

CÓMO RECLAMAR

Para conocer sus derechos como consumidor y usuario financiero acuda a AICAR-ADICAE, además de asesorarte en tu problema podrás participar en la asociación más representativa de Aragón.

¿Cómo reclamar ante los servicios de atención al cliente?

En primer lugar debería realizar una reclamación al **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA ENTIDAD**. Deberá identificarse y explicar por escrito los hechos por los que reclama, de forma clara y concisa, exponiendo todos los argumentos y adjuntando copia de todos los documentos que justifiquen la reclamación.

Es muy importante: Si presenta la reclamación en la propia entidad, se debe quedar copia sellada por la entidad donde conste la fecha de entrada del escrito. Si lo envía por correo postal recuerde enviarlo certificado o a través de burofax.



¿No le hacen caso?

Si el servicio de atención al cliente no le resuelve la reclamación o no le contesta en dos meses, puede acudir al **DEFENSOR DEL CLIENTE**, si la entidad de crédito tiene creada tal figura. Sus decisiones son de obligado cumplimiento para la entidad.



¿No le hacen caso o no existe el Defensor del Cliente?

En caso de no recibir contestación en un plazo de 2 meses desde la presentación de la queja ante el SAC de la entidad o Defensor del Cliente o si la respuesta es desfavorable a nuestros intereses, siempre podemos alzar nuestra queja o reclamación ante el Organismo Superior Competente en función de la materia (Banco de España, CNMV o DGSFP).



aicar.adicae.net

EDUCACIÓN FINANCIERA PARA JÓVENES

¡Sigue a ADICAE en las redes sociales y mantente informado en el mundo del consumo!

¡ÚNETE Y ACTÚA!



...QUÉ DEBO CONOCER

Aicar Adicae

Calle Gavín 12, local. Zaragoza - 976 39 00 60

aicar.aragon@adicae.net



educacionfinanciera.adicaeonline.es



Esta publicación ha sido subvencionada por el Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón.



LA IMPORTANCIA DEL AHORRO



Cambiar el actual modelo consumista en el que estamos inversos se puede lograr si conseguimos desde muy jóvenes saber lo importante que es el ahorro y una buena planificación económica.

Si trabajas, ahorra parte de lo que ganes. Nunca sabes cuando lo puedes necesitar

La apertura de una cuenta corriente, la contratación de una tarjeta de crédito o débito o la contratación de un crédito al consumo son algunos de los productos que se suelen ofrecer durante los primeros años de la relación entre clientes y entidades de crédito. Por eso es importante conocer qué conlleva contratar cada producto y cuáles son nuestros derechos y obligaciones.

Antes de contratar, infórmate de tus derechos y obligaciones. Conocerlos te puede ayudar a resolver problemas.

AICAR-ADICAE POR UN CONSUMO CRÍTICO Y RESPONSABLE

Conscientes de la necesidad de dar un paso adelante y romper con las cadenas de la sociedad consumista en la que vivimos, desde AICAR-ADICAE queremos fomentar el desarrollo de un nuevo consumidor crítico y responsable. Los jóvenes deben ser capaces, de manera progresiva, de comparar todas las alternativas que les ofrece el mercado y elegir la que mejor se adapte a sus condiciones económicas y sociales, sin ver alterada su situación por compras impulsivas e innecesarias.

Antes de comprar y/o contratar cualquier producto piensa si realmente es necesario y no te dejes llevar por un impulso consumista.

PRODUCTOS BANCARIOS: ¿QUÉ DEBO CONOCER?

La gama de productos financieros para los jóvenes es muy amplia y con unas condiciones más favorables y ventajosas. Además, usan también otros reclamos como son descuentos en viajes, ocio, cultura, etc...
Antes de contratar un producto con tu entidad de crédito se ha de tener en cuenta:

- 1** No dejarse llevar por la "tradición" de contratar con la misma entidad que tus padres. Compara las ofertas que te ofrecen las diferentes entidades de crédito para un mismo producto y elige la que mejores condiciones te ofrezca: menos comisiones, menor interés, más servicios, etc...
- 2** Ser crítico y responsable y no contratar productos innecesarios. Si sólo se pretende abrir una cuenta corriente para ingresar la paga o mi primera nómina, no es necesario una tarjeta de crédito o un plan de ahorro.

Empezar con buen pie tu relación con el banco es importante. Demuestra que conoces tus derechos para que no te engañen.

PRINCIPALES PRODUCTOS PARA JÓVENES:

Cuentas juveniles:

Estas cuentas suelen carecer de comisiones y suelen bonificar con programas de puntos y descuentos en una amplia gama de actividades relacionadas con el ocio y la cultura.

Abrir una cuenta juvenil puede servirnos para aprender a desenvolvernos y aprender a organizar nuestros ingresos y gastos.

Tarjetas de crédito/débito:

Las tarjetas son instrumentos de pago que permiten comprar cualquier bien sin necesidad de utilizar dinero físico. En las de débito, el cargo se efectúa al momento y su límite es nuestro disponible; en las de crédito se carga a mes vencido y su límite es una cantidad que nos adelanta el banco.

Las tarjetas de débito ayudan a evitar el sobreendeudamiento y permiten controlar el gasto. Si no necesitas tarjetas, no es necesario contratarlas.

Tarjetas para jóvenes:

Son totalmente gratuitas y sin comisiones. Generalmente ofrecen descuentos en librerías, establecimientos comerciales, etc...

El carnet joven puede llevar asociado servicios financieros o no (puede ser utilizada como tarjeta monedero o como tarjeta de pago asociada a una cuenta).

Préstamos para estudiantes:

Las entidades bancarias suelen ofrecer financiación para estudiantes y universitarios. Se trata de préstamos con mejores condiciones que uno al consumo normal.

Aunque con mejores condiciones, siguen siendo préstamos con intereses. Antes de firmar, acude a AICAR-ADICAE y te informaremos de las condiciones que te ofrecen

Hipotecas para jóvenes:

Las entidades suelen ofrecer a los jóvenes de entre 20 y 35 años préstamos hipotecarios con condiciones mucho mejores que las de una hipoteca convencional. Muchas entidades de crédito firman convenios de colaboración con ayuntamientos y/o gobiernos autonómicos para ofrecer este tipo de hipotecas.

A pesar de tener parte de sus condiciones pactadas con la administración pública, otras condiciones son impuestas por la entidad. Negocia aquello en lo que no estés de acuerdo y no contrates productos que no necesitas.