidores, como AICAR-ADICAE, los consumidores podemos defendernos de forma global y actuar eficazmente frente a los abusos de los bancos y de las grandes compañías.

Un abuso o una mala práctica por parte de un banco o aseguradora nunca es un caso aislado sino que se reproduce en miles de consumidores y, de allí, la importancia de contar con Asociaciones de Consumidores fuertes y organizadas.

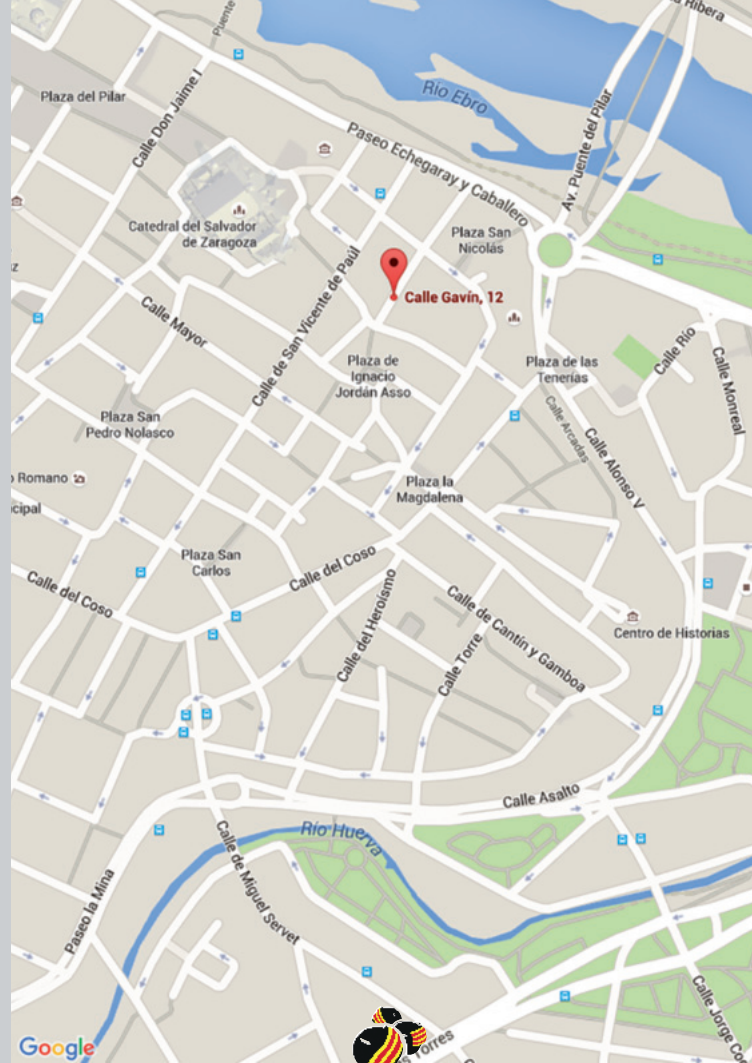
Reclamar paso a paso...

Servicio de Atención al Cliente del banco o aseguradora (reclama por escrito y que te sellen una copia en tu sucursal o remítela por correo certificado con acuse de recibo o burofax).

Si en dos meses no tienes respuesta o recibes una respuesta insatisfactoria puedes dirigirte al:

- **Banco de España:** productos y servicios bancarios en general
- **Comisión Nacional del Mercado de Valores:** productos de inversión y valores
- **Dirección General de Seguros:** seguros y fondos de pensiones

Recuerda: en caso de reclamaciones de cantidad que no excedan los 2.000 euros existe la posibilidad de reclamar judicialmente de forma gratuita, sin necesidad de abogado ni procurador.



AICAR ADICAE

C/ Gavín, 12, local - 50001 - Zaragoza
976 39 00 60 / aicar.aragon@adicae.net

<http://aicar.adicae.net>

D.L.: Z-1720-2016

CONOCE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS Y DEFIENDE TUS DERECHOS

Por un consumo responsable, crítico y solidario con todos los consumidores



AICAR ADICAE
aicar.adicae.net

Zaragoza
AYUNTAMIENTO

MAYORES INFORMADOS PARA LA DEFENSA DE SUS DERECHOS Y DE LOS DEL COLECTIVO DE CONSUMIDORES

En los últimos años han tenido lugar continuos fraudes al ahorro, por parte de parte de los bancos y chiringuitos financieros, de los que han sido víctimas principalmente las personas mayores.

Ha sido práctica habitual la colocación a los pequeños ahorradores de productos de riesgo como han sido las participaciones preferentes o la deuda subordinada. Junto a estos productos se han comercializado depósitos estructurados, fondos derivados, futuros... que han hecho que miles de consumidores hayan perdido los ahorros de toda su vida.



Además de esta realidad, los consumidores mayores se ven día a día afectados por las malas prácticas de las entidades y de las grandes compañías. La imposición de comisiones y gastos desproporcionados por todo tipo de productos y servicios y la comercialización indebida de productos innecesarios y costosos están mermando sobremanera la economía de las familias.

Ante esta realidad, desde AICAR-ADICAE creemos que el colectivo de consumidores y, especialmente en el caso de los mayores, debe mantenerse informado y contar con las herramientas necesarias para hacer valer sus derechos.

Ante un sistema que nos rodea injusto, ineficiente y donde prima la individualidad y el consumismo irresponsable, AICAR-ADICAE propone un cambio de rumbo en el que la actitud de los consumidores y la participación a través de las distintas Asociaciones puede cambiar la realidad y superar las contradicciones y desventajas que los más débiles (los consumidores) venimos sufriendo.

CONTRATAR UN PRODUCTO FINANCIERO DE FORMA SEGURA Y SIN RIESGOS

Antes de contratar un producto es imprescindible disponer de la información necesaria, las condiciones y las características del mismo por escrito.

En qué fijarnos...

- La publicidad: es vinculante, pero hay que tener cuidado porque en ocasiones puede inducir a error o engaño.
- Antes de contratar la entidad debe entregarnos una copia del contrato.
- En el caso de los seguros el contrato incluirá las condiciones particulares, generales y especiales.
- Para los planes de pensiones además deben informarte de las especificaciones y política de inversión del fondo.
- En productos de ahorro o de financiación la TAE nos dice cual es la rentabilidad anual o el coste real, con independencia del plazo de duración del productos.

Consulta en una Asociación de Consumidores sobre la conveniencia o riesgo de un determinado producto antes de su contratación, si la entidad no quiere facilitarte la información por escrito es porque el producto podría no convenirte.

Ten en todo caso siempre en cuenta la premisa a mayor rentabilidad mayor riesgo (desconfía de productos que te ofrezcan un interés muy alto).



Ten en cuenta...

Antes contratar un producto de ahorro...

- Asegúrate de conocer quién garantiza el importe invertido y si existe alguna penalización en caso de rescate antes de vencimiento.
- Infórmate del tratamiento fiscal del producto (de las aportaciones y rentabilidad).
- Normalmente es más interesante optar por una mejor rentabilidad que por regalos que puedan ofrecernos.

Comisiones bancarias...

- Ante la injusta libertad de las entidades de cobrarnos por todo tipo de productos y servicios, los consumidores debemos negociar estos cargos e impedir su imposición, muchas veces desproporcionada.
- Ante la negativa de la entidad de eliminar o reducir la comisión, debemos comparar con otras entidades y cambiar de banco si hace falta.



Dejar una cuenta a cero no equivale a cerrarla. En caso de cierre de una cuenta asegúrate que la entidad te da un justificante de la cancelación. Mantén sólo aquellas cuentas y productos bancarios realmente necesarios.