

Entidades Bancarias: cómo enfrentarse a lo desconocido

En los últimos años, miles de usuarios y usuarias se han visto en la tesitura de tener que presentar una reclamación a su entidad bancaria. Es más, muchos de esos trámites, finalmente acabaron en vía judicial. Las cláusulas suelo, los gastos hipotecarios, el vencimiento anticipado..., en definitiva, las cláusulas abusivas, han sido dos de las cuestiones más reclamadas en los últimos tiempos.

Un consejo fundamental como usuarios de bancos es no firmar ni aceptar ningún producto cuyo condicionado no entendamos o sea de difícil comprensión. Se recomienda siempre el asesoramiento de un experto para dar luz a aquellas cláusulas que puedan resultar menos asequibles. Las Asociaciones de Consumidores y los Servicios de Consumo de la Administración son un soporte de información a disposición de todos los usuarios.

Ante cualquier vulneración de nuestros derechos, el consumidor podrá solicitar la Hoja de Reclamaciones a su entidad bancaria. La diferencia en el proceso es que los bancos, al contrario que el resto de empresas, cuentan con un plazo de dos meses para responder a la queja. Si no hubiera respuesta o ésta no solucionara la incidencia, los usuarios siempre podrán elevar el caso ante Banco de España. Además, el consumidor siempre contará como opción con la vía judicial para finalizar la resolución de su caso.

Las entidades bancarias cuentan con un servicio de Atención al Cliente, al que hay que acudir para tener acceso a la reclamación ante el Banco de España. El plazo de resolución de la controversia es de tres meses.

En cuanto a las comisiones que las entidades cobran a los clientes, el propio Banco de España indica: *“Las comisiones bancarias son libres. Los bancos podrán cobrar lo que libremente decidan excepto en aquellos casos en los que el importe de las comisiones estén limitados por una norma, como por ejemplo en la cancelación anticipada de una hipotecaria o de un crédito al consumo”*

Se ha establecido una excepción para los casos en que los usuarios mantengan una cuenta con la entidad, exclusivamente para el abono de las cuotas de hipoteca. En este caso, deberán comunicar dicha circunstancia a la entidad, la cual no podrá girar comisión alguna.

Publicamos este séptimo punto del Decálogo del Buen Consumidor enmarcado en un proyecto que llenará de consejos, ideas e información básica a los ciudadanos y ciudadanas con la colaboración de la Delegación de Salud de la Junta de Andalucía. Cada mes – hasta diciembre – se publicará en nuestra web y redes un punto del decálogo con lo más destacado y fundamental de cada materia, para conseguir a través de su conjunto un compendio básico para ser un Buen Consumidor.

¿Qué es ser un Buen Consumidor - BC? Séptima pauta

Un Buen Consumidor defenderá sus derechos ante las entidades bancarias, siendo recomendable acudir a cualquier experto antes de contratar cualquier servicio que genere controversia. Aunque las comisiones sean libres, existen excepciones que no deben abonarse.



Decálogo del Buen Consumidor. SEPTIEMBRE. Pauta 7

Colabora:

