



TUS PRIMEROS PRODUCTOS EN BANCA Y SEGUROS



**CONÓCELOS Y CONTRÁTALOS
CON TODAS LAS GARANTÍAS**



ADICAE
Comunidad Valenciana
Asociación de Usuarios
de Bancos, Cajas y Seguros

Gabinete de Estudios Técnicos



ADICAE

Comunidad Valenciana

**PERTENECER A UNA ASOCIACIÓN
DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
ES UN ORGULLO CIUDADANO
Y UN SEGURO SOCIAL RENTABLE**

HAZTE MIEMBRO DE
LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS

ADICAE Comunidad Valenciana

INFORMATE SIN COMPROMISO EN:

ADICAE VALENCIA
Avda. Pérez Galdós nº 97 pta 1 46018 VALENCIA
Tfno.: 96 354 01 01 Fax: 96 354 01 06
coordinacionvalencia@adicae.net

DELEGACIONES ADICAE VALENCIA:

ALICANTE GRAN VÍA ORION, 20, 1º, G 1
TFNO.: 96 510 27 11 alicante@adicae.net

CASTELLÓN C/ RAMÓN LLULL Nº 37 ENTLO
TFNO.: 964 22 87 19 castellon@adicae.net

ELCHE C/ CAPITÁN LAGIER Nº 7 Bajo
TFNO.: 966 61 31 20 elche@adicae.net

GANDÍA C/ BENEFICIENCIA Nº 1 2ª planta Despacho 11
TFNO.: 96 295 44 82 gandia@adicae.net

SAGUNTO AVDA. SANTOS DE LA PIEDRA Nº 6-2
TFNO.: 96 265 07 69

**LLAMA O ACUDE SIN COMPROMISO
¡ESTAMOS AL SERVICIO
DEL CIUDADANO!**



ADICAE Comunidad Valenciana

SUMARIO:

**La banca y los
seguros, vistos por
los jóvenes**

3

**Libreta y cuenta
corriente ¿para qué
sirven?**

4

Mi primera tarjeta

5

**¿Dónde meter mis
ahorros?**

6

**Necesito dinero: el
préstamo**

7

**Cuándo surgen las
comisiones**

8

**Cómo contratar un
seguro con garantías**

9

**Conoce los seguros
más comunes**

10

Servicios a distancia

12

Cómo reclamar

13

¿Qué hacer si ...?

14

EDITA ADICAE Comunidad Valenciana
Asociación de Usuarios de Bancos,
Cajas y Seguros



**GENERALITAT
VALENCIANA**

PATROCINA

Dirección General de Consumo y
Seguridad Industrial de la
Generalitat Valenciana

LA BANCA Y SEGUROS VISTOS POR LOS JÓVENES

Este manual está dirigido a los jóvenes entre 14 y 20 años. Su propósito es servir de base para que se inicien en el conocimiento de los productos financieros y realicen una utilización responsable de los mismos

Somos jóvenes. Poco a poco vamos formando parte activa de la sociedad. Tomamos nuestras propias decisiones, determinamos qué queremos ser en la vida, nuestro compromiso con ciertas ideas o asociaciones, en qué invertir nuestro tiempo libre y qué cosas y quiénes han de formar parte de nuestro círculo para desarrollarnos como personas.

Poco a poco nuestra vida se va llenando de necesidades, de ilusiones, de proyectos. Empezamos a manejar más dinero pero, en ocasiones, éste no es suficiente y necesitamos otras fuentes para afrontarlos. Es entonces cuando llegan nuestros primeros contactos con una entidad bancaria y nuestros primeros productos tanto para poder tener dinero disponible a todas horas, como para ahorrarlo o pedirlo prestado para compras.

Pero no sólo eso. El mundo de los adultos también implica en determinadas situaciones tener que ofertar garantías adicionales para determinadas compras o, nosotros mismos, queremos asegurarnos ante el riesgo de que puedan sufrir algún daño. Aparecen en nuestras vidas las compañías aseguradoras.

Vamos creciendo como personas y en cuanto a necesidades pero también necesitamos conocer mejor ese nuevo mundo en que nos introducimos y formarnos. Desde ADICAE, asociación de consumidores que lleva años comprometida con los jóvenes en cuanto a defensa y voluntariado, hemos podido comprobar mediante diversas encuestas que el 44'29% de los jóvenes entre 14 y 20 años desconoce sus derechos y obligaciones como consumidores y que el 84'26% se siente tratado en menor calidad por la banca y las aseguradoras por el mero hecho de serlo. Por otro lado, el 62'86% opina que el nivel de protección de los consumidores en estas materias es claramente insuficiente.

Vosotros mismos sois los que habéis determinado estas cifras. Por ello desde ADICAE, comprometidos contigo, queremos hacer un esfuerzo y acercarte el mundo de la banca y los seguros de manera sencilla para que puedas operar con ellos con todas las garantías.

*prestamos
cuentas cte
hipotecas
fondos*



LIBRETA Y CUENTA CORRIENTE

¿PARA QUÉ SIRVEN?

No es lo mismo, es distinto

Puede que creas que son lo mismo pero no, no lo son. Ambas son unos contratos de depósito que permiten total disponibilidad del saldo que en ellas se mantenga. Es decir, puedo ingresar y sacar dinero cuando quiera. Se da la posibilidad de que exista tanto uno como varios titulares con disponibilidad indistinta (puede disponer dinero cualquiera de ellos) o mancomunada (se necesita la autorización de todos o un número determinado de titulares para retirar efectivo).

Las diferencias básicas son que las libretas de ahorro se sustentan en una libreta física en la que quedan registradas todas nuestras operaciones y no permiten el descubierto (disponer de más dinero del que nos queda de saldo), mientras que las cuentas corrientes se sustentan en apuntes informáticos que periódicamente la entidad bancaria nos envía a casa por correo y permiten descubierto. Actualmente ambas permiten la utilización de talonario de cheques y de tarjeta contra su saldo.

Como habrás podido comprobar, para conocer todas las operaciones que se han operado en tu libreta, tendrás que ir a la oficina y actualizarla. En cambio, con la cuenta corriente el banco te hace llegar esa información a casa. Como contrapartida, las comisiones de mantenimiento de una cuenta corriente du-

plican y triplican las de una libreta.

La cuenta joven

Se trata de una modalidad de cuenta que no tiene ningún tipo de coste para el titular hasta que cumpla una determinada edad (normalmente los 26). Pero has de estar atento cuando se aproxime su vencimiento porque, en muchas ocasiones, las entidades bancarias transforman esa cuenta joven en otra con comisiones muy altas. Infórmate antes de que cambie la modalidad.



"El 91'42% de los jóvenes hasta 20 años reconoce tener o haber tenido en alguna ocasión una libreta o una cuenta corriente"





El 62'86% de los jóvenes reconoce tener o haber tenido en alguna ocasión una tarjeta

MI PRIMERA TARJETA

Saber distinguir es importante

Las tarjetas son un medio de pago mediante el cual su poseedor puede disponer de dinero en efectivo a través de los cajeros o realizar compras en establecimientos. Va ligada a una cuenta en la que se adeudan todas las operaciones que realizamos con ella. Cada tarjeta puede tener solo un titular y para sacar dinero a través de cajero necesitarás marcar un número secreto o PIN que únicamente has de conocer tú.

Existen dos tipos, las de débito y las de crédito, que normalmente confundimos pero es importante distinguir.

Las de débito permiten operar en cajeros y realizar compras y su límite es el propio saldo de la cuenta. No podremos realizar ninguna operación si no tenemos dinero en ella.

Con las tarjetas de crédito lo que tenemos es un dinero adicional al de

la cuenta corriente que nos presta la entidad bancaria. Pero, claro, por este "préstamo" nos cobrarán unos intereses y una comisión más elevada. Permite, al igual que la de débito, realizar compras y sacar dinero desde el cajero pero, si hacemos esto último, nos cobrarán una comisión importante.



Precauciones en su uso

■ Al ser difícil llevar un control exacto del saldo en cuenta suele incitarnos a realizar más gasto del que podemos. Modera su uso.

■ Normalmente todas las entidades tienen una tarjeta joven de débito que no acarrea ningún gasto hasta determinada edad.

■ No digas a nadie el número secreto y, en caso de robo o fraude, denúncialo inmediatamente y contacta con una asociación de consumidores como ADICAE.



¿DÓNDE METER MIS AHORROS?

Productos de ahorro-inversión

Has juntado algún dinero pero, en estos momentos, no te hace falta gastarlo en ninguna necesidad. Lo tienes en tu libreta o cuenta corriente pero ves que apenas dan interés. ¿Cómo podrías sacarle algún rendimiento?. Existen muchos productos de ahorro-inversión donde poder invertir tu dinero. En economía hay una máxima: a mayor seguridad menor rentabilidad. Por lo tanto, si inviertes en un producto sin riesgo tendrás una rentabilidad muy baja pero te aseguras el capital depositado más un interés. Por el contrario, puedes invertir en productos más arriesgados (acciones) y arriesgarte a que suba mucho su rendimiento pero también que no ganes nada e, incluso, pierdas una parte muy importante del dinero que depositaste.

A continuación te señalamos de menor a mayor riesgo los más comunes para que los conozcas aunque antes de tomar una decisión es mejor que te asesores por un profesional o por una asociación como ADICAE:

■ **Imposición a plazo fijo:** asegura el 100% del capital a su vencimiento más un interés que normalmente suele ser bajo.

■ **Depósito garantizado:** se garantiza el 100% o una parte del capital pero no un interés, que puede ser cero. También hay que tener en cuenta el cobro de comisiones de gestión o depósito.

■ **Plan de ahorro:** suele ser un seguro de vida. Los hay garantizados y no. Suele confundirse con la cuenta vivienda aunque es diferente. Suelen ocasionar comisiones cuando se recupera el capital.

■ **Fondos de inversión:** los hay de renta fija o FIAMM (con escaso riesgo aunque escasa rentabilidad) y los de renta variable o mixta o FIM (con mayor posibilidad de ganancias pero también de pérdidas). Suele ser una "cesta" de diversos títulos financieros (acciones, bonos, obligaciones...) que, al invertir en diversas clases, disminuye el riesgo de pérdida pues la bajada de un título puede ser compensada por la subida de otro.

■ **Acciones:** se invierte en un único título-valor y depende de su cotización tendremos o no ganancias o pérdidas. Es uno de los más arriesgados del mercado.



El 10% de los jóvenes de hasta 20 años ha tenido alguna vez un plazo fijo mientras que un fondo de inversión o acciones lo han contratado un 7'14%



NECESITO DINERO:

EL PRÉSTAMO



El 4% de los menores de 20 años reconoce ser titular de un préstamo hipotecario. Tan sólo el 1'43% lo es de un préstamo personal

No tengo suficiente dinero

Poco a poco tus necesidades se van incrementando. Quieres hacer un curso especializado, te gustaría tener una moto o un ordenador más potente pero no dispones de suficiente dinero. Suele ser en estos momentos cuando recurrimos a los préstamos o los créditos. Con los primeros, la entidad nos presta un dinero determinado para devolver en unos plazos establecidos sin posibilidad de renovación (por ejemplo, 12.000 euros a devolver en 24 mensualidades). Con los créditos, en cambio, disponemos de un dinero por tiempo indeterminado debiendo reponer el que utilizemos cada cierta fecha (por ejemplo, tene-

mos a nuestra disposición un saldo de 1.000 euros y hemos utilizado 200, el 5 del mes siguiente deberé devolverlos al banco). Naturalmente, por esta financiación nos cobran intereses y comisiones tanto de apertura como de cancelación anticipada.

El endeudamiento no es un juego

Los préstamos y créditos son un respiro temporal pero hay que ser consciente de que tarde o temprano hay que devolver las cuotas y, además, con intereses. Por ello, **el endeudamiento ha de ser utilizado para necesidades puntuales y su coste ha de estar planificado para poder hacer frente a los pagos futuros**. Su contratación descontrolada nos puede sobrepasar e introducir en una peligrosa espiral de impagados. Antes de endeudarte, analiza su necesidad y tus posibilidades para devolver el préstamo. Y deja siempre un margen ante posibles sucesos que puedan mermar tu solvencia (impuestos, paro, enfermedad, etc.).

Cuidado con los pagos aplazados

En ocasiones determinados establecimientos nos permiten pagar de manera aplazada ¡Cuidado! La mayoría de las ocasiones suele ser un crédito al consumo que lo concede una entidad bancaria. Infórmate si tiene intereses, comisiones o si, por pagar en efectivo, te hacen algún descuento.



CUANDO SURGEN LAS COMISIONES

¡Pero si yo antes no pagaba por esto!

Como ya te hemos comentado, si contratas "productos jóvenes" (cuenta joven, tarjeta joven, etc.) determinadas comisiones como la de mantenimiento no las soportarás. No obstante, cuando superes la edad determinada en los contratos empezarán a adeudarse sobre el saldo de tu cuenta determinadas comisiones que antes no tenías al transformarse ésta en una común. Por ello, te aconsejamos que, antes de cumplir esa edad, te acerques a tu sucursal y te informes sobre los gastos y comisiones que generará tu nueva cuenta y, no lo dudes, si no te interesa ¡cancélala! Eso sí, asegúrate de que te la cancelan y no que te la dejan a 0 euros ya que, si es así, aunque no tengas saldo, te cargarán comisiones de mantenimiento que pondrán en "números rojos" y deberás dinero a la entidad.

De igual manera, cerciórate cuando contrates algún producto "gratuito" de que realmente lo es. Por ejemplo, normalmente te convencerán de que la tarjeta es gratuita contratarla pero lo que no te comentan es que es tan sólo el primer año. A partir de éste, te cobrarán una comisión.

Primeros gastos que debes conocer

■ Por transferencias: no son gratis. Te suelen cobrar un tanto por cien de comisión o un mínimo. Para ahorrártela puedes sacar el dinero en ventanilla e ingresarlo a la cuenta deseada en efectivo.

■ Por renovación de la tarjeta: normalmente la tarjeta joven es gratis el primer año pero no los siguientes. Cada vez que te la renueven te cobrarán un mínimo de 6 euros.

■ Por sacar dinero en un cajero que no es el de tu entidad bancaria.

■ Por la apertura o cancelación anticipada de un préstamo: entre el 1 y el 3% del importe solicitado.



La lucha de ADICAE contra las comisiones

Tres son los requisitos para que una comisión se pueda cobrar: que sea consecuencia de un servicio que te prestan, que esté inscrita en el folleto de tarifas y comisiones que obligatoriamente ha de tener expuesto al público cada sucursal para que las conozcan y que tú des tu consentimiento. No obstante, las entidades bancarias abusan de la buena fe de los consumidores y de la falta de control de los organismos supervisores, cobrando comisiones ilegales. Algunas son de pequeña cantidad (otras no) pero, multiplicadas por todos los clientes, suponen grandes beneficios a bancos y cajas. ADICAE lleva años luchando contra este abuso a los consumidores y ha organizado una gran plataforma contra las comisiones. ¡Súmate a ella!

El 61% de jóvenes afirma que no le informan adecuadamente de las características de las comisiones de los productos bancarios que contrata. A su vez, el 11'43% reconoce tener problemas para reclamar comisiones injustas.

CÓMO CONTRATAR UN SEGURO CON GARANTÍAS

El 81'43% de los jóvenes creen que las aseguradoras les discriminan o penalizan a la hora de contratar un seguro por el mero hecho de serlo

Qué es un seguro

Se trata de un contrato (póliza) en el que una compañía aseguradora cobra a la persona que lo contrata (tomador) una cantidad de dinero (prima) con el fin de asegurar el riesgo de que ocurra un hecho o siniestro (robo, incendio, accidente, fallecimiento, etc.) sobre un bien o persona (asegurado). La aseguradora pagará entonces una cantidad de dinero estipulada (indemnización) a un beneficiario (puede ser el tomador o la persona que el tomador determine -hijos, esposa, un tercero, etc.-).

Cómo se contrata

Existen tantas formas como seguros pero, generalmente, sigue el siguiente esquema:

■ Se rellena una solicitud de seguro donde se señala mediante un

cuestionario los datos del asegurado y el riesgo que se pretende asegurar

■ Si la aseguradora decide asegurar ese riesgo emite una propuesta de seguro que no vincula al solicitante pero sí al asegurador durante un plazo de 15 días.

■ Si el tomador está de acuerdo se formaliza el contrato (póliza). Si el tomador aprecia que existen divergencias entre la propuesta de seguro y la póliza tiene un plazo de un mes desde la recepción del contrato para reclamar. Si no lo hace, se entiende que está de acuerdo.

A saber...

■ Para darse de baja de un seguro hay que avisar con 2 meses de antelación. Si no lo haces la aseguradora puede obligarte a pagar la prima.

■ La comunicación del siniestro ha de comunicarse a la compañía dentro del plazo máximo de 7 días de haberlo conocido.

■ En el caso de falta de pago de la prima, la cobertura del asegurador queda suspendida un mes después a su vencimiento. Si el asegurador no reclama el pago dentro de los 6 meses siguientes se entenderá que el contrato queda extinguido.

de los
na que
an
nte de
icas y
e los

vez
noce
s
tas

CONOCE LOS SEGUROS MÁS COMUNES

Seguro de salud



Garantizan una indemnización económica o una prestación de servicio determinada cuando la persona o personas aseguradas contraigan una enfermedad o sufran un accidente. Existen dos tipos: los de enfermedad (se cobra una renta durante la baja) y los de asistencia sanitaria (recibimos cuidados médicos en caso de estar enfermos). Es importante rellenar fielmente las preguntas del cuestionario de salud: es preferible pagar una prima más elevada o saber desde el principio que no quedan cubiertas ciertas circunstancias a arriesgarnos a no quedar asegurados por no haberlas declarado.

Seguro de incendio



La aseguradora indemniza los daños y pérdidas materiales causadas como consecuencia de la acción directa del fuego, explosión y los gastos y daños ocasionados para salvar los objetos asegurados y aminorar los efectos del incendio. Es el único seguro obligatorio a la hora de solicitar un préstamo hipotecario.

Seguro de vida



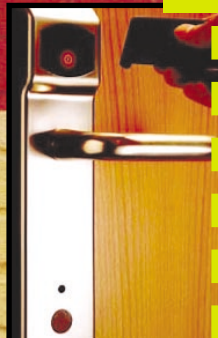
Es un contrato por el cual la entidad se compromete, mediante el pago de una prima única o periódica por parte del tomador, a pagar la prestación convenida al beneficiario en el caso de que se cumpla la circunstancia prevista: que las personas aseguradas fallezcan o sobrevivan a un periodo de tiempo determinado. No obstante, en algunas ocasiones, las entidades bancarias y aseguradoras han utilizado este seguro como medio de ahorro-inversión por sus exenciones fiscales (planes de jubilación, unit link, etc.) Es importante conocer esta posibilidad ya que actúa de manera muy parecida a un fondo de inversión y puede que las primas depositadas pierdan valor como consecuencia de la evolución de los títulos referenciados.

Seguro multirriesgo del hogar



Cubre los daños en viviendas alcanzando incluso a las personas que vivan en ellas. Dentro del mismo se suele cubrir diversas contingencias: incendio, robo, accidentes, agua, reparación de materiales, etc. En función del número de coberturas, mayor será la prima. Es muy importante conocer el valor que aseguramos tanto en continente (elementos que no pueden separarse de la superficie que lo sustenta: paredes, parquet...) y contenido (muebles, electrodomésticos, ajuar...) porque la indemnización será hasta esa suma asegurada.

Seguro de robo



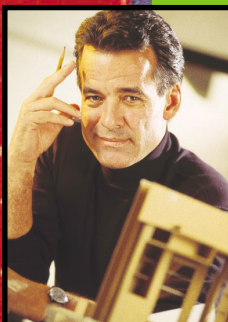
Garantizan los daños sufridos por la víctima al ser objeto de ciertos delitos cometidos por terceras personas. Es conveniente distinguir el robo (sustracción ilegítimo mediante fuerza o violencia en las cosas aseguradas), expoliación (apoderamiento ilegítimo de los bienes asegurados mediante actos de intimidación o violencia sobre las personas que los custodian) y hurto (cuando no se emplea a fuerza ni violencia). Normalmente no quedan excluidos objetos de valor como alhajas, arte, valores y dinero en metálico. Si quieren asegurarse deberán relacionarse pieza por pieza o justificarse de alguna manera.

Seguro de decesos



Cubre los gastos derivados del fallecimiento (servicio fúnebre religioso, costes de cementerio, tramitaciones, etc.).

Seguro de responsabilidad civil



Mediante este contrato la aseguradora se obliga a indemnizar a un tercero por los daños y perjuicios causados por el asegurado en las condiciones previstas. Normalmente, los de automóviles suelen recoger este seguro. Si el seguro es de responsabilidad civil familiar, además del asegurado están cubiertos los familiares que se determinen. Si es de vivienda, cubre los daños causados por ésta a terceros (se desprende un trozo de cornisa, etc.).

Seguro de automóvil



Cubre la responsabilidad del conductor del vehículo, tanto por los daños que cause a las personas con motivo de la circulación, como a las cosas. Este seguro es obligatorio (está prohibido la circulación de vehículos a motor sin estar asegurados) aunque se pueden contratar adicionalmente mayores coberturas: daños propios al vehículo, robo, incendio, defensa y reclamaciones... No obstante, aunque la compañía debe cubrir los daños ocasionados por un conductor, la aseguradora puede repetir (exigir responsabilidad e indemnización) contra el asegurado si ha existido conducta dolosa (conducción temeraria, superación del límite de alcoholemia, etc.). Por lo tanto, esto es muy importante tenerlo en cuenta ya que deberemos costear de nuestro bolsillo estas imprudencias que suelen ascender a cantidades muy elevadas.

SERVICIOS A DISTANCIA



La oficina virtual

Poco a poco las nuevas tecnologías van permitiendo que podamos realizar consultas y operaciones sin necesidad de acudir a la sucursal. Aunque ello implica una gran comodidad, la falta de regulación jurídica y las lagunas en seguridad hacen que el número de usuarios sea todavía menor al esperado. Dentro de estos servicios a distancia, destacan los siguientes:

■ Los realizados telefónicamente? Las entidades bancarias y, sobre todo, aseguradoras permiten que el consumidor pueda realizar consultas, operaciones y contrataciones a través del teléfono. Para ello habrá que dar el DNI, el número de identificación personal y, en algunos casos, claves secretas que vendrán impresas en una tarjeta. Estas conversaciones son grabadas y conservadas durante cinco años y, en el caso de algún problema, habrá que dirigirse a la compañía y comprobar la veracidad de la llamada. En los contratos bancarios, suele incluirse que si en el plazo de 15 días naturales no se reci-

biera reclamación escrita del titular, se considerará conforme. El problema que encuentran los usuarios es que éste plazo es realmente corto y que, mientras que para contratar tan sólo basta una llamada, para reclamar hay que realizar gestiones escritas, fehacientes y, sobre todo, la dificultad que tiene el cliente para obtener copia de la conversación grabada, lo cual lo sitúa en inferioridad de condiciones.

■ Los realizados a través de internet?. Las entidades no cuentan con oficinas físicas y los usuarios realizan sus operaciones desde sus ordenadores personales a través de internet. Se accede a la dirección electrónica de la entidad, se introduce un nombre de usuario y una contraseña y se empieza a operar. Los bancos por internet suelen ser más económicos, ofrecen mayores rentabilidades a las cuentas y disponen de simuladores para calcular los préstamos y gastos. No obstante, en determinadas ocasiones como la contratación de un préstamo hipotecario, hay que acudir físicamente a un notario y al registrador para formalizar el préstamo. Aunque las entidades invierten en seguridad, hay que cerciorarse de ésta mediante diversos iconos que aparecen en la pantalla (candados cerrados, ventanas de aviso...) y no caer en la trampa del "phishing" (estafadores que se hacen pasar por entidades bancarias y que nos solicitan nuestro PIN o datos bancarios mediante un mail que envían a nuestro correo electrónico).



El 5'71% de los jóvenes entre 14 y 20 años reconoce haber contratado la banca a través de internet



CÓMO RECLAMAR

Reclamar: un derecho de todos

Estás revisando tu libreta. De pronto ves una comisión que no sabes a qué se debe. Acudes a tu oficina, exiges explicaciones pero obtienes respuestas poco convincentes. ¿Qué hacer?

Día tras día, los consumidores de todo el mundo nos vemos sometidos a determinadas prácticas por las entidades bancarias y aseguradoras que no son las correctas. Unas veces es consecuencia de un malentendido. Otras no. Poco a poco, los ciudadanos vamos perdiendo el miedo a informarnos, formarnos y reclamar, la mayoría de ocasiones a través de una asociación de consumidores o una OMIC. A continuación te detallamos cómo proceder en estos casos.

Reclamación extrajudicial

Es la más rápida y económica. La Ley 44/2002 establece una serie de mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos que permiten articular nuestras reclamaciones:

■ En primer lugar, te recomendamos hablar con los responsables de tu oficina. Puede que, cuando lo estudien, te den una solución inmediata.

■ En caso de no resolverse, puedes dirigirte al Defensor del Cliente (problemas con las entidades bancarias), Defensor del Asegurado (aseguradoras) o Servicio de Atención al Cliente respectivo. Su resolución es de obligatorio cumplimiento para la entidad aunque no para ti. Éstos deberán acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se les presenten y resolverlas o denegarlas por escrito y de forma motivada. Han de resolver en el plazo de 2 meses desde la recepción de la reclamación. En caso de no hacerlo o que no estés de acuerdo con la resolución tomada, puedes plantear reclamación ante el siguiente organismo.

■ El Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios (productos bancarios), el Comisionado para la Defensa del Inversor (fondos de inversión y bolsa) y el Comisionado para la Defensa del Asegurado (seguros) son las últimas instancias de resolución extrajudicial. Su decisión no es vinculante para las partes pero supone un dictamen muy importante. Normalmente, las entidades suelen acatarla. En caso de que no lo hagan, la única vía libre es la de los Tribunales de Justicia, más larga y costosa.

Antes de reclamar es muy importante que te asesores. Una mala reclamación puede hacer que pierdas una vía de resolución importante. Infórmate en una asociación de consumidores como ADICAE.

BANCA

Entender los contratos 27'14%
Obtener un préstamo 20%
Trato personal 14'29%

SEGUROS

Que le quieran asegurar 44'29%
Reclamar cualquier siniestro 22'86%
Entender el contrato 18'57%

**PROBLEMAS QUE LOS JÓVENES DE 14 A 20
AÑOS RECONOCEN QUE HAN TENIDO
ALGUNA VEZ CON BANCA Y SEGUROS**

Patrocinado por la Comunidad Valenciana

¿QUÉ HACER SI...

... ME ROBAN LA TARJETA?

■ Si te roban la tarjeta o se te ha quedado bloqueada en el cajero, llama inmediatamente a tu banco o caja (en los cajeros suele haber un número de teléfono para emergencias) y pide que la anulen. Inmediatamente pon una denuncia en la comisaría más cercana. Te ahorrarás más de un susto.

... NO ME QUIERE ASEGURAR NINGUNA COMPAÑÍA?

■ Si después de acudir al menos a tres aseguradoras ninguna te quiere asegurar, lo hará el Consorcio de Compensación de Seguros. Se trata de un organismo oficial que te ofrecerá el seguro obligatorio.

... ME ENVÍAN UN MAIL SOLICITANDO MI NÚMERO SECRETO?

■ La banca electrónica tiene sus ventajas pero también sus inconvenientes. Desconfía de aquellos mails de entidades financieras que recibas en tu correo electrónico solicitando tu número secreto o los datos bancarios de tus cuentas, arguyendo que es por seguridad o por un error en el sistema. Son falsos y detrás de ellos hay importantes bandas organizadas de fraude que pueden dejarte la cuenta a cero en un santiamén.

... HE TENIDO UN GOLPE CON EL AUTOMÓVIL?

■ Si tienes un accidente contra otro vehículo, deberás rellenar un parte y presentarlo en las oficinas de tu compañía aseguradora. Tienes 7 días para hacerlo.

... QUIERO AHORRAR PARA UNA CASA?

■ El producto ideal es la Cuenta Vivienda. No tiene ningún tipo de comisión, ofrece más rentabilidad de las cuentas corrientes y, además, permite deducirnos el 15% de las aportaciones a la hora de hacer nuestra declaración de la renta. Eso sí, el dinero que en ella ahorres tan sólo puedes dedicarlo a la compra o reforma de una vivienda y, como máximo, habrás de hacerlo antes del cuarto año.

... QUIERO COMPARAR EL COSTE DE DIFERENTES PRÉSTAMOS?

■ Para poder saber qué financiación es la más barata has de fijarte en la tasa anual equivalente (TAE). Recoge el verdadero coste de tu préstamo al englobar intereses, comisiones y gastos. Recuerda, para endeudarte has de buscar la TAE más baja. Para depositar tu dinero y obtener el interés más alto posible, has de encontrar el producto que te ofrezca la TAE más alta. Es muy sencillo.

Para más cuestiones acércate a la oficina de ADICAE más cercana.

¡¡¡Hay más de 30 en toda España!!!

adicae en internet

usuarios en internet

El contenido de todas publicaciones de ADICAE



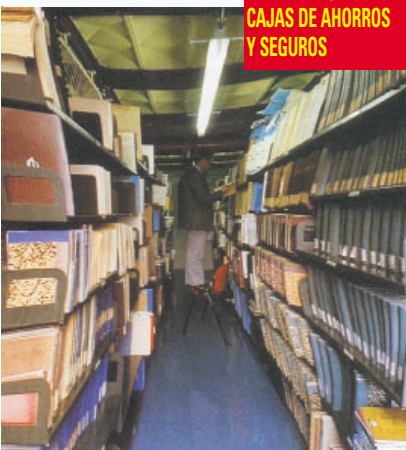
Encuentre soluciones a sus problemas o desacuerdos con las entidades financieras, conozca sus derechos como usuario de un banco, caja, compañía aseguradora o de una entidad de bolsa

www.adicae.net

e-mail: aicar.adicae@adicae.net

IMPOSITORES •
usuarios
DE BANCOS,
CAJAS DE AHORROS
Y SEGUROS

Acceso a todos los números de la revista USUARIOS



documentación y archivo de publicaciones

Infórmese y solucione su problema en la página Web de ADICAE



asesoría on-line



noticias

Consiga los contenidos de

la economía de los
Consumidores
PERIÓDICO DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS (ADICAE)

Acceso a asesoría de nuestro equipo jurídico

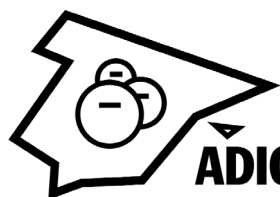


Los



y sus primeros productos en banca y seguros

www.adicae.net/comunidadvalenciana



EDITA

ADICAE Comunidad Valenciana

Avda. Pérez Galdós nº 97 pta 1
46018 VALENCIA

Tfno.: 96 354 01 01 Fax: 96 354 01 06
coordinacionvalencia@adicae.net

web: <http://www.adicae.net/comunidadvalenciana>

PATROCINA



Dirección General de Consumo. y
Seguridad Industrial de la
Generalitat Valenciana