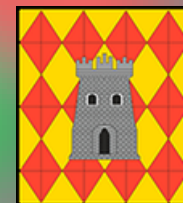


LES PERSONES GRANS I LES ENTITATS FINANCERES:

*CONÈIX ELS TEUS DRETS,
APREN A DEFENSAR-LOS!*

2 DE DESEMBRE

Associació de Veïns i Veïnes de Vallparadís
(c/ Salmeron 70, Terrassa)



A close-up photograph of a person's hand using a long metal tool to interact with a green coin slot on a grey NCR accessible vending machine. The machine has a tray with four blue buttons and a coin return slot. The NCR logo is visible on the machine's surface. The text 'CAIXERS ACCESSIBLES' is overlaid on the image.

CAIXERS ACCESSIBLES

NCR

Quins temes tractarem?

- **Les persones consumidores i el consum**
- **Els drets de les persones consumidores**
- **Les dinàmiques de mercat dels bancs i les entitats financeres**
- **Consells de prevenció i seguretat per evitar estafes**
- **Com fer una reclamació**
- **Com et podem ajudar les associacions de persones consumidores**

Quins temes tractarem?

- **Les persones consumidores i el consum**
- **Els drets de les persones consumidores**
- **Les dinàmiques de mercat dels bancs i les entitats financeres**
- **Consells de prevenció i seguretat per evitar estafes**
- **Com fer una reclamació**
- **Com et podem ajudar les associacions de persones consumidores**



AICEC-ADICAE
Associació d'Usuaris de Bancs,
Caixes i Assegurances
de Catalunya

01

Les persones consumidores i el consum



Les persones consumidores i el consum

- **Qui són les persones consumidores?**

Les persones físiques que compren un producte o contracten un servei. Tothom és consumidor.

- **Què és una relació de consum?**

És la relació establerta entre empreses o intermediaris de venda de productes o serveis i les persones consumidores. Inclou la informació, l'oferta, la promoció, la publicitat, la comercialització, la utilització, la venda i el subministrament de béns i serveis i també les obligacions que se'n derivin. Els drets de consum els tenim abans, durant i després de la compra o contractació de serveis.

- **Per quins canals es pot establir una relació de consum?**

Presencials, a distància, fora d'un establiment comercial, a través de màquines automàtiques, per telèfon, internet i en visites a domicili.

Els àmbits de les relacions de consum

- **Subministraments bàsics**
Aigua, llum, gas i telefonia
- **Transport i mobilitat**
Avió, tren, vaixell i vehicles
- **Turisme, restauració i oci**
Bars i restaurants, entrades per a espectacles, contractació de viatges, allotjaments turístics...
- **Productes financers i assegurances**
Serveis financers i assegurances...
- **Serveis a les persones**
Salut i benestar, serveis funeraris...
- **Serveis de reparació**
D'electrodomèstics, vehicles, a domicili, tintorereries...
- **Compres**
Canvis i devolucions, a distància, a domicili, protecció de dades, etiquetatge, garanties, preus, mitjans de pagament, rebaixes, seguretat a Internet...
- **Habitatge**
Compra, lloguer, reformes...

02

Els drets de les persones consumidores



AICEC-ADICAE
Associació d'Usuaris de Bancs,
Caixes i Assegurances
de Catalunya



Els drets de les persones consumidores

Tenen el dret:

- **A la protecció de la salut i a la seguretat**
- **A la protecció dels interessos econòmics i socials**
- **A la indemnització i reparació de danys**
- **A la protecció jurídica, administrativa i tècnica**
- **A la informació, l'educació i la formació**
- **A la representació, la consulta i la participació**
- **Als drets lingüístics**

Estan regulats per la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya. Títol II.

03

Les dinàmiques de mercat dels bancs i les entitats financeres



AICEC-ADICAE
Associació d'Usuaris de Bancs,
Caixes i Assegurances
de Catalunya



Fons d'inversió, garantits!?

Instrument d'estalvi que aglutina les aportacions fetes per un nombre de persones (els partícips) que volen invertir els seus estalvis en instruments financers (accions, valors de renda fixa, derivats o una combinació d'aquests).

- **Funcionament**
- **Objectius d'aquest producte**
- **Riscos i rendibilitat**
- **Rescat d'aquest fons d'inversió**

Rendes vitalícies

- **Què són i com disposar d'elles?**

És una assegurança que funciona com una pòlissa d'estalvi en la qual s'inverteix un capital amb l'objectiu de complementar la pensió pública. Com es disposa dels diners?

Rendes immediates

Rendes diferides

- **Modalitats:**

Capital cedit: Rep la renda fins la defunció i no es pot rescatar anticipadament..

De rendes constants: Es pot cancel·lar i rescatar el capital.

Mixta: Permet el rescat del capital, però els hereus només reben un percentatge

Avantatges

Inconvenients

Assegurances

- **De salut**

Per què és important?

Què cobreix la teva assegurança?

- **D'habitatge**

És obligatori?

Quines cobertures s'han de contractar?

- **De decessos**

Cobertures

Hi ha edat mínima o màxima per contractar?

Per què no has de cancel·lar ara la pòlissa?

- **D'automòbil**

Informa't segons les teves necessitats

Què ha de tenir una bona assegurança?

Quin tipus de renovació té i com cancel·lar

Avals i préstecs personals

- **Aval bancari**

Per què els bancs busquen un aval?
Quins riscos hi ha com avalistes?
Quines figures concorren?

Concorren tres figures:

Avalador (entitat)

Avalat (client)

Beneficiari

- **Préstecs personals**

El banc ofereix una quantitat de diners amb unes condicions estipulades a canvi

Quines condicions:

- Tipus d'interès.
- Comissions d'obertura i cancel·lació
- Despeses vinculades
- Termini d'amortització
- Import de la quota mensual

Hipoteques inverses

És un producte financer, crèdit o préstec, que va destinat a convertir en renda mensual el valor d'un habitatge. Es planteja com a un complement a la pensió.

- **Requisits**

Tenir **65 o més anys**, i en cas de **discapacitat o dependència** altres requisits.

Habitatge habitual i lliure de càrregues

Els titulars no perden la nua propietat

- **Característiques**

Normalment es concedeix un **70% del Valor de Taxació** de l'habitatge

La hipoteca és un capital prestat amb **interessos**, però exent de pagar IRPF i IAJD

El **deute es va incrementant** al llarg del temps

En cas que el deutor mori quines opcions tenen els hereus?

En cas de voler contractar aquest producte que has de fer?

Sobreendeutament

Quan identifiquem que una persona està sobreendeutada? Quan tots els béns són insuficients, des del punt de vista financer, per fer front al pagament íntegre dels seus deutes originats per despeses corrents o per la utilització excessiva del crèdit.

- **Causes**

- Entorn**

- (conflicte Ucraïna i Rússia, la inflació, la situació energètica...)

- Socials**

- (pèrdua d'ingressos familiars, increment de despeses, addiccions...)

- **Símptomes d'excés d'endeutament**

- No sap exactament quants diners deu.

- No pot estalviar el 10% dels seus ingressos mensuals ni tenir un fons d'emergència

- Té com a costum pagar només la quota mínima mensual de la targeta de crèdit

- Ha demanat un préstec per a pagar un altre o demanar un aval

- Notificacions del banc per endarreriments en els pagaments.

Sobreendeutament II

- **Com afrontar el sobreendeutament**

Bloquejar l'ús de targetes, sol·licitar restriccions i autocontrol dels impulsos de compra

No recórrer a prestadors ni a nous crèdits ràpids

Aplicar solucions previstes per al sobreendeutament passiu, si escau.

No deixar córrer el temps i crear un fons d'emergència

- **Si tens problemes de pagament, informa't i actua!**

Reestructuració del deute hipotecari.

Quitació del capital

Eliminació o rebaixa de les clàusules sòl

Allargament del termini del préstec hipotecari i/o sol·licitud del període de carència

Desatenció bancària

- **Què considerem atenció bancària?**
- **Per què és important per a la gent gran?**

Manca de coneixements tecnològics

Caixers pocs accessibles

La il·luminació de la pantalla i/o el reflex de la llum exterior

Escassa o nul·la adaptació a la diversitat; indicacions complexes

Por per patir un furt o un robatori

- **Què podem fer per combatre la desatenció bancària?**

Desatenció bancària

De les trucades que arriben a l'OMIC:

-El **41%** de les persones tenen **menys de 60 anys**.

-El **35,29%** de les trucades són per reclamacions sobre productes contractats o el cobrament de **comissions** i el **22,06% pel tracte amb el banc** (desatenció bancària, caixers i horari reduït d'atenció presencial).

per tant,

-No només la gent gran tenen incidències amb les entitats bancàries.

-La desatenció NO és el principal problema, normalment és un afegit, els problemes són d'altres, potser el més comú és el tracte.



AICEC-ADICAE
Associació d'Usuaris de Bancs,
Caixes i Assegurances
de Catalunya

04 Consells de prevenció i seguretat per evitar estafes



Consells de prevenció per evitar estafes

- **En què consisteixen les estafes telemàtiques?**

A través d'e-mail, missatges o trucades traten d'aconseguir dades bancàries o personals, apel·lant a excuses com pagaments d'un premi, per rebre algun paquet, canviar dades personals,..

- **Consells per detectar un ciberatac a temps:**

- No obrir correu brossa/spam amb procedència sospitosa. Davant el dubte, no facis res.
- Posa en quarantena els missatges de canvi urgent de contrasenyes.
- No facis clic a enllaços sospitosos i fes servir sempre les fonts oficials. Utilitza l'URL «https://»
- Posa atenció a les errades d'ortografia o si la web està modificada.
- Evita connectar-te a xarxes Wi-Fi públiques per accedir a aplicacions o webs bancàries.
- Revisa sovint els moviments bancaris, estableix límits als i activa les notificacions.

- **Has patit un ciberatac, que pots fer?**

- Bloqueja la targeta bancària i canvia les claus
- Revisa els moviments i en cas de moviments sospitosos avisa al banc
- Reclama al Servei d'Atenció al Client de l'entitat
- Modifica totes les claus del telèfon a les que hagin pogut tenir accés, fins i tot, restaurar el dispositiu

05

Com fer una reclamació



AICEC-ADICAE
Associació d'Usuaris de Bancs,
Caixes i Assegurances
de Catalunya



Diferències entre:

- **Queixa**

Deixar constància de la vostra disconformitat per un mal servei, sense demanar cap indemnització o reparació de dany.

- **Reclamació**

Demanar a una empresa la reparació d'un dany. En les entitats bancàries: comissions bancàries indegudes, no conèixer les condicions específiques, no tenir el contracte, etc...)

- **Denúncia**

Si voleu que s'investiguin uns fets que poden ser una infracció de la normativa de consum.

Diferències entre:

- **La queixa i reclamació**

1er als bancs i sinó responen a l'administració de consum (OMIC)

- **La denúncia**

Directament a l'Administració de Consum (OMIC), Agència Catalana de Consum, o Banc d'Espanya

Trucant al telèfon:

913 385 000 (de 8:00 a 15:00 hores, en horaris peninsulars).

de forma telemàtica:

<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/>

o per escrit a:

Banco de España. Departamento de Conducta de Entidades C/Alcalá 48. 28014 Madrid

Com fer una reclamació

- Cal que el conflicte sigui fruit d'una relació de consum.
- S'ha d'haver fet la reclamació prèvia a l'empresa, amb el full de reclamacions de forma telemàtica o al telèfon d'atenció al client. (Important: si es fan per telèfon, cal demanar el número de reclamació.)
- L'empresa disposa de 30 dies per contestar i donar una solució. Si no ho fa o la resposta no és satisfactòria, es pot fer la reclamació a l'OMIC o alguna associació de defensa dels drets de les persones consumidores.
- L'OMIC o l'associació iniciarà una mediació entre l'empresa i la persona consumidora.

Com fer una reclamació

ENTITAT	TELÈFON	HORARI	CORREU
BANC SABADELL	900 700 010	Laborables 8-22 h	info@bancsabadell.com
BANCO SANTANDER	900 811 088	Laborables 9-19 h	santander_reclamaciones@gruposantander.es
BANKIA / CAIXABANK	938 872 525 / 900 404 090 + reclamació	dl – dg: 0:00 a 24:00 h	servicio.cliente@caixabanc.com
BANKINTER	934 108 485	laborables 9 a 18 h	incidencias_sac.bankinter@bankinter.es
BBVA	900 102 801 + reclamació	dl – dg: 0:00 a 24:00 h	reclamacionessac@bbva.com
CAJASUR	900 247 247	dl - dg: 8:00 a 22:00 h	atencion.cliente@grupokutxabank.com

06

Com et podem ajudar les associacions de persones consumidores



AICEC-ADICAE
Associació d'Usuaris de Bancs,
Caixes i Assegurances
de Catalunya



Contacta amb AICEC-ADICAE

- **Presencial**

c/Creu dels Molers 13,
Barcelona
De dimarts a divendres
De 10 a 14h i de 17 a 19h

- **Web**

<https://aicec.adicae.net>

- **Via telefònica**

Telèfon 933 425 044

De dimarts a divendres no
festius, de 10 a 14 h i de
16 a 19h. Gratuït.

- **Xarxes socials**

Facebook: [/AICEC](#)

Twitter: [/AicecAdicae](#)

Instagram: [/aicecadicae](#)

- **Via telemàtica**

Per fer consultes i
sol·licitar informació es
pot fer a través del correu
electrònic:

aicec@adicae.net

Servei de promoció de la Gent Gran

OMIC TERRASSA

Carrer Sant Leopold, 33

Correu electrònic: consum@terrassa.cat

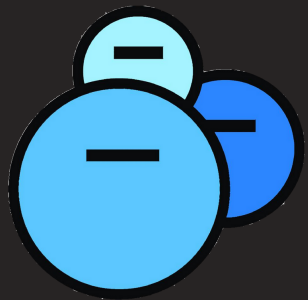
Pàgina web: <https://www.terrassa.cat/consum>

Telèfon: 937 397 429

HORARI De dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 h.

AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUMIDOR

Pàgina web: <http://consum.gencat.cat/ca/consultes-i-reclamacions/>



Moltes gràcies

María Jesús García Fábregas
Vicepresidenta 2a d'AICEC-ADICAE

barcelona@adicae.net

AICEC-ADICAE
Consum crític, responsable i solidari