



A complexidade cada vez maior das relacións comerciais así como a necesidade de contar con mecanismos que as axilicen e garantan unha maior seguridade implican que cada vez sexa máis necesario para os consumidores acudir aos servizos prestados polas entidades financeiras. Dentro destes, e tendo en conta o seu grao de utilización por parte dos consumidores, incluímos a seguir uns breves apuntamentos e recomendacións referidas a tarxetas, libretas, comisións e reclamacións nos servizos financeiros.



OMIC

OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACIÓN AO CONSUMIDOR
Pazo de Raxoi.
Santiago de Compostela
Tif. 981 542 314
Fax 981 543 014



Unión de
Consumidores
de Galicia

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GALICIA
Rúa da Conga, 5 • 1º
15704 Santiago de Compostela
Tif./Fax 981 566 411

Subvenciona:



INSTITUTO
GALEGO DE
CONSUMO

Textos MIGUEL LÓPEZ CRESPO / Coordinación ANTON BARBA / Deseño DESONOS



SERVIZOS FINANCEIROS



CONTRATOS

A **relación contractual** entre as entidades financeiras e os consumidores establécese, polo xeral, baixo a modalidade de contratos de adhesión. Isto supón que as obrigas da entidade quedan habitualmente reducidas ao mínimo, o que xera unha grande indefensión para o usuario que ou ben terá que aceptar as condicións impostas ou ben desistir da contratación. Por isto, cómpre ler detidamente o contido do contrato para poder comparar prestacións e custos entre distintas entidades e así decantármolos pola opción que máis se axuste ás nosas necesidades. En todo caso e sempre que o cliente o esixa debe entregárselle unha copia do contrato. Nel deberán figurar:

- A TAE ou custo total efectivo da operación.
- A periodicidade, datas de liquidación e produción de xuros.
- As comisións aplicábeis: concepto, contía e datas.
- Dereitos da entidade en canto á modificación dos xuros, comisións e demais gastos.
- Dereitos do usuario relativos ao posíbel reembolso anticipado da operación.



TARJETAS

As **tarjetas** poden ser **de débito** ou **de crédito** e constitúen unha forma válida de pagamento en todos os establecementos que amosen o distintivo. Con independencia da modalidade, a súa utilización pode ocasionar unha serie de gastos e comisións. Non obstante, non se poderá cargar comisión ningunha por tarjetas que non foran solicitadas polo titular e con respecto ás que non se asinara un contrato.

Os cargos polos gastos efectuados coas tarjetas realizaranse nas datas pactadas, enviando unha notificación ao titular. En caso de que se produzan xuros deberá indicarse o tipo que se aplica e a cantidade resultante.

As comisións polo uso de caixeiros son libremente fixadas polas entidades, pero é obrigatorio que os caixeiros indiquen antes da súa aceptación por parte do usuario o valor exacto da comisión e os gastos aos que está suxeita a operación solicitada.

No suposto de perda ou substracción debemos comunicalo o máis axiña posíbel á nosa entidade para evitar o seu uso fraudulento. En todo caso, cando a tarxeta sexa utilizada sen que se presente directamente ou sexa comprobada electronicamente poderemos esixir a devolución dos cargos se non estamos de acordo con eles.



LIBRETAS



DE AFORRO

Modalidade que, segundo indica o seu nome, está destinada a potenciar o aforro dos usuarios, polo que non se recomenda utilizala para a domiciliación de recibos e o seu uso diario, aínda que por regra xeral a súa rendibilidade está por debaixo do índice da inflación.

A libreta é un documento nominativo e intransferíbel, por iso é obrigatorio presentala, xunto co documento de identidade, para proceder ao reintegro de cantidades. Para realizar imposicións non é preciso ningún dos dous documentos.

Existen diversas modalidades de **libreta de aforro**. Entre as máis recoñecidas está a conta aforro vivenda que, á parte dunha maior rendibilidade, facilita o acceso a créditos hipotecarios para a adquisición e a rehabilitación da vivenda.



CONTAS



CORRENTES

É o tipo de **conta** máis xeral debido á súa axilidade operativa. Para a disposición destas contas entrégase aos usuarios un talonario de cheques. Nestes, tanto a data como a cantidade deberá consignarse en letra. De haber discrepancia entre a letra e a cifra prevalecerá a cantidade consignada en letra. Os casos de perda de cheques ou libretas de aforro deberemos comunicalos inmediatamente á nosa entidade.



COMISIONS

As **comisións e gastos** que poden repercutir na clientela, así como as regras de valoración aplicábeis polas entidades, son fixadas libremente por estas pero teñen que estar rexistradas no Banco de España e publicadas en todas e cada unha das oficinas da entidade. Esta publicidade indicará todos os servizos polos que a entidade cobra comisións.



REGRAS DE VALORACION

A **valoración dos aboamentos** na conta realizados mediante cheque ou transferencia farase o mesmo día se proceden da mesma entidade e no segundo día hábil seguinte se proceden de entidade distinta. As entregas en efectivo valoraranse no mesmo día se se realizan antes das 11 horas e no día seguinte as posteriores a esa hora.



RECLAMACION

Ante calquera quebranto das normas de disciplina, prácticas ou usos bancarios, o usuario poderá presentar **reclamación** por escrito e acompañada de cantas probas posúa ante o defensor do cliente da entidade. Este servizo dispón dun prazo de dous meses para resolver a nosa reclamación. A súa resposta é vinculante para a entidade pero non para o usuario, polo que se a resposta non fose favorábel ou non se producira nese prazo de dous meses este poderá dirixirse ao Comisionado para a Defensa do Cliente dos Servizos Financeiros, quen emitirá informe non vinculante no prazo de catro meses desde a recepción da nosa reclamación.