

Amb què he d'anar en compte?

● A l'hora de contractar qualsevol producte cal tenir en compte la **Taxa Anual Equivalent (TAE)**. Però què és?

És un índex orientatiu del cost o rendiment real d'un producte financer durant un any, independentment del seu termini. **Serveix per a poder comparar cost i rendiment de productes diferents.**

● Vigila amb les **comissions** que et cobri l'entitat per cada servei: són de lliure establiment però han de figurar al contracte o ser comunicades a la persona usuària, figurar a la tarifa de preus de l'entitat, han de correspondre a serveis demanats expressament i prestats efectivament.

● A l'hora de contractar un producte d'**estalvi-inversió** caldrà **determinar quina necessitat tenim**: estalviar (guardar els nostres diners pel futur) o bé invertir (arriscar els diners per obtenir-ne un rendiment). Caldrà fixar-nos especialment en la **rendibilitat**, el **risc**, el **termini** en què recuperarem la inversió i la opció i **cost de cancel·lació** en cas que necessitem recuperar els diners abans d'aquest.

● Cal anar en compte amb les vinculacions que ens demanin a l'hora de contractar un producte, sigui per oferir-nos millors rendiments o bé rebaixes de les comissions. **ALERTA! Tenen un cost. Només hem de contractar allò que realment necessitem.**

Si vols reclamar, AICEC-ADICAE t'orientem!

Per a qualsevol abús que pateixis de l'entitat financera caldrà primer que et dirigeixis per escrit al **Servei d'Atenció al Client (SAC)** o al **Servei del Defensor del Client**.

Un cop l'entitat hagi rebut la reclamació tindrà un màxim de dos mesos per a contestar. Quan tinguem resposta negativa o bé no n'haguem obtingut ens podem dirigir al **Banc d'Espanya** per a les qüestions relacionades amb contractes de compte corrent, mitjans de pagament o crèdits de tot tipus, a la **Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV)** per qüestions relatives a productes d'estalvi-inversió i a la **Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (DGAFP)** per a les reclamacions relatives a assegurances.

Amb la col·laboració de:



ELS TEUS DRETS ALS SERVEIS FINANCERS

que no et prenguin el pèl!

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
tarragona@adicae.net
girona@adicae.net

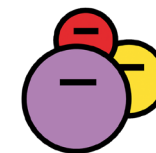
👆 aicec.adicae.net

Segueix-nos!

📘 facebook.com/AICEC

🐦 @AicecAdicae

persones consumidores crítiques, responsables i solidàries



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

A l'hora de gestionar la nostra economia, és imprescindible fer-ho a través d'una entitat financera. Les relacions que establim amb aquestes estan marcades per un desequilibri, per això, és important **conèixer el drets i les obligacions** que tenim com a usuaris. Vols conèixer què necessites saber abans de contractar un servei financer? Com donar resposta als problemes que tinguis en les teves relacions de consum amb l'entitat financera? El díptic que tens a les mans pretén donar-te aquestes respostes.

Què he de tenir en compte abans de contractar?

Buscar i comparar ofertes

Per trobar la millor alternativa per a cobrir les nostres necessitats i que aquesta sigui al menor cost possible caldrà recollir ofertes de diferents entitats amb l'objectiu de poder-les comparar.

Recopilar publicitat

Les condicions que les entitats financeres publiciten són vinculants en les seves relacions amb les persones usuàries. Podrem exigir el compliment del seu contingut en cas que sigui més favorable per l'usuari que l'oferta que haguem obtingut. El contingut de la mateixa ha d'incloure la prestació, el preu i les condicions més rellevants del producte que es publiciti.

Conservar la publicitat serà important si després calgués reclamar.

Demanar informació prèvia.

Un cop haguem comparat les ofertes ens podem dirigir a una entitat financera i demanar les condicions generals de contractació, que hauran de lliurar a qualsevol persona que ho sol·liciti. Aquesta informació ha de ser clara, senzilla, transparent i lliurar-se per escrit. Contindrà les principals característiques del contracte.

En els contractes de crèdit (crèdits ràpids, crèdits al consum, crèdits amb garantia hipotecària) l'entitat financera ha de facilitar-nos l'oferta vinculant amb totes les condicions del contracte. Aquesta tindrà 14 dies de validesa, termini durant el qual podem decidir contractar amb les condicions pactades.

I què he de tenir en compte quan signo un contracte?



Al moment de contractar l'entitat ens ha de donar una còpia per escrit del contracte. És important comprovar que allò que figura al contracte és l'acordat i/o publicitat.

Un cop firmada **és molt important que conservem la documentació**. L'entitat financera està obligada a conservar una còpia que ens ha de facilitar si la demanem.

Pot l'entitat financera modificar les condicions d'un producte ja contractat?

Només poden modificar unilateralment els contractes de **duració indefinida** com per exemple: contractes de comptes corrents, targetes de dèbit o crèdit. Aquests canvis poden ser: afegir una nova comissió, canviar el preu, modificar els interessos. Tot i així, les entitats financeres estan obligades a notificar-nos per escrit les modificacions amb una antelació d'un mes, termini durant el qual podem desistir lliurement del contracte sense cost.

Em vull desvincular d'una entitat. Com ho faig?

Tens dret a desvincular-te d'una entitat sempre que vulguis. Fer-ho no tindrà cap cost exceptuant els productes a termini que tinguin una comissió de cancel·lació anticipada com els productes d'estalvi-inversió.

Què cal fer?

- 1 **Sol·licitar una posició de comptes** a l'entitat per poder consultar tots els productes que tenim contractats. Per a fer-ho, només cal que t'identifiquis amb el DNI.
- 2 **Consultar si tenim domiciliacions** d'ingressos o despeses en algun dels comptes. En cas afirmatiu retirar-los informant del canvi a qui correspongui.
- 3 **Cancel·lar tots els productes** amb l'entitat. Ho podem fer de manera presencial a l'oficina o per escrit adreçant-nos al Servei d'Atenció al Client. En tot cas, és important demanar un comprovant a l'entitat conforme hem cancel·lat cadascun dels productes.