

# Alerta amb els fraus

... instal·lant una **ranura de targeta falsa** i una **càmera oculta**.  
... si la targeta queda atrapada al caixer i un vianant t'ofereix ajuda, **desconfia**.  
... obtenint el teu PIN amb un **teclat fals**.

Obtenció del teu pin als caixers automàtics

... **clonació** de la targeta. Pot passar en caixers automàtics com en establiments comercials.

Skimming

... igual que el phishing i pharming, però a través d'SMS o Whatsapp.

Smishing

... modalitat d'estafa dissenyada per robar-te la identitat. Es produeix quan operes a través d'internet. **Mai** responguis a sol·licituds d'**informació personal** a través d'e-mails, vigila a quins enllaços cliques i assegura't de la **seguretat del web**.

Pishing i pharming

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

Per reclamar a una entitat financera, el primer que has de fer és interposar una reclamació al **Servei d'Atenció al Client (SAC)** de l'entitat o al Defensor del Client (la decisió del Defensor és vinculant). Tenen fins a dos mesos per contestar. Si no estàs conforme amb la resposta obtinguda, t'hauràs d'adreçar al **Departament de Conducta de Mercat i Reclamacions del Banc d'Espanya** (tenen 4 mesos per 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

# ELS MITJANS DE PAGAMENT



## 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 Pedrera). 43004  
685 919 241

### GIRONA

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

## Contacta amb nosaltres!

 [aicec@adicae.net](mailto:aicec@adicae.net)  
[tarragona@adicae.net](mailto:tarragona@adicae.net)  
[girona@adicae.net](mailto:girona@adicae.net)

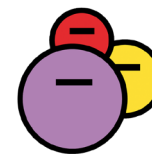
 [aicec.adicae.net](http://aicec.adicae.net)

## Segueix-nos!

 [facebook.com/AICEC](https://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

Els **mitjans de pagament** són el conjunt d'instruments, processos i canals de transferència de fons entre diferents subjectes d'una economia. El pagament amb **efectiu** s'ha substituït progressivament pel pagament amb targetes i, darrerament, el procés de desplaçament de l'efectiu s'ha vist accentuat per les noves tecnologies com la banca on-line o les modalitats contactless. **Per què l'efectiu està quedant desplaçat?** Les transaccions amb efectiu generen menys benefici econòmic pel sistema financer i bancari. A més, deixar d'utilitzar l'efectiu pot comportar perdre el control sobre les nostres despeses quotidianes.

# Noves modalitats de pagament



## 1 Banca Online

Si operes sovint amb banca online, recorda:

- L'entitat financera mai et sollicitarà cap clau per correu electrònic o telèfon.
- Si reps un e-mail de l'entitat financera amb un enllaç o document adjunt, no l'obris.
- Tingues instal·lat un bon **antivirus** i en constant actualització.
- Per seguretat, no guardis la web de l'entitat financera a la pestanya de preferits.
- **Revisa amb freqüència els estats dels teus comptes** per comprovar que la teva activitat es registra correctament.

## 2 Targetes contactless



- Estan equipades amb xips **NFC** (*Near Field Communication*), tecnologia que ofereix l'avantatge de poder pagar sense introduir-les enlloc. Només apropant-les a qualsevol lector adaptat, sense necessitat de firmar, ensenyar el DNI o introduir el PIN, i sempre que l'**import** sigui **inferior a 20€**.

## 3 Smartphones

- Equipats també amb xips NFC, descarregant una app de la teva entitat pots utilitzar-los com si es tractessin de **targetes contactless**.



## 4 Noves apps

- Aplicacions on **consultar i controlar els teus comptes bancaris**.
- D'altres que et permeten obrir un nou compte des del mòbil i ordenar transferències o realitzar dipòsits, o calcular els teus patrons de consum més habituals al vincular l'app al teu compte corrent i així controlar millor les despeses.

## QUINS SÓN ELS DIFERENTS MITJANS DE PAGAMENT?

### transferències

Classifiquem les transferències segons el termini d'execució, on hi trobem les **ordinàries** i les **urgents** (més ràpides i també més cares). Segons l'àrea geogràfica, existeixen transferències estatals i transfrontereres. A partir del 2008, s'estableix la SEPA (*Single Euro Payments Area*), de manera que totes les transferències entre entitats europees passen a considerar-se internes. Si l'operació es produeix dins la mateixa entitat, parlarem de traspàs. Cal estar **sempre alerta a les comissions**.

### domiciliacions

Una domiciliació és una autorització que farem a l'entitat financera amb la finalitat que s'executin els càrrecs dels diferents rebuts de determinats serveis bàsics, el cobrament de nòmines o de pensions, entre d'altres. Quins són els **terminis de devolució d'una domiciliació**? Si la domiciliació és autoritzada, tenim fins a 8 setmanes des de la data del càrrec. Per contra, en el cas de **domiciliacions no autoritzada** tenim fins a 13 mesos des de la data del càrrec per ordenar-ne la devolució.

### targetes

Tot i que les targetes més conegudes són les de crèdit i les de dèbit, n'existeixen de molts **tipus diferents**.

### Abans de contractar una targeta

- Contracta només les targetes necessàries, **que no et sedueixin regals i promocions**.
- No acceptis mai cap targeta que no hagin sol·licitat.
- Les clàusules que eximeixen a l'entitat de responsabilitat en cas de robatori o ús fraudulent són considerades **clàusules abusives**.
- Comprova comissions i interessos a pagar per cada ús que fas de la targeta. Pensa que **tota comissió pot ser sempre negociada** i més encara si és d'ús freqüent (pregunta per les **bonificacions d'ús**).

**Comissions**  
Emissió i renovació. També et poden aplicar comissions per operar amb la targeta en entitats bancàries alienes i per utilitzar-la a l'estranger

### Després de contractar una targeta

- Protegeix les teves targetes tal com si fossin diners en efectiu.
- Porta a sobre **només les targetes que utilitzes**, sobretot si viatges.
- No utilitzis la targeta de crèdit com a identificació personal**.
- Recorda d'activar l'opció de notificació per SMS per tal que la teva entitat t'avisï de compres superiors a determinat import.
- Memoritzes el PIN i no utilitzis un codi recurrent com dates d'aniversari o DNI.
- Si vols comprar amb la targeta per Internet, procura estar convençut de la seguretat de la web.



### Robatori o pèrdua de la targeta? Cal denunciar

- Truca al número que la teva entitat financera t'ha donat per anul·lar la targeta.
- Anota l'hora de la trucada i el nom i/o identificació de la persona que t'atén.  
**Demana també el número d'incidència.**

A partir d'aquesta trucada ja **no som responsables dels possibles moviments fraudulents que es poden donar**.

**Límit de responsabilitat**  
El titular ha de fer front a les pèrdues fruit d'operacions no autoritzades i provocades per l'ús fraudulent d'una targeta extraviada o robada de fins a 150€

### Has detectat moviments fraudulents a la teva targeta?

**No ens poden responsabilitzar de compres que no hem fet.** Els comerços tenen l'obligació d'exigir la identificació quan cobren amb targeta.

