



Guia de l'usuari

Començar a viure pel teu compte

Estratègies per consumir responsablement



**Diputació
Barcelona**

**Àrea de Salut Pública
i Consum**

Guia de l'usuari

Començar a viure pel teu compte

Estratègies per consumir responsablement

© Diputació de Barcelona
Primera edició: juliol de 2009

Disseny i producció: Direcció de Comunicació
de la Diputació de Barcelona

Impressió:

Dipòsit legal: B-

Índex

Els joves ens independitzem: què cal saber?	5
Els serveis bancaris bàsics: llibreta i compte corrent	6
No és el mateix, és diferent	6
El compte jove	6
Ja tinc targeta	7
Saber distingir és important	7
Precaucions d'ús	7
Els préstecs	8
No tinc diners	8
Com contractar els préstecs	8
L'endeutament no és un joc	9
Compte amb els pagaments ajornats	9
Què he de saber dels meus estalvis?	10
Productes d'estalvi/inversió	10
Uns principis bàsics per invertir	11
També em cobren despeses i comissions	12
Però si jo abans no pagava per això	12
Primeres despeses que has de conèixer	12
La lluita de les associacions de consumidors en contra de les comissions ..	13
Com contractar una assegurança amb garanties	14
Què és una assegurança?	14
Com es contracta?	14
Com evitar els problemes amb les assegurances	14
Les assegurances més comunes	16
Assegurança de salut	16
Assegurança d'incendi	16
Assegurança de vida	16
Assegurança multirisc de la llar	17
Assegurança de decessos	17
Assegurança de robatori	17

Assegurança de responsabilitat civil	17
Assegurança d'automòbil	18
Serveis financers per telèfon i Internet	19
L'oficina virtual	19
Com reclamar a la banca i les assegurances	20
Reclamar, un dret de tots	20
Reclamació extrajudicial	20
Què fer si...?	22
...em roben la targeta?	22
...no em vol assegurar cap companyia?	22
...m'envien un correu electrònic sol·licitant-me el meu número secret?	22
...vull comparar els costos de diferents préstecs?	22
...vull estalviar per a una casa?	23

Relació de fitxes

Fitxa 1. Serveis generals I: aigua, gas i electricitat

Fitxa 2. Serveis generals II: connexió a Internet i telèfon fix

Fitxa 3. El préstec

Fitxa 4. Crèdits i préstecs hipotecaris

Fitxa 5. Assegurances

Fitxa 6. Lloguer d'un habitatge

Fitxa 7. Compra d'un habitatge

Fitxa 8. Vendes a distància i a domicili

Fitxa 9. Vendes en rebaixes, saldos, promocions, liquidacions...

Fitxa 10. Serveis a domicili

Fitxa 11. Sistemes de reclamació

Fitxa 12. Compres de mobles i electrodomèstics. Garanties

Fitxa 13. Etiquetatge. Conèixer el que es compra

Els joves ens independitzem: què cal saber?

Som joves. A poc a poc anem formant part activa de la societat. Prenem les nostres pròpies decisions, determinem què volem ser a la vida, el nostre compromís amb certes idees o associacions, en què invertir el nostre temps lliure i en quines coses, i qui ha de formar part del nostre cercle per desenvolupar-nos com persones.

A poc a poc la nostra vida es va omplint de necessitats, d'il·lusions, de projectes. Comencem a manejar més diners però, de vegades, no són suficient i necessitem altres fonts per afrontar-los. És llavors quan arriben els nostres primers contactes amb una entitat bancària i els nostres primers productes tant per poder tenir diners disponibles a tothora, com per estalviar-ne o demanar-ne prestat per a compres.

Però no només això. El món dels adults també implica en determinades situacions haver d'oferir garanties addicionals per a determinades compres o, nosaltres mateixos, volem assegurar-les davant el risc que puguin sofrir algun dany. Apareixen en les nostres vides les companyies asseguradores.

Anem creixent com a persones i quant a necessitats, però també necessitem conèixer millor aquest nou món en què ens introduïm i ens formem. Per això s'ha pogut constatar mitjançant diverses enquestes que el 44,29% dels joves entre 14 i 20 anys desconeixen els seus drets i obligacions com a consumidors i que el 84,26% se sent tractat en menor qualitat per la banca i les asseguradores pel sol fet de ser-ho. D'altra banda, el 62,86% opina que el nivell de protecció dels consumidors en aquestes matèries és clarament insuficient.

Vosaltres mateixos sou els que heu determinat aquestes xifres. Per això nosaltres, compromesos amb vosaltres, volem fer un esforç i acostar-vos el món de la banca i les assegurances de manera senzilla perquè pugueu operar amb ells amb totes les garanties.

Aquest manual està dirigit als joves entre 14 i 20 anys. El seu propòsit és servir de base perquè us inicieu en el coneixement dels productes financers i en feu una utilització responsable.

Les fitxes adjuntes aporten els coneixements bàsics que es necessiten conèixer quan es marxa de casa per començar una vida independent.

Els serveis bancaris bàsics: llibreta i compte corrent

No és el mateix, és diferent

Pot ser que et pensis que són el mateix, però no, no ho són. Tots dos són uns contractes de dipòsit que permeten total disponibilitat del saldo que s'hi mantingui. És a dir, puc ingressar i treure diners quan vulgui. Es dona la possibilitat que hi hagi tant un com diversos titulars amb disponibilitat indistinta (pot disposar de diners qualsevol d'ells) o mancomunada (es necessita l'autorització de tots o un nombre determinat de titulars per retirar efectiu).

Les diferències bàsiques són que les llibretes d'estalvi se sustenten en una llibreta física en la qual queden registrades totes les nostres operacions i no permeten el descobert (disposar de més diners del que ens queda de saldo), mentre que els comptes corrents se sustenten en apunts informàtics que periòdicament l'entitat bancària ens envia a casa per correu i permeten descoberts. Actualment ambdues permeten la utilització de talonari de xecs i de targeta contra el seu saldo.

Com hauràs pogut comprovar, per conèixer totes les operacions que s'han operat en la teva llibreta hauràs d'anar a l'oficina i actualitzar-la. En canvi, amb el compte corrent el banc et fa arribar aquesta informació a casa. Com a contrapartida, les comissions de manteniment d'un compte corrent dupliquen i tripliquen les d'una llibreta.

El compte jove

Es tracta d'una modalitat de compte que no té cap tipus de cost per al titular fins que compleixi una determinada edat (normalment els 26). Però has d'estar atent quan s'aproximi el seu venciment perquè, moltes vegades, les entitats bancàries transformen aquest compte jove en un altre amb comissions molt altes. Informa't abans que canviï la modalitat.

«El 91,42% dels joves fins a 20 anys reconeix tenir o haver tingut en alguna ocasió una llibreta o un compte corrent.»

Ja tinc targeta

Saber distingir és important

Les targetes són un mitjà de pagament mitjançant el qual el seu posseïdor pot disposar de diners en efectiu a través dels caixers o realitzar compres en establiments. Va lligada a un compte, en el qual es deuen totes les operacions que realitzem amb ella. Cada targeta pot tenir solament un titular i per treure diners d'un caixer necessitaràs marcar un número secret o PIN, que únicament has de conèixer tu.

N'hi ha de dos tipus, les de dèbit i les de crèdit, que normalment confonem, però que és important distingir.

Les de dèbit permeten operar en caixers i realitzar compres i el seu límit és el saldo del compte. No podem fer cap operació si no hi tenim diners.

Amb les targetes de crèdit el que tenim són uns diners addicionals als del compte corrent que ens presta l'entitat bancària. Però, és clar, per aquest «préstec» ens cobraran uns interessos i una comissió més elevada. Permet, igual que la de dèbit, fer compres i treure diners des del caixer, però, si fem això últim, ens cobraran una comissió important.

Precaucions d'ús

- El fet que sigui difícil dur un control exacte del saldo del compte sol incitar-nos a realitzar més despesa de la que podem. Modera'n l'ús.
- Normalment totes les entitats tenen una targeta jove de dèbit que no implica cap despesa fins a determinada edat.
- No diguis a ningú el número secret i, en cas de robatori o frau, denuncia'l immediatament i contacta amb una associació de consumidors.

«El 62,86% dels joves reconeix tenir o haver tingut en alguna ocasió una targeta.»

Els préstecs

No tinc diners

A poc a poc les teves necessitats es van incrementant. Vols fer un curs especialitzat, t'agradaria tenir una moto o un ordinador més potent, però no disposes de prou diners. Sol ser en aquests moments quan recorrem als préstecs o els crèdits. Amb els primers, l'entitat ens presta uns diners determinats per retornar en uns terminis establerts sense possibilitat de renovació (per exemple, 12.000 euros a retornar en 24 mensualitats). Amb els crèdits, en canvi, disposem d'uns diners per temps indeterminat i hem de reposar els que utilitzem cada certa data (per exemple, tenim a la nostra disposició un saldo de 1.000 euros i n'hem utilitzat 200; llavors el 5 del més següent hauré de retornar-los al banc). Naturalment, per aquest finançament ens cobren interessos i comissions tant d'obertura com de cancel·lació anticipada.

Com contractar els préstecs

No et deixis portar pels impulsos consumistes. Per a un consum responsable, adquireix béns i serveis en funció de la utilitat que et puguin reportar. Analitza també les teves veritables necessitats financeres i no demanis un crèdit quan no et faci falta o no demanis més d'allò que necessites.

Dirigeix-te, amb les idees clares, en primer lloc a la teva entitat habitual, però compara sempre amb altres: com més, millor. Et sorprendràs de les diferències. Recorda que sol ser molt rendible invertir unes hores a realitzar les consultes, i la teva butxaca t'ho agrairà. Pensa que sempre serà millor un crèdit que les targetes, perquè la finalitat de les targetes no és el crèdit, sinó les compres senzilles, i tenen uns tipus d'interès abusius.

Interroga el teu interlocutor del banc amb totes les preguntes que se t'acudin. No tinguis vergonya, combinar la correcció i la fermesa en l'exigència dels teus drets és una bona manera de negociar. Assabenta't dels drets que la Llei de crèdit al consum t'atorga; és el millor mitjà perquè la teva compra sigui encara més satisfactòria.

Davant les molt diverses opcions de compra, i els no menys abundants mitjans de pagament, s'imposa un estudi de tots: préstecs i crèdits, lletres, terminis, etc. Si vas a comprar una moto o un altre producte d'alt cost, pregunta quin TAE (tipus d'interès amb la seva suma anual, però també comissions o despeses) o interès efectiu et cobrarà la financera del venedor, i compara'l amb altres entitats financeres.

L'endeutament no és un joc

Els préstecs i crèdits són un respir temporal, però cal ser conscient que tard o d'hora cal retornar les quotes i, a més, amb interessos. Per això, l'endeutament ha de ser utilitzat per a necessitats puntuals i el seu cost ha d'estar planificat per poder plantar cara als pagaments futurs. La seva contractació descontrolada ens pot sobrepassar i introduir en una perillosa espiral d'impagats. Abans d'endeutar-te, analitza la seva necessitat i les teves possibilitats de retornar el préstec. I deixa sempre un marge davant possibles successos que puguin minvar la teva solvència (impostos, atur, malaltia, etc.).

Compte amb els pagaments ajornats

De vegades, determinats establiments ens permeten pagar de manera ajornada. Atenció! Molt sovint sol ser un crèdit al consum que no concedeix una entitat bancària. Informa't si té interessos, comissions o si, per pagar en efectiu, et fan algun descompte.

«El 4% dels menors de 20 anys reconeix ser titular d'un préstec hipotecari. Tan sols l'1,43% ho és d'un préstec personal.»

Què he de saber dels meus estalvis?

Productes d'estalvi/inversió

Has ajuntat alguns diners, però, en aquests moments, no et fa falta gastar-lo en cap necessitat. Els tens a la teva llibreta o compte corrent, però veus que amb prou feines donen interès. Com podries treure-li algun rendiment? Hi ha molts productes d'estalvi/inversió on pots invertir els teus diners. En economia hi ha una màxima: com més seguretat menor rendibilitat. Per tant, si inverteixes en un producte sense risc tindràs una rendibilitat molt baixa, però t'assegurars el capital dipositat més un interès. Per contra, pots invertir en productes més arriscats (accions) i arriscar-te que pugui molt el seu rendiment, però també que no guanyis gens i, fins i tot, perdís una part molt important dels diners que vas dipositar.

A continuació t'indiquem de menor a major risc els més comuns perquè els coneguis, encara que abans de prendre una decisió és millor que t'assessoris per un professional o per una associació de consumidors:

- **Imposició a termini fix:** assegura el 100% del capital al seu venciment més un interès que normalment sol ser baix.
- **Dipòsit garantit:** es garanteix el 100% o una part del capital, però no un interès, que pot ser zero. També cal tenir en compte el cobrament de comissions de gestió o dipòsit.
- **Pla d'estalvi:** sol ser una assegurança de vida. N'hi ha de garantits i de no garantits. Sol confondre's amb el compte habitatge, tot i que és diferent. Acostumen a ocasionar comissions quan es recupera el capital.
- **Fons d'inversió:** n'hi ha de renda fixa o FIAMM (amb escàs risc, però amb escassa rendibilitat) i de renda variable o mixta o FIM (amb major possibilitat de guanys, però també de pèrdues). Sol ser una «cistella» de diversos títols financers (accions, bons, obligacions...) que, en invertir en diverses classes, disminueix el risc de pèrdua per la baixada d'un títol, i pot ser compensada per la pujada d'un altre.
- **Accions:** s'inverteix en un únic títol/valor i en funció de la seva cotització tindrem o no guanys o pèrdues. És un dels més arriscats del mercat.

«El 10% dels joves de fins a 20 anys ha tingut alguna vegada un termini fix, mentre que un fons d'inversió o accions l'han contractat un 7,14%.»

Uns principis bàsics per invertir

Al principi no tindràs molts diners, però és important que coneguis alguns principis bàsics per a més endavant o per si pots i t'animes a anar fent algunes proves.

Assegura't que l'intermediari amb el qual tractes està degudament habilitat per prestar serveis d'inversió. Així evitaràs els anomenats «xiringuitos» financers.

Abans d'efectuar una inversió recull tota la informació necessària per tenir un coneixement total de les característiques dels productes, inclosos els seus riscos, les característiques del mercat en els quals es negocien i el cost de l'operació.

Si desconeixes quin tipus d'informació t'han d'oferir com a inversor, pots informar-te'n a través d'una organització de consumidors.

Desconfia de les promeses de rendibilitat que estiguin clarament per sobre del mercat. Formalitza per escrit i clarament les teves relacions amb els intermediaris i para la deguda atenció a qualsevol document que signis, ja que després et compromet. Si hi ha qualsevol cosa que no entens, pregunta. Conserva'n sempre una còpia.

Sempre que ho consideris convenient, pots exigir a la teva entitat que et faciliti informació detallada, en paper, sobre l'estat actual de les teves inversions.

Diversifica el risc de la seva inversió entre diversos productes.

En la inversió en renda variable (accions), tingues present que el preu dels valors pot registrar importants alces, però també descensos.

També em cobren despeses i comissions

Però si jo abans no pagava per això

Com ja t'hem comentat, si contractes «productes joves» (compte jove, targeta jove, etc.) determinades comissions com la de manteniment no les hauràs de pagar. No obstant això, quan superis l'edat determinada en els contractes es començaran a deure sobre el saldo del teu compte determinades comissions que abans no tenies, en transformar-se aquesta en una comuna. Per això, t'aconsellem que, abans de complir aquesta edat, t'acostis a la teva sucursal i t'informis sobre les despeses i comissions que generarà el teu nou compte i, no ho dubtis, si no t'interessa cancel·la-la! Això sí, assegura't que te la cancel·len i no que te la deixen a 0 euros, ja que, si és així, encara que no tinguis saldo, et carregaran comissions de manteniment que et posaran en «números vermells» i deuràs diners a l'entitat.

De la mateixa manera, assegura't quan contractis algun producte «gratuit» que realment ho és. Per exemple, normalment et convencen que la contractació de la targeta és gratuïta, però el que no et comenten és que és tan sols el primer any. A partir d'aquest moment, et cobraran una comissió.

Primeres despeses que has de conèixer

- **Per transferències:** no són gratis. Et solen cobrar una miqueta per cent de comissió o un mínim. Per estalviar-te-la pots treure els diners a la finestreta i ingressar-los al compte desitjat en efectiu.
- **Per renovació de la targeta:** normalment la targeta jove és gratis el primer any, però no els següents. Cada vegada que te la renovin et cobraran un mínim de 6 euros.
- **Per treure diners en un caixer que no és el de la teva entitat bancària.**
- **Per cobertura o cancel·lació anticipada d'un préstec:** entre l'1 i el 3% de l'import sol·licitat.

La lluita de les associacions de consumidors en contra de les comissions

Hi ha cinc requisits perquè et puguin cobrar una comissió. No obstant això, les entitats bancàries abusen de la bona fe dels consumidors i de la falta de control dels organismes supervisors, cobrant comissions il·legals. Algunes són de petita quantitat (altres no), però, multiplicades per tots els clients, suposen grans beneficis a bancs i caixes. Les associacions de consumidors porten anys lluitant contra aquest abús als consumidors i fins i tot algunes han organitzat una gran plataforma contra les comissions.

1. Que l'entitat acrediti la realització del servei al client que autoritza el cobrament de la comissió o la repercussió de la despesa, ja que no poden cobrar-te serveis o operacions no practicades o despeses no generades. Tampoc no és lícit que la comissió o despesa estigui prevista al document contractual, però remetent-se de manera genèrica, pel que fa al seu import, a les tarifes de l'entitat.
2. Que el servei que genera la comissió o la despesa sigui sol·licitat o autoritzat per tu com a client, ja que en cap cas podran carregar-se comissions o despeses per serveis no acceptats o sol·licitats de forma clara.
3. Que la comissió o despesa figurin com a concepte al contracte que vas signar o que posteriorment hagi estat d'acord expressament que t'ho cobrin.
4. Que la comissió o despesa estigui expressament recollida en el full de tarifes de comissions, que ha d'estar penjat a totes les sucursals del banc o caixa, redactat de forma fàcilment comprensible per a la clientela.
5. Que la comissió sigui proporcionada i equitativa al servei que es presta. Les tarifes publicades per les entitats només tenen el caràcter de màximes, no vol dir que no puguin cobrar-te-les més baixes.

«El 61% dels joves afirma que no se li ha informat adequadament de les característiques i comissions dels productes bancaris que contracta. Al mateix temps, l'11,43% reconeix que té problemes per reclamar comissions injustes.»

Com contractar una assegurança amb garanties

Què és una assegurança?

Es tracta d'un contracte (pòlissa) en el qual una companyia asseguradora cobra a la persona que la contracta (prenedor) una quantitat de diners (prima) amb la finalitat d'assegurar el risc que ocorri un fet o sinistre (robatori, incendi, accident, defunció, etc.) sobre un bé o persona (assegurat). L'asseguradora pagarà aleshores una quantitat de diners estipulada (indemnització) a un beneficiari (pot ser el prenedor o la persona que el prenedor determini –fills, esposa, un tercer, etc.).

Com es contracta?

Hi ha tantes formes com assegurances, però generalment segueixen l'esquema següent:

- S'emplena una sol·licitud d'assegurança on s'assenyala mitjançant un qüestionari les dades de l'assegurat i el risc que es pretén assegurar.
- Si l'asseguradora decideix assegurar aquest risc, emet una proposta d'assegurança que no vincula el sol·licitant però sí l'assegurador durant un termini de 15 dies.
- Per treure diners en un caixer que no és el de la teva entitat bancària.
- Si el prenedor està d'acord, es formalitza el contracte (pòlissa). Si el prenedor aprecia que existeixen divergències entre la proposta d'assegurança i la pòlissa, té un termini d'un mes des de la recepció del contracte per reclamar. Si no ho fa, s'entén que hi està d'acord.

Com evitar els problemes amb les assegurances

Després de signar el contracte, guarda una còpia de tota la documentació que et lliurin, fins i tot de la publicitat. S'ha de ser ben curós amb aquests documents, perquè seran la millor manera de saber, en cas de conflicte, a què es va comprometre la companyia en signar la pòlissa amb tu.

Compara qualitat/preu, és a dir, serveis i indemnitzacions garantides, i contracta'ls amb les companyies que t'interessin. Tingues present que contractant una assegurança directament amb la companyia pots estalviar-te una part de la prima, la corresponent a comissions de l'agent o d'un possible corredor.

En contractar una assegurança, han de donar-te sempre les seves condicions generals. Sol ser a través d'un llibret, en el qual s'indiquen quines cobertures contractes i quines no. Si no te'l faciliten, demana'l i llegeix-lo. Si no ho fas, no sabràs què cobreix realment la teva assegurança i pots acabar emportant-te sorpreses molt desagradables.

Si has de notificar alguna cosa a l'asseguradora, procura fer-ho per escrit. El millor és portar dues còpies a l'oficina de la companyia i demanar que te'n segellin una per quedar-te-la o bé enviar-la per correu certificat.

A saber...

- Per donar-se de baixa d'una assegurança cal avisar amb dos mesos d'antelació. Si no ho fas, l'asseguradora pot obligar-te a pagar la prima.
- La comunicació del sinistre ha de fer-se a la companyia dintre del termini màxim de set dies d'haver-lo conegut.
- En el cas de falta de pagament de la prima, la cobertura de l'assegurador queda suspesa un mes després del seu venciment. Si l'assegurador no reclama el pagament dintre dels sis mesos següents, s'entendrà que el contracte queda extingit.

«El 81,43% dels joves creuen que les asseguradores els discriminen o penalitzen a l'hora de contractar una assegurança pel sol fet de ser-ho.»

Les assegurances més comunes

Assegurança de salut

Garanteixen una indemnització econòmica o una prestació de servei determinada quan la persona o persones assegurades contreguin una malaltia o pateixin un accident. N'hi ha de dos tipus: els de malaltia (es cobra una renda durant la baixa) i els d'assistència sanitària (rebem cures mèdiques si estem malalts). És important emplenar fidelment les preguntes del qüestionari de salut: és preferible pagar una prima més elevada o saber des del principi que no queden cobertes certes circumstàncies a arriscar-nos a no quedar assegurats per no haver-les declarat.

Assegurança d'incendi

L'asseguradora indemnitza els danys i pèrdues materials causades com a conseqüència de l'acció directa del foc, explosió i les despeses i danys ocasionats per salvar els objectes assegurats i minorar els efectes de l'incendi. És l'única assegurança obligatòria a l'hora de sol·licitar un préstec hipotecari.

Assegurança de vida

És un contracte pel qual l'entitat es compromet, mitjançant el pagament d'una prima única o periòdica per part del prenedor, a pagar la prestació convinguda al beneficiari en el cas que es compleixi la circumstància prevista: que les persones assegurades morin o sobrevisquin a un període de temps determinat. No obstant això, en algunes ocasions, les entitats bancàries i asseguradores han utilitzat aquesta assegurança com a mitjà d'estalvi/inversió per a les seves exempcions fiscals (plans de jubilació, *unit link*, etc.). És important conèixer aquesta possibilitat, ja que actua de manera molt semblant a un fons d'inversió i pot ser que les primes dipositades perdin valor com a conseqüència de l'evolució dels títols referenciats.

Assegurança multirisc de la llar

Cobreix els danys en habitatges i arriba fins i tot a les persones que hi visquin. Dintre seu se sol cobrir diverses contingències d'incendi, robatori, accidents, aigua, reparació de materials, etc. En funció del nombre de cobertures, més gran serà la prima. És molt important conèixer el valor que vam assegurar tant en continent (elements que no poden separar-se de la superfície que el sustenta: parets, parquet...) i contingut (mobles, electrodomèstics, aixovar...) perquè la indemnització serà fins a aquesta suma assegurada.

Assegurança de decessos

Cobreix les despeses derivades de la defunció (servei fúnebre religiós, costos de cementiri, tramitacions, etc.).

Assegurança de robatori

Garanteix els danys patits per la víctima en ser objecte de certs delictes comesos per terceres persones. És convenient distingir el robatori (subtracció il·legítima mitjançant força o violència en les coses assegurades), l'espoliació (apoderament il·legítim dels béns assegurats mitjançant actes d'intimidació o violència sobre les persones que els custodien) i el furt (quan no s'empra força ni violència). Normalment no queden exclosos objectes de valor com joies, art, valors i diners en metàl·lic. Si volen assegurar-se, haurien de relacionar-se peça per peça o justificar-se d'alguna manera.

Assegurança de responsabilitat civil

Mitjançant aquest contracte l'asseguradora s'obliga a indemnitzar un tercer pels danys i perjudicis causats per l'assegurat en les condicions previstes. Normalment, els d'automòbils solen recollir aquesta assegurança. Si l'assegurança és de responsabilitat civil familiar, a més de l'assegurat estan coberts els familiars que es determinin. Si és d'habitatge, cobreix els danys causats per aquesta a tercers (si es desprèn un tros de cornisa, etc.).

Assegurança d'automòbil

Cobreix la responsabilitat del conductor del vehicle, tant pels danys que causi a les persones amb motiu de la circulació com a les coses. Aquesta assegurança és obligatòria (està prohibida la circulació de vehicles a motor sense estar assegurats), encara que es poden contractar addicionalment cobertures més grans: danys propis al vehicle, robatori, incendi, defensa i reclamacions... No obstant això, encara que la companyia ha de cobrir els danys ocasionats per un conductor, l'asseguradora pot repetir (exigir responsabilitat i indemnització) contra l'assegurat si hi ha hagut conducta dolosa (conducció temerària, superació del límit d'alcoholèmia, etc.). Per tant, això és molt important tenir-lo en compte, ja que hauríem de pagar de la nostra butxaca aquestes imprudències, que solen ascendir a quantitats molt elevades.

Serveis financers per telèfon i Internet

L'oficina virtual

A poc a poc les noves tecnologies ens permeten poder realitzar consultes i operacions sense haver d'acudir a la sucursal. Encara que això implica una gran comoditat, la falta de regulació jurídica i les llacunes en seguretat fan que el nombre d'usuaris sigui encara menor de l'esperat. Dintre d'aquests serveis a distància destaquen els següents:

- **Els realitzats telefònicament.** Les entitats bancàries i, sobretot, asseguradores permeten que el consumidor pugui realitzar consultes, operacions i contractacions a través del telèfon. Per a això caldrà donar el DNI, el número d'identificació personal i, en alguns casos, claus secretes que estaran impreses en una targeta. Aquestes converses són gravades i conservades durant cinc anys i, en el cas d'algun problema, caldrà dirigir-se a la companyia i comprovar la veracitat de la trucada. En els contractes bancaris, se sol incloure que si en el termini de 15 dies naturals no es rebés reclamació escrita del titular, es considerarà conforme. El problema que troben els usuaris és que aquest termini és realment curt i que, mentre que per contractar tan sols cal una trucada, per reclamar cal realitzar gestions escrites, fefaents i, sobretot, la dificultat que té el client per obtenir còpia de la conversa gravada, la qual cosa el situa en inferioritat de condicions.
- **Els realitzats a través d'Internet.** Les entitats no tenen oficines físiques i els usuaris fan les seves operacions des dels seus ordinadors personals a través d'Internet. S'accedeix a l'adreça electrònica de l'entitat, s'introdueix un nom d'usuari i una contrasenya i es comença a operar. Els bancs per Internet solen ser més econòmics, ofereixen majors rendibilitats als comptes i disposen de simuladors per calcular els préstecs i despeses. No obstant això, en determinades ocasions com la contractació d'un préstec hipotecari, cal acudir físicament a un notari i al registrador per formalitzar el préstec. Encara que les entitats inverteixen en seguretat, cal assegurar-se'n mitjançant diverses icones que apareixen en la pantalla (cadenats tancats, finestres d'avís...) i no caure en el parany del *phising* (estafadores que es fan passar per entitats bancàries i que ens sol·liciten el nostre PIN o dades bancàries mitjançant un *mail* que envien al nostre correu electrònic).

«El 5,71% dels joves entre 14 i 20 anys reconeix haver contractat la banca a través d'Internet i només l'1,43% ho ha fet per a un préstec personal.»

Com reclamar a la banca i les assegurances

Reclamar, un dret de tots

Estàs revisant la teva llibreta. De sobte veus una comissió que no saps a què es deu. Acudeixes a la teva oficina, exigeixes explicacions, però obtens respostes poc convincents. Què fer?

Dia rere dia, els consumidors de tot el món ens veiem sotmesos a determinades pràctiques per les entitats bancàries i asseguradores que no són les correctes. Unes vegades és conseqüència d'un malentès. Unes altres no. A poc a poc, els ciutadans anem perdent la por a informar-nos, formar-nos i reclamar, la majoria de vegades a través d'una associació de consumidors o una OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor). A continuació et detallem com procedir en aquests casos.

Reclamació extrajudicial

És la més ràpida i econòmica. La Llei 44/2002 estableix una sèrie de mecanismes de resolució extrajudicial de conflictes que permeten articular les nostres reclamacions:

- En primer lloc, et recomanem parlar amb els responsables de la teva oficina. Pot ser que, quan ho estudiïn, et donin una solució immediata.
- En cas de no resoldre's, pots dirigir-te al Defensor del Client (problemes amb les entitats bancàries), Defensor de l'Assegurat (asseguradores) o Servei d'Atenció al Client respectiu. La seva resolució és d'obligatori compliment per a l'entitat, encara que no per a tu. Aquests haurien de justificar recepció per escrit de les reclamacions que se'ls presentin i resoldre-les o denegar-les per escrit i de forma motivada. Han de resoldre en el termini de dos mesos des de la recepció de la reclamació. En cas de no fer-ho, o que no estiguis d'acord amb la resolució presa, pots plantejar reclamació davant l'organisme següent.
- El Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Bancaris (productes bancaris), el Comissionat per a la Defensa de l'Inversor (fons d'inversió i

borsa) i el Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat (assegurances) són les últimes instàncies de resolució extrajudicial. La seva decisió no és vinculant per a les parts, però suposa un dictamen molt important. Normalment, les entitats solen acatar-la. En cas que no ho facin, l'única via lliure és la dels tribunals de justícia, més llarga i costosa.

Abans de reclamar és molt important que t'assessoris. Una mala reclamació pot fer que perdís una via de resolució important. Informa't en una OMIC o en una associació de consumidors.

Problemes que els joves de 14 a 20 anys reconeixen que han tingut alguna vegada amb banca i assegurances:

Banca:

- Entendre els contractes: 27,14%
- Obtenir un préstec: 20%
- Tracte personal: 14,29%

Assegurances:

- Que el vulguin assegurar: 44,29%
- Reclamar qualsevol sinistre: 22,86%
- Entendre el contracte: 18,57%

Què fer si...?

...em roben la targeta?

Si et roben la targeta o se t'ha quedat bloquejada en el caixer, truca immediatament al teu banc o caixa (en els caixers sol haver-hi un número de telèfon per a emergències) i demana que l'anul·lin. Immediatament, posa una denúncia a la comissaria més propera. T'estalviaràs més d'un esglai.

...no em vol assegurar cap companyia?

Si després d'acudir almenys a tres asseguradores cap no et vol assegurar, ho farà el Consorci de Compensació d'Assegurances. Es tracta d'un organisme oficial que t'oferirà l'assegurança obligatòria.

...m'envien un correu electrònic sol·licitant-me el meu número secret?

La banca electrònica té els seus avantatges, però també els seus inconvenients. Desconfia d'aquells correus electrònics d'entitats financeres que rebis que et sol·liciten el teu número secret o les dades bancàries dels teus comptes, argumentant que és per seguretat o per un error en el sistema. Són falsos i darrere d'ells hi ha importants bandes organitzades de frau que poden deixar-te el compte a zero en un tres i no res.

...vull comparar els costos de diferents préstecs?

Per poder saber quin finançament és el més barat has de fixar-te en la taxa anual equivalent (TAE), que recull el veritable cost del teu préstec perquè engloba interessos, comissions i despeses. Recorda que per endeutar-te has de buscar la TAE més baixa. Per dipositar els teus diners i obtenir l'interès més alt possible, has de trobar el producte que t'oferixi la TAE més alta. És molt senzill.

...vull estalviar per a una casa?

El producte ideal és el compte habitatge. No té cap tipus de comissió, ofereix més rendibilitat que els comptes corrents i, a més, permet deduir el 15% de les aportacions a l'hora de fer la nostra declaració de la renda. Això sí, els diners que hi estalviïs tan sols pots dedicar-los a la compra o reforma d'un habitatge i, com a màxim, hauràs de fer-ho abans del quart any.

**Per a més qüestions acosta't a una OMIC
(Oficina d'informació al consumidor)
o a una Associació de consumidors**



Diputació | Àrea de Salut Pública
Barcelona | i Consum

Servei de Suport a les Polítiques de Consum
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
Llars Mundet. Edifici Serradell
08035 Barcelona
Tel. 934 022 143 · Fax 934 049 193
www.diba.cat/consum