

Des d'AICEC-ADICAE exigim:

L'aplicació d'un **criteri de proporcionalitat real!** És injustificable que un descobert d'1€ durant un dia generi un cost de 35€ per la persona usuària.

Que els **ingressos per comissions d'una entitat financera** no suposin més que una proporció concreta dels beneficis de l'entitat.

Que les entitats financeres tinguin l'**obligació d'avisar al Banc d'Espanya** amb temps suficient de les comissions que tenen intenció d'implantar.

Que el Banc d'Espanya estigui expressament habilitat per a **intervenir en matèria d'aplicació** d'aquelles comissions que no respectin els principis i criteris fixats.

Que l'**increment de les comissions** mai pugui suposar un increment superior a una referència concreta (com per exemple, l'augment de l'IPC).

Si han vulnerat els teus drets, informa't i reclama amb AICEC- ADICAE!

El primer pas és realitzar un escrit dirigit al **Servei d'Atenció al Client (SAC)** de l'entitat o al **Defensor del Client**. Cal tenir en compte que la resolució del Defensor del Client és vinculant, però la del SAC no; així que si la resolució no corregeix la situació reclamada, el següent pas és dirigir-se al Departament de Conducta de Mercat i Reclamacions del Banc d'Espanya, que tindrà un termini de 4 mesos per a contestar. En el cas que tinguis dubtes i qüestions i les vulguis respondre, no dubtis en venir a veure'ns. A AICEC - ADICAE t'orientarem!

Amb la col·laboració de:

 Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

COMISSIONS

**abusos
del sistema
financer**



On som?

BARCELONA

C/Creu dels Molers, 13. 08004
933 425 044

TARRAGONA

Hotel d'Entitats 6a Planta, 6è despatx
C/Pons d'Icart s/n, (Pàrquing de la Pe-
drera). 43004
685 919 241

GIRONA

C/Ciudadans, 2-4. 17004
685 919 244

Contacta amb nosaltres!

 aicec@adicae.net
tarragona@adicae.net
girona@adicae.net

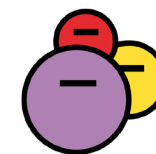
 aicec.adicae.net

Segueix-nos!

 facebook.com/AICEC

 [@AicecAdicae](https://twitter.com/AicecAdicae)

persones consumidores crítiques, responsables i solidàries



AICEC-ADICAE
Associació d'Usuaris de Bancs,
Caixes i Assegurances
de Catalunya

Fotografia amb llicència Creative Commons

Sabies que una tercera part dels beneficis anuals de les entitats financeres provenen de les comissions que paguem? Moltes vegades es tracta de comissions abusives i desproporcionades que cobren les entitats financeres aprofitant-se de la **falta d'informació** de les persones usuàries.

Aquí t'informem de les **qüestions més importants** a tenir en compte!

Sabies que les comissions



- 1 Han de respondre a un **servei prestat**, és a dir, que l'entitat ha de poder verificar que ha realitzat el servei al client.
- 2 El servei ha d'haver estat **sol·licitat i acceptat pel client**.
- 3 Han de ser **proporcionals** al servei prestat. No es podran establir ni cobrar comissions per conceptes que suposin un cobrament desproporcionat respecte la prestació del servei sol·licitat per la persona usuària.
- 4 Han de figurar al **document contractual** o s'ha hagut d'informar de manera clara i concisa: cal el consentiment del client perquè l'entitat realitzi el cobrament de les comissions.
- 5 Han d'estar expressament recollides a les **tarifes de comissions**. Les entitats han de tenir recollides les comissions màximes que cobraran als seus clients en funció de cada servei i han d'estar a disposició de tothom, sigui a les pròpies entitats a un lloc destacat o bé a les seves pàgines web.

Les comissions als caixers automàtics



Què passa si faig ús d'un caixer automàtic que no és de la meva entitat?

- El caixer ha d'informar del valor màxim de la comissió que podria cobrar l'entitat emissora de la targeta.
- Després haurà d'oferir la possibilitat de cancel·lar l'operació sol·licitada.
- Les entitats ens fan pagar comissions en molts casos abusives per fer ús de caixers que no són de la nostra entitat.
- Hem de parar atenció perquè algunes comissions han quadruplicat el seu import.

Les comissions

Són les quantitats que les entitats financeres cobren als seus clients en compensació pels serveis prestats. Es poden cobrar juntes o bé amb càrrecs individualitzats per cada servei.

Les entitats financeres fixen lliurement les comissions i els preus d'aquestes. No hi ha **cap regulació que les limiti**, excepte en casos comptats en què hi ha una llei que ho regula. Això, té un efecte directe en les persones usuàries perquè són les qui reben les conseqüències d'aquesta falta de regulació de les comissions.

AICEC-ADICAE exigeix l'aplicació d'uns criteris bàsics com la proporcionalitat per aconseguir comissions més justes. Cal regular-les per corregir el desordre i l'arbitrarietat existent.

Principals comissions i males pràctiques



Et poden cobrar comissions si et quedes en números vermells?

El descobert o "números vermells", suposa una facilitat de crèdit que concedeixen les entitats financeres per permetre que s'atenguin pagaments autoritzats de les persones usuàries, fins i tot, quan no hi ha prou saldo al compte. Excepte pacte previ, són les entitats qui decideixen si un compte s'endeeu i, com a contraprestació, cobren una comissió. A més, l'entitat haurà de comunicar el detall de la liquidació efectuada al compte corrent.

Què és la reclamació per comissions deutores vençudes?

Aquesta comissió té per objecte recuperar els costos que ha de suportar l'entitat com a conseqüència de les gestions necessàries per la recuperació dels imports pagats. Per poder-la cobrar, les entitats financeres han de complir una sèrie de requisits, com no cobrar-la de manera automàtica i fer-ho tenint en compte les circumstàncies particulars de cada impagament i de cada persona.



Poden fer-te pagar comissions per l'estudi del préstec hipotecari?

Sí, però cal anar en compte! Si les comissions de despesa d'estudi, tramitació o d'altres similars, estan integrades a una única comissió caldrà que es detallin els diferents serveis als que responen i el seu import. Si l'entitat no concedeix el préstec, no podrà cobrar la comissió.



*Mentre que la comissió de reclamació de posicions deutores retribueix el cost de les gestions que efectua l'entitat per recuperar l'impagat, la **comissió de descobert** retribueix la facilitat creditícia que concedeix l'entitat al seu client, resultant incompatible el cobrament d'ambdues comissions.*

