DEFIENDA SUS DERECHOS EN EL SECTOR FINANCIERO

HACIA UNA MEJORA REAL DE LOS SISTEMAS Y LAS HERRAMIENTAS DE RECLAMACIÓN FRENTE A LAS MALAS PRÁCTICAS

Proyecto por la mejora y extensión de la resolución alternativa de conflictos en el sector financiero.

ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España

GOBIERNO DE ESPAÑA | MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD | aecosan agencia española de consumo, seguridad alimentaria y nutrición

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

Índice

Pág. 3- 7.- Haga frente a los abusos más habituales en servicios financieros
Comisiones, ahorro tóxico, créditos abusivos, tarjetas... Decenas de abusos se detectan en los contratos de prácticamente todos los servicios financieros; el consumidor debe detectarlos para reclamar.

Págs. 8 y 9.- Aprenda a hacer más eficaz sus reclamaciones ante la banca y los seguros
Le enseñamos las pautas básicas esenciales para reclamar ante los servicios financieros.

Pág 10.- Aprenda a reclamar ante los órganos de supervisión financiera
ADICAE le enseña las pautas para presentar una reclamación ante el Banco de España, CNMV y DIrección General de Seguros.

Págs 11 a 13.- Un sistema de resolución de conflictos eficaz para los consumidores ¡Sí es posible!
Algunas propuestas y alternativas para crear vías de reclamación que cumplan con los derechos y expectativas de los consumidores

Págs 14 y 15.- Hay otras alternativas para reforzar sus denuncias ante la banca
Además de reclamar por los cauces habituales, le ofrecemos algunas ideas para que sus reclamaciones no queden en papel mojado.

D.L.: Z 1774-2014

Presentación

Las reclamaciones en el ámbito financiero, un laberinto para el que hay alternativas

Las vías de reclamación que disponen los consumidores de servicios financieros no están adaptadas a los graves y masivos problemas que sufren por las prácticas de este sector. Unos servicios tan extendidos necesitarían de procedimientos extrajudiciales que ofrecieran soluciones eficaces y rápidas. Unas exigencias que recoge nuestra constitución en su artículo 51, cuando advierte de la necesidad de establecer "mecanismos eficaces" para resolver problemas y controversias entre empresas y consumidores. Pero el reconocimiento legislativo de este derecho no ha conseguido todavía garantizar su eficaz implantación en el ámbito de los servicios financieros.

Los principios que deben aplicarse en estas vías alternativas, tales como imparcialidad, transparencia, eficacia, equidad, etc., tienen su origen en Recomendaciones de la Comisión Europea de 1998 y 2001. Sin embargo, tales principios no se han aplicado verdaderamente en el ámbito financiero. Con la inminente incorporación de la Directiva 2013/11/CE, que recoge estos principios como una imposición normativa y no como mera 'recomendación', se plantea una buena ocasión para profundizar y mejorar los derechos de los consumidores a unas vías alternativas de reclamación más justas y eficaces. Quedará pendiente mejorar la vía judicial colectiva para los consumidores, una necesidad imprescindible tanto por razones de justicia como de funcionamiento razonable de un sistema económico que respete los derechos de los consumidores.

Este es el marco en el que se desarrolla el proyecto elaborado por ADICAE "Por la mejora y extensión de la resolución alternativa de conflictos en el sector financiero y en los servicios de interés general" del que forma parte esta Guía titulada **"Defiende tus derechos en el sector financiero"**. Dentro de este proyecto ADICAE ha elaborado también una Guía sobre reclamaciones en Servicios de Interés General (luz, energía, telecomunicaciones...) bajo el título "Frente a los fraudes en consumo, defienda sus derechos como consumidor y usuario".

Los objetivos de esta guía **"Defiende tus derechos en el sector financiero"** son informar a los consumidores sobre cuáles son los derechos que más se vulneran por bancos y aseguradoras y cuáles son las vías de reclamación actuales que existen, señalando sus carencias pero también propuestas, así como indicaciones para hacer valer más eficazmente los derechos como consumidores críticos y responsables.

Manuel Pardos
@ManuelPardos
presidente@adicae.net

HAGA FRENTE A LOS ABUSOS MÁS HABITUALES EN SERVICIOS FINANCIEROS

ADICAE ha llevado a cabo una encuesta entre consumidores de toda España para analizar su reacción y opiniones ante las reclamaciones en el ámbito financiero. Las vulneraciones a sus derechos son masivas y extendidas, no obstante ante la pregunta sobre cuáles son los abusos más denunciados por los consumidores, sólo un tercio de ellos atestiguan haber tenido problemas con las entidades financieras. Lo que prueba que una gran mayoría todavía no son conscientes de los abusos que sufren.

Colocación de un producto que no se ajusta a nuestras necesidades como ahorradores

Es uno de los abusos más repetidos. Las entidades colocan productos de ahorro atendiendo más a sus propios intereses comerciales que a lo que busca y necesita el consumidor.

Información falsa o insuficiente respecto al plazo, tipo de interés...

Es habitual que a la hora de negociar un producto de ahorro-inversión no se nos ofrezcan de manera exacta las características, rentabilidad, liquidez o riesgo del mismo. O, directamente, que se nos omita información relevante del mismo. No contrate si no tiene toda la información mínima y la entiende.

Planes de pensiones caros y poco rentables

Las agresivas campañas de marketing para vender planes de pensiones como mecanismo de ahorro complementario a la jubilación debe tomárselo con cautela. No caiga en las trampas de los regalos y fíjese las comisiones que cobra el fondo y su historial de rentabilidad. No todos son iguales.

Consejo! Por mucha confianza que tenga con el comercial de su sucursal, recuerde que él hará lo posible por venderle lo que sea. Reclame siempre, pregunte y a la menor duda acuda a ADICAE

No deje que su sucursal le coloque un producto de ahorro que no entiende, no necesita o tiene posibilidades de provocar la pérdida de sus ahorros.

Comisiones… o 'la Ley de la selva'

Las comisiones bancarias se aplican de manera indiscriminada por las entidades entidades por la prestación de cualquier mínimo servicios, incluso el más ridículo. Revisar cada una de las comisiones que se nos cobran es el primer paso para reclamar.

Cobro de comisiones por descubierto

La aplicación automática de estas comisiones en cuanto se produce una situación de demora es una mala práctica bancaria. Sus importes, desproporcionados, implican además que dejan de ser comisiones para convertirse en penalizaciones abusivas.

Consejo! Cada una de las comisiones que se nos cobran debe ser examinada con lupa. Si no está claro el concepto del cobro, o es similar a otro cobro que se denomine de manera diferente, hay que reclamar

Cobro de comisiones de mantenimiento en cuentas abiertas por imposición de la entidad

Cuando las cuentas se mantienen por imposición de la entidad, o cuando son utilizadas exclusivamente para abonar los intereses de un depósito, no corresponde a los consumidores soportar ninguna comisión por mantenimiento y/o administración, ya que su cobro sería contrario a las buenas prácticas bancarias.

Duplicidad en el cobro de comisiones

Las entidades no pueden cargar comisiones bancarias o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el consumidor, ni cobrar dos o más veces por el mismo concepto. Sin embargo, muchas veces el banco reclama comisiones que ya se han afrontado o, de manera más sútil, denomina de formas diferentes dos comisiones que, en realidad, corresponden a un mismo servicio bancario.

Hipotecas: la banca continúa engañando a los consumidores

Tras los masivos fraudes hipotecarios de la época de la burbuja inmobiliaria, la banca sigue con sus malas prácticas. Ante un panorama de tipos de interés bajo, las entidades financieras están imponiendo todo tipo de trucos para que usted pague más por su préstamo: diferenciales, productos vinculados, cláusulas desproporcionadas... detéctelas y reclame.

Diferenciales que pueden hacer insoportable el pago de nuestra hipoteca

Entre las trampas más habituales de las entidades a la hora de comercializar préstamos está la imposición de intereses muy elevados. La culpa de ello son los diferenciales, un porcentaje que impone la entidad y se añade al tipo de interés oficial. En la actualidad llegan a 3 puntos. En un contexto futuro de subida de tipos pueden dispararse de forma insostenible los intereses a pagar.

Imposición de productos vinculados no obligatorios

Aportaciones a planes de pensiones o fondos de inversión, gasto anual de tarjetas... Las entidades vinculan la concesión de las hipotecas y las condiciones de las mismas a la contratación de productos que encarecen sobremanera la operación. Pero el consumidor ni necesita ni pide estos productos ni la ley obliga a contratarlos. En general sólo el seguro de daños (incendios) sobre la vivienda es obligatorio contratarlo. Todo lo demás son trucos de las entidades bancarias para sacarle el dinero.

Cláusulas desproporcionadas

Son numerosas las cláusulas en las escrituras de préstamo hipotecario. Por ejemplo, las “cláusulas suelo” marcan un tope inferior que impide que las rebajas de los tipos de interés variable lleguen al consumidor.

Para prevenir futuras reclamaciones por hipotecas solicite una oferta previa. Le permitirá conocer las condiciones. Si tiene dudas, acuda a ADICAE.

Créditos rápidos y tarjetas, una fuente de conflictos que no debe tolerar

¿Endeudarse? Si lo puede pagar es una buena forma de afrontar gastos necesarios o imprevistos. Pero atención, no pida préstamos personales o pague con tarjetas de crédito a cualquier precio. Le decimos cuáles son las reclamaciones más comunes.

Créditos rápidos, pero nada "fáciles"

Aparentemente dinero "sencillo" de conseguir. Estas empresas de préstamos suelen apelar a su "inmediatez" para acceder a ellos, pero sus intereses son tan elevados que puede ser insoportable afrontarlos. Es una mala decisión pedir este tipo de préstamos para afrontar de manera recurrente imprevistos en los gastos corrientes (pago de la luz, etc.). En caso de impago aplicarán intereses de demora y todo tipo de gastos que debe reclamar, ya que son desproporcionados en muchos casos. Un crédito pequeño puede resultarle una gran carga.

Consejo! Es habitual que las empresas de "crédito rápido" le agobien reclamando cuotas impagadas pero que no le informen claramente de lo que debe. A la mínima reclame.

Extravío y uso fraudulento de tarjetas

En cuanto reparemos que hemos perdido o nos han sustraído alguna tarjeta debemos avisar a la entidad financiera para que la dé de baja. Una vez hecho el aviso, cualquier uso fraudulento de un tercero es responsabilidad de la entidad. Hasta entonces, en general los consumidores sólo asumimos hasta 150 euros el resto lo paga la entidad. Son abusivas las cláusulas que nos "imponen" avisar a la entidad con 24 horas por ejemplo.

Riesgos de pagar por Internet con tarjeta

Sustraernos la tarjeta y realizar compras por Internet es otra cuestión recurrente por la que se reclama. Sepa que en tal caso puede devolver el cargo y tiene derecho a que se lo abonen de forma inmediata.

Las aseguradoras juegan al despiste con los consumidores

El sector asegurador en España ha crecido en muchas ocasiones a costa de la transparencia y rigurosidad que demanda un tipo de contratación tan compleja. Esto se ha traducido en la imposibilidad para el consumidor de conseguir una información clara y unas condiciones justas sobre las coberturas de los seguros.

Seguros de hogar, entre los más reclamados

El ramo con mayor número de reclamaciones se encuentra relacionado con los seguros multirriesgo de hogar. Normalmente porque las cláusulas limitativas y delimitadoras que aparecen en las pólizas son tan ambiguas que las compañías se eximen de cumplir sus compromisos.

Consejo! En seguros de automóvil es muy común la franquicia: el consumidor paga las primeras cantidades del coste de la reparación ¡Que no abusen!

Cuidado con los seguros de enfermedad y asistencia sanitaria

Los problemas en este ámbito vienen provocados por la subida de las primas, así como por la oposición a la prórroga del contrato manifestada por el asegurador cuando el asegurado alcanza una edad elevada o bien por un incremento de su siniestralidad.

¿PROBLEMAS CON LAS COMPAÑÍAS DE LUZ, TELEFONÍA, TRANSPORTE...?

¡NO se resigne ante los fraudes!

ADICAE le ofrece una completa guía para reclamar sus derechos

Consulte en nuestras sedes cómo conseguirla

http://adicae.net/localizacion-sedes.html

En el sector de los seguros el habitual la venta agresiva: falta de información, no entrega de las condiciones... ¡Reclame!

APRENDA A HACER MÁS EFICACES SUS RECLAMACIONES ANTE LA BANCA Y LOS SEGUROS

Una vez que hemos visto los problemas más habituales de los consumidores en el sector financiero, ahora conoceremos las vías propias de reclamación junto con consejos para que sus reclamaciones sean más eficaces.

PRIMER PASO, RECLAMAR AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O DEFENSOR DEL CLIENTE

Desde luego no genera confianza reclamar a través de departamentos pagados por el mismo banco (Servicio de Atención al Cliente). En ocasiones las entidades cuentan con un también de un "Defensor del cliente" al que puede acudir. Sus decisiones favorables al consumidor vinculan a la entidad. En general, para dirigirnos a este departamento hemos tenido que haber reclamado antes al Servicio de Atención al Cliente.

Consejo: Tienen obligación de decirle en su sucursal si disponen de Defensor del Cliente y su dirección.

NO HACE FALTA SER ABOGADO PARA RECLAMAR

Piérdale miedo a la banca. Denuncie sus malas prácticas exponiendo los abusos que ha sufrido. No es necesaria una compleja "argumentación jurídica".

Consejo: No obstante si usted quiere reforzar sus argumentos, acuda a una Asociación como ADICAE. Las reclamaciones se pueden fundamentar por la vulneración de sus derechos legales y por la violación del banco de los derechos derivados del contrato. "

SI NO CONTESTAN O NO LE DAN LA RAZÓN, ACUDA A LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS

El Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente tienen un plazo máximo de dos meses para contestar, si transcurre este plazo sin respuesta o recibiera una respuesta desfavorable puede reclamar ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (cuando reclame por fondos de inversión, acciones, etc.) o a la Dirección General de Seguros (si reclama por seguros o por planes de pensiones).

Consejo: Cualquier reclamación o queja podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los tres servicios de reclamaciones que hemos indicado. En caso de que el servicio de reclamaciones que recibe la reclamación no resulte competente, se encargará de remitirla inmediatamente al servicio de reclamaciones competente.

LAS RESOLUCIONES DEL BANCO DE ESPAÑA NO VINCULAN A LOS BANCOS

Hasta 4 meses de plazo tienen para contestar a su reclamación. Sin embargo, lo que resuelva el Banco de España, la CNMV y LA DGS no es de obligado cumplimiento para el banco o para la aseguradora. Por tanto aunque estos organismos reconozcan que usted tiene la razón, las entidades financieras pueden negarse a cumplirlo.

Consejo: Acuda a ADICAE si tras conseguir un informe favorable de uno de estos órganos supervisores no ve su derecho resarcido por su entidad. Juntos, consumidores y asociación tenemos más fuerza para presionar a las entidades.

A LA HORA DE RECLAMAR SUS DERECHOS, ADICAE SE LO PONE FÁCIL

Si desea realizar cualquier consulta sobre cómo y dónde presentar su reclamación contra una entidad financiera contacte con ADICAE.

http://adicae.net/conozca-sus-derechos.html

UN CONSUMIDOR RESPONSABLE DEBE COMBATIR Y DENUNCIAR LAS INJUSTICIAS, ¡ES LA ÚNICA MANERA DE ACABAR CON ELLAS!

LOS "PUNTOS NEGROS" DEL ACTUAL SISTEMA DE RECLAMACIONES EN EL ÁMBITO FINANCIERO

El problema fundamental de los procedimientos actuales es que las resoluciones del Banco de España, CNMV y DGS no son de obligado cumplimiento para las entidades. Pero hay más.

Falta de independencia

Tanto el Servicio de Atención al Cliente como el Defensor del Cliente, son contratados y pagados por el banco o aseguradora al cual se reclama.

Las entidades repiten los mismos abusos una y otra vez

Año tras año siguen cometiendo las mismas malas prácticas bancarias que reclaman los consumidores. Las entidades financieras no rectificar un ápice su actitud.

Los plazos de tiempo para resolver son muy largos

Los informes de los organismos públicos responsables resolver las reclamaciones demuestran que el tiempo medio de respuesta es de 9 meses, incumpliendo así los plazos legalmente establecido, de por sí largos.

El grave problema de las no admisiones a trámite

Los consumidores ven rechazadas en muchas ocasiones sus reclamaciones por no cumplir requisitos meramente formales o, por ejemplo, por no haber realizado previamente la reclamación al servicio de Atención al Cliente.

El fracaso del modelo de reclamaciones financieras exige una reforma profunda, amplia y seria que cambie radicalmente esta situación de indefensión. ¡Únete a ADICAE para exigirla!

APRENDA RECLAMAR ANTE LOS ÓRGANOS DE SUPERVISIÓN FINANCIERA

Para reclamar a nuestro banco o aseguradora basta con presentar un escrito a la oficina con nuestros datos exponiendo el problema. Puede que no le hagan caso o ni siquiera le contesten. En tal caso, puede presentar su reclamación ante los organismos de supervisión financieros.

Al Servicio de Reclamaciones del Banco de España **(1)**

(Ponga aquí la dirección del organismo) **(2)**

Don/Dña. ..., con DNI núm. ... y domicilio en ... , es cliente de la entidad bancaria **(3)** ..... mediando entre ambos un contrato de …..... **(4)** . En la oficina de aquella entidad sita en …..... **(5)** donde tuvieron lugar los siguientes HECHOS **(6)**

Esta reclamación fue presentada al defensor del cliente de la Entidad reclamada, sin que se haya obtenido una solución favorable **(7)** , sin que se haya promovido demanda ante los órganos jurisdiccionales.

Lugar, fecha y firma del reclamante **(8)**

(1) Si tiene un problema con una aseguradora, debe remitir la reclamación a la Dirección General de Seguros; si es con un Fondo de Inversión por ejemplo debe acudir a la CNMV.

(2) Consulte con ADICAE para conocer las direcciones ***http://adicae.net/envie-su-consulta.html***

(3) Nombre de la entidad contra la que reclama

(4) Especificar el tipo de contrato: crédito, seguro de hogar, etc... aporte copia

(5) Identifique la sucursal en la que se han producido los hechos que reclama

(6) Enunciar los hechos que reclama, argumentos y solicitud con claridad. No pueden alegarse hechos distintos de los que planteó en la reclamación previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o defensor del cliente; salvo hechos relacionados con el problema que se hubieran producido con posterioridad a su sustanciación.

(7) Antes de acudir al Banco de España, CNMV o DGS es necesario pasar por el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente y aportar justificación de dicha presentación o, en su caso, que han pasado dos meses desde su presentación.

(8) La reclamación hay que presentarla por escrito o correo electrónico, en este caso con firma electrónica. Puede remitirse por correo certificado o acudir a la sucursal o agencia de seguros con una copia de la reclamación para que la sellen y sirva de justificación de que hemos reclamado.

UN SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EFICAZ PARA LOS CONSUMIDORES ¡SÍ ES POSIBLE!

Es necesario crear un sistema de resolución de conflictos que sea justo y ofrezca soluciones eficaces. No es posible que un sector como el financiero, que tanta repercusión tiene en las economías de las familias, no disponga de mecanismos adecuados.

No existe un único modelo, las alternativas y propuestas son variadas, pero sí unos criterios mínimos que deberían tenerse en cuenta: potenciar la participación de los consumidores a través de sus asociaciones, crear mecanismos de reclamación que fomenten la reclamación colectiva, acortar plazos, eliminar complejidad y hacer que las resoluciones vinculen a la entidad, etc. Sólo así conseguiremos mecanismos eficaces para los consumidores.

Arbitraje de consumo, una buena opción pero ignorada por las entidades financieras

El sistema arbitral de consumo constituye un particular sistema de resolución de conflictos que ha sido referente para otros países y del que la propia Comisión Europea no ha dudado en inspirarse para recoger principios para la defensa de consumidores y usuarios. Sin embargo, después de 30 años el sistema está estancado. La adhesión de las entidades de crédito contribuiría a dar un impulso a este mecanismo que cumple los principios que recoge Europa para los sistemas extrajudiciales. Los bancos aducen la dificultad de la normativa bancaria para no adherirse al arbitraje. Un argumento falso ya que los contratos de telefonía, por ejemplo, entrañan también un elevado grado de complejidad, por su componente técnico, y sin embargo están adheridos al sistema arbitral.

Para los consumidores y usuarios de servicios bancarios podría ser el cauce más adecuado para hacer valer sus derechos con sus especialidades y adaptaciones precisas.

La transposición de la Directiva 2013/11/CE debe constituir una buena ocasión para que se planteen a fondo cambios en los sistemas de resolución de conflictos en el ámbito financiero.

La mediación en problemas bancarios podría solucionar problemas de los consumidores

La mediación consiste en un procedimiento por el que consumidores y entidades, aconsejados por mediadores, un papel que pueden desempeñar las asociaciones de consumidores como ADICAE, intentan acercar posturas para resolver los problemas de forma rápida a través de la firma de un acuerdo. Este modelo se basa en la voluntariedad y en la libre decisión de las partes, y en la figura del mediador.

Hay que potenciar el papel negociador colectivo de las Asociaciones de Consumidores

La mediación puede ser un buen mecanismo para resolver conflictos con consumidores a condición de que se traten y resuelvan de forma colectiva. Puede haber problemas puntuales, pero es evidente que los grandes problemas de los consumidores en el ámbito financiero son en gran parte masivos. Pretender resolver una a una las reclamaciones sólo interesa a la banca. Por ello, las asociaciones de consumidores como ADICAE, deben desempeñar un papel clave en la negociación en busca de soluciones colectivas.

Un Defensor único e independiente de Servicios Financieros

En algunos países europeos destaca la figura de un órgano cuya denominación varía (“Ombudsman”,“Defensor del Consumidor”). Según países, no sólo resuelve reclamaciones de consumo, sino que puede tener otras competencias como retirar productos o servicios del mercado peligrosos para el consumidor. Es una figura independiente del sector económico de que se trate, como sucede en Suecia. Esta independencia se refuerza en otros países con la participación de las asociaciones de consumidores en su propuesta de selección. Las resoluciones de estos órganos tienen un elevado grado de cumplimiento.

Un sistema judicial eficaz para los consumidores contribuiría a fomentar la adhesión a vías alternativas extrajudiciales de las entidades financieras. Para ello es fundamental consolidar un procedimiento judicial colectivo verdaderamente eficaz.

Potenciar soluciones colectivas

Actualmente los sistemas de resolución de conflictos en el ámbito financiero permiten la simple acumulación de "expedientes" es decir, de reclamaciones individuales para que se tramiten de forma conjunta en las reclamaciones ante los organismos supervisores. Su única finalidad es ahorrar tiempo. Hay que profundizar y mejorar este derecho. Hasta ahora una vez interpuesta una reclamación colectiva, no cabe que se adhieran a la misma nuevos usuarios, por ejemplo. Pero lo más problemático es que esta posibilidad de reclamación colectiva no sirve para que cese una conducta ilegal de una entidad financiera.

Un órgano de inspección que cumplan su papel preventivo

No se trata sólo de crear mecanismos concretos de resolución extrajudicial de conflictos sino establecer un organismo de supervisión que vigile y sancione los abusos antes de que se cometan. Ello contribuiría a prevenir malas prácticas pero también Ni banco de España ni CNMV han cumplido esta labor eficazmente.

CONOZCA MÁS SOBRE SISTEMAS DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO FINANCIERO

Artículos de publicaciones de ADICAE

- "La protección al usuario de servicios financieros " Revista Usuarios número 67 http://goo.gl/dW9VxF

Libros de ADICAE

- La defensa colectiva de los usuarios de servicios financieros especial atención al sistema extrajudicial de conflictos http://goo.gl/wgNHCS

Manuales guías y folletos

- Cuaderno de reclamaciones de ADICAE. http://goo.gl/klNpBG
- Formularios de reclamaciones en el blog de ADICAE Únete y lucha. http://goo.gl/FJlm82

Cursos

- Curso de técnicas de mediación en consumo. http://goo.gl/y7VyDj
- Curso de arbitraje de ADICAE. http://goo.gl/tYBc6h

Videos de Jornadas

- "I Encuentro nacional de responsables de resolución extrajudicial de conflictos con los consumidores" Octubre 2014 http://goo.gl/ZmgvXW

APRENDA A REIVINDICAR SUS DERECHOS CON ADICAE

Entre a la plataforma de Educación financiera on-line
http://educacionfinanciera.adicaeonline.es

Para los consumidores de servicios financieros el arbitraje de consumo podría ser una vía adecuada para hacer valer sus derechos, con las especialidades y adaptaciones precisas.

HAY OTRAS ALTERNATIVAS PARA REFORZAR SUS DENUNCIAS ANTE LA BANCA

Hemos visto cómo los cauces institucionales de reclamación en el ámbito financiero tienen algunos problemas que restan eficacia a su función. Si ha presentado una reclamación a través de estos procedimientos o quiere que su voz se oiga para resolver su problema, le damos algunas ideas prácticas.

Seguramente, usted no será el único con problemas con el banco

La banca coloca sus productos masivamente, así que es muy probable que miles de consumidores padezcan el mismo problema que usted. Pregunte a su círculo más cercano, familiares, amigos, etc. Si es un problema con su hipoteca coméntelo a sus vecinos, la mayoría tendrán las mismas condiciones que usted si el piso es nuevo.

Puede incluso repartir octavillas en el centro cívico o asociación de vecinos de su barrio, denunciando el abuso que ha sufrido e invitando a otros consumidores como usted a que reclamen. Muchas personas no saben que pueden estar sufriendo el mismo problema.

No deje que la banca olvide su reclamación

Si usted ha presentado una reclamación por los mecanismos habituales, para evitar que la “metan en un cajón” y pase el tiempo, no dude en enviar emails, llamadas o cartas a su sucursal insistiendo en que se resuelva rápidamente su problema.

Visibilice el problema a través de los medios de comunicación

Prensa, radio, TV y medios digitales aparecen como vías útiles a la hora de denunciar problemas de los consumidores. Envíe “cartas al director” a los periódicos o emisoras de radio o televisión más cercanas a su ámbito. Cuantos más consumidores se enteren, mejor.

Reclamando juntos los consumidores tenemos más fuerza y podemos presionar para que el banco negocie con nosotros y solucione los problemas

La web y redes sociales pueden ser un buen altavoz de denuncia

Si tiene perfiles en redes sociales (Twitter, Facebook, etc.) no dude en utilizarlos para difundir su problema y alertar a otros consumidores del riesgo que pueden estar corriendo, o para "recordarle" a la entidad que ha vulnerado sus derechos... Si se maneja bien con las nuevas tecnologías, puede incluso editar un blog donde denuncie los problemas y fraudes de la banca.

Denuncie los problemas ante cargos públicos o instituciones administrativas

Las redes sociales se han convertido en un nuevo soporte donde protestar directamente ante el banco y alertar a otros consumidores.

Nuestros representantes políticos deben escuchar a la ciudadanía y sus problemas. No dude en hacerlo enviando cartas donde exponga su problema y el que padecen muchos consumidores como usted. Instituciones públicas de consumo, las cortes de su Comunidad Autónoma, ayuntamientos, etc... Todos pueden escucharnos. Exponga el problema con claridad y sencillez, solicite una entrevista, etc. Cuanta más gente la firme más receptivos serán.

Ni se conforme ni se resigne ante los abusos de la banca y los seguros. Que no le hagan creer que tras la firma del contrato y ano puede hacer nada.

ADICAE
CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS

Conozca sus derechos, y ***reclame*** cuando sean vulnerados

#ReclamaTusDerechos

http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos

Luche colectivamente con ADICAE en defensa de sus derechos