

¡No deje pasar ni un abuso! Defienda sus derechos ante los excesos de la banca

Escrito por ADICAE Centrales - 27/10/2014 18:07

Cada día, los consumidores son víctimas de abusos y malas prácticas por parte de las entidades financieras, que minan la economía familiar a través de comisiones excesivas, como es el caso de las comisiones por descubierto o de administración, y la comercialización de productos de riesgo a clientes con un perfil inadecuado. ¿Qué puede hacer el consumidor para defender sus derechos? Lo primero es no permanecer impasibles ante estos abusos y reclamar siempre la devolución de las cantidades siguiendo los siguientes pasos:

Servicio de Atención al Cliente de la entidad financiera: es el primer lugar al que hay que enviar la reclamación. Tanto las sucursales como las páginas webs de los bancos deben de dar información sobre su Servicio de Atención al Cliente, en donde deben incluir la dirección postal, número de teléfono, número de fax o una dirección de correo electrónico para que el consumidor pueda hacer llegar sus reclamaciones desde cualquier lugar en donde resida. Esta reclamación debe presentarse, preferiblemente, por escrito y el banco debe de dar una respuesta en un máximo de dos meses.

Banco de España o Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV): en el caso de que el banco no haya atendido la reclamación o ésta no sea favorable al consumidor, el siguiente paso es acudir a los órganos supervisores: el Banco de España en el caso de malas prácticas bancarias y comisiones y la CNMV para inversiones y productos financieros de riesgo comercializados de manera fraudulenta. Tanto las resoluciones del Banco de España como de la CNMV no son vinculantes para la entidad, por lo que pueden no cumplir con las peticiones, lo cual obliga al consumidor a acudir a los tribunales, donde un informe favorable del supervisor tiene un peso importante como prueba.

Mediación o Arbitraje: son las vías extrajudiciales de resolución de conflictos con las que cuenta el consumidor y que puede ayudarle a resolver sus problemas con el banco en caso de impagos en la hipoteca o por comercialización fraudulenta de productos de riesgo.

Vía judicial: en última instancia, el consumidor cuenta con la vía judicial para reclamar sus derechos. Puede interponer una demanda contra el banco pero sólo es recomendable cuando se deben reclamar cantidades altas de dinero, puesto que acudir a los tribunales supone un gasto importante para el consumidor.

Más información:

<http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/2014/10/22/no-deje-pasar-ni-un-abuso-defienda-sus-derechos-ante-los-excesos-de-la-banca/>

=====