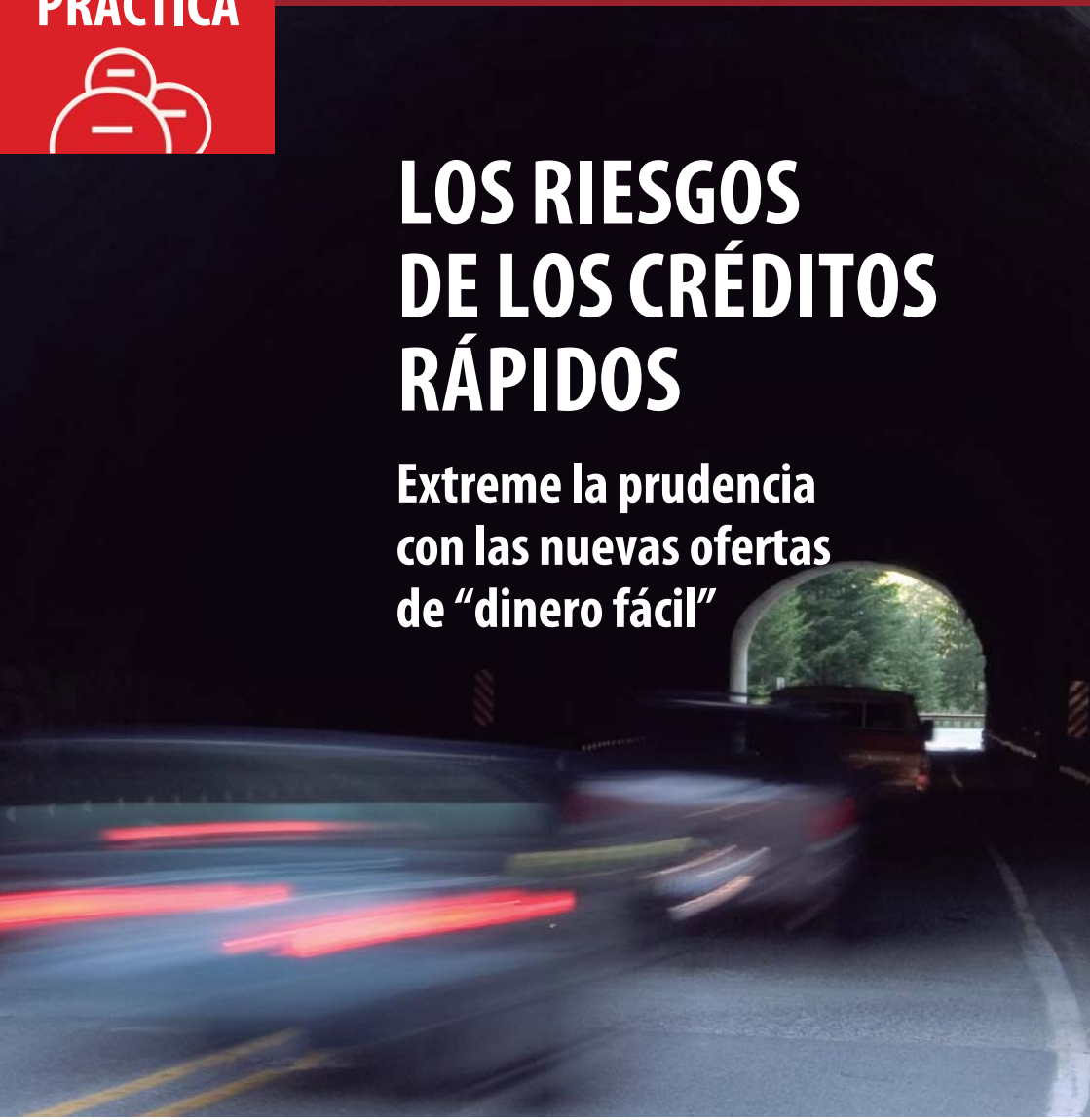
GUÍA PRÁCTICA

POR UN USO CRÍTICO Y RESPONSABLE DEL CRÉDITO

LOS RIESGOS DE LOS CRÉDITOS RÁPIDOS

Extreme la prudencia con las nuevas ofertas de "dinero fácil"



Proyecto ADICAE 2015: 'La realidad del mercado del crédito no hipotecario en España'

ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
aecosan
agencia española de consumo, seguridad alimentaria y nutrición

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

www.adicae.net

Índice

Página - 3

¿Qué son los créditos rápidos?

Página - 5

¿Qué derechos tiene al contratar un crédito rápido?

Página - 8 y 9

¿Qué irregularidades se cometen en la concesión de créditos rápidos?

Página - 10

¿Qué ocurre si no puede pagar un crédito rápido?

Página - 12

¿Qué oferta de créditos rápidos encontramos ahora en el mercado?

Página - 13

Consejos y Precauciones antes de contratar un crédito rápido

Página - 14

¿Cuáles son las cláusulas abusivas más frecuentes en los contratos de créditos rápidos?

Página - 15

¿Cuales son las vías de reclamación?

D.L.: Z-1677-2015

PRESENTACIÓN

"Tu dinero on line cuándo y cómo quieras", "Dinero rápido: sencillez y velocidad", "Primer préstamo sin intereses y comisiones"... Son sólo algunos de los ejemplos de los miles de reclamos que utilizan las empresas dedicadas a la concesión de crédito rápidos. Su objetivo es captar a los consumidores más apremiados por la necesidad de conseguir dinero con urgencia y/o seducidos por la publicidad y hábitos consumistas.

La rapidez en la concesión del crédito por parte de estas empresas lleva aparejada altísimos intereses para el consumidor, con TAE´s que incluso pueden superar el 4.000%, cláusulas abusivas o intereses de demora desproporcionados que tratan de ocultar bajo el reclamo de una publicidad llamativa y atrayente aunque agresiva y en muchos casos engañosa.

El crédito rápido no es el instrumento de financiación más adecuado para las familias salvo que se contrate de manera responsable y para casos en los que no se encuentre otra solución a necesidades perentorias y siempre informándose adecuadamente de las condiciones antes de firmar el contrato.

*Esta guía se enmarca en el proyecto elaborado por ADICAE en 2015 "**La realidad del crédito no hipotecario en España. Respuestas de los consumidores ante los abusos en los créditos rápidos y al consumo**". Dentro de este proyecto ADICAE ha elaborado también una guía sobre crédito al consumo bajo el título "Evite abusos en el crédito al consumo. Cuidado con las cláusulas abusivas, la información engañosa, las comisiones.." Los objetivos de esta guía son orientar sobre las consecuencias y costes reales de estos créditos, así sobre como cuáles son los derechos del consumidor.*

En todo caso, desde ADICAE seguiremos trabajando en la unión de todos los consumidores con el objetivo de forzar cambios que mejoren la protección de los usuarios de créditos rápidos o de cualquier otro producto de crédito. Además, continuaremos trabajando con nuestra labor de prevención, ayuda, organización y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios con instrumentos como esta guía que sigue la trayectoria de las numerosas guías prácticas de ADICAE.

Manuel Pardos Vicente
presidente@adicae.net

¿QUÉ SON LOS CRÉDITOS RÁPIDOS?

Los créditos rápidos son una modalidad de crédito al consumo con unas características pecualiares ya que suelen consistir en pequeñas cantidades de dinero (siendo los más habituales los inferiores a 800 euros) dirigidas fundamentalmente a particulares, que se condecen de modo instantáneo, con plazos de devolución cortos, y con unos intereses notablemente superiores al normal del mercado.

El perfil del consumidor que contrata créditos rápidos se corresponde, cada vez más, con personas en apuros que necesitan el dinero para llegar a fin de mes o atender a gastos principales. La simplicidad y rapidez en la concesión de un crédito rápido tiene como contrapartida los elevados intereses que se aplican, además de los elevados costes en caso de impago del crédito, ya que la penalización es muy elevada.

Atención: La facilidad en la concesión lleva aparejada unos altos intereses para el consumidor. Piénselo bien antes de acudir a este tipo de créditos.

Los canales de contratación de estos créditos suelen ser habitualmente el teléfono o internet. Con una simple llamada o un par de “clics” en una página web podemos acceder a este tipo de financiación, que utiliza la inmediatez en el otorgamiento como principal gancho. De esta manera, se propicia una contratación de créditos poco reflexiva (sin leer, pensar, ni analizar bien las consecuencias).

Ejemplo práctico:			
¿Cuánto dinero tendré que devolver realmente por un crédito rápido de 700 euros?			
CRÉDITO CONCEDIDO	**PLAZO DE DEVOLUCIÓN**	**IMPORTE TOTAL A DEVOLVER**	**TAE (Tasa anual equivalente)**
700 euros	**30 días**	**910**	**2333.95%**

Datos obtenidos a través de simulador disponible en página web de una empresa de crédito rápido.

Atención: Un crédito rápido puede sacarnos de un apuro en el presente pero en muchas ocasiones puede traernos un problema mayor en el futuro.

Antes contratar...

¿realmente necesitamos el dinero?

Como consumidores responsables debemos reflexionar sobre la necesidad que vamos a cubrir con ese dinero. Existen mercados de segunda mano o modalidades consumo alternativo que nos pueden ayudar a paliar, e incluso anular, el gastos imprevisto al que nos enfrentamos. La ayuda familiar, tratar de vender algún producto que ya no necesite o incluso un acuerdo con la persona o entiendad a que debe el dinero pueden ser otras soluciones. Sobre todo, debe de tener en cuenta que **nunca debemos solicitar un nuevo crédito para cubrir deudas que ya tenga**. Este error es el inicio de una espiral de sobreendeudamiento de la que dificilmente se pueda salir sin pagar un precio elevado.

¿En qué debemos fijarnos?

Debe fijarse principalmente en el coste que le supondrá el mismo. Para ello lo más útil es comparar la TAE (tasa anual equivalente) de estos créditos rápidos. Mientras que la TAE de un préstamo personal puede rondar en la actualidad el 9-10%, la TAE de los créditos rápidos suelen llegar a cifras de tres ceros. En el ejemplo veíamos un supuesto concreto de 2333.95%. Esto implica unos intereses desproporcionados para el consumidor.

Por ello, es interesante que antes de contratar el crédito rápido compare sus condiciones con otro tipo de financiación. Estudiar si puede ser más conveniente otra fórmula de contratación como un préstamo personal es interesante y necesario.

¿QUÉ DERECHOS TIENE AL CONTRATAR UN CRÉDITO RÁPIDO?

¿Cómo deben ser los contratos?

Con anterioridad a la formalización del contrato, se debe informar al consumidor en papel o en soporte duradero sobre los siguientes aspectos:

- El tipo de crédito.
- El importe del crédito y las condiciones que rigen la disposición del dinero.
- El importe total del crédito y las condiciones que rigen la disposición de fondos.
- La duración del contrato de crédito.
- El tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo.
- La tasa anual equivalente (TAE) y el importe total adeudado por el consumidor, ilustrado mediante un ejemplo representativo que incluya todas las hipótesis utilizadas para calcular dicha tasa.
- El importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el consumidor.
- Cualquier gasto derivado del contrato de crédito como por ejemplo gastos de mantenimiento de una cuenta obligatoria así como la existencia de costes adeudados al notario por el consumidor al suscribir el contrato de crédito.

Regulación de los créditos rápidos:

Si el crédito rápido que contratemos es por importe superior a 200 euros:

- Ley de crédito al Consumo y, como normalmente la comercialización se realizará a distancia, Ley de comercialización a distancia de servicios financieros.

Si el crédito rápido que contratemos es por importe inferior a 200 euros:

- Código Civil y, en su caso, Ley de comercialización de servicios financieros a distancia.

En todo caso les será de aplicación el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

- Los servicios accesorios al contrato de crédito, en particular de seguro.
- El tipo de interés de demora y los gastos por impago.
- Una advertencia sobre las consecuencias en caso de impago.
- Cuando proceda, las garantías exigidas.
- La existencia o ausencia de derecho de desistimiento.
- El derecho del consumidor a recibir gratuitamente, previa solicitud, una copia del proyecto del contrato de crédito, salvo que en el momento de la solicitud el prestamista no esté dispuesto a celebrar el contrato de crédito con el consumidor.

Atención: Siempre le tienen que dar una copia de lo que firma. Si no se la quieren dar, exíjala. Acuda a las delegaciones de ADICAE y le indicaremos cómo solicitarla.

El consumidor tiene derecho a solicitar un documento con toda la información previa como oferta vinculante que tendrá validez durante un período de 14 días naturales.

Derecho de desistimiento:

Para desistir del contrato, dispone de un plazo de 14 días naturales desde que lo firmó. En este caso, tendrá que devolver el dinero que le hayan ingresado en concepto del préstamo y abonar los intereses devengadados únicamente por el tiem po existente entre la suscripción del contrato y el ejercicio del derecho.

Por ejemplo, si le habían prestado 300 euros el 1 de enero de 2015, pero desistió el 3 de enero de 2015, debe devolver los 300 euros más los intereses generados desde el 1 de enero hasta el 3 de enero.

Si cuando contrató ese préstamo, también incluía la contratación de otro producto (seguros, tarjetas,...), si usted desiste del contrato, también desiste de los otros productos vinculados.

Reembolso anticipado

El consumidor puede devolver de ***forma anticipada*** (de forma total o parcial) y en cualquier momento el crédito.

Si esto ocurre, tiene derecho a que le reduzcan el coste total del crédito (incluido intereses y costes correspondientes a la duración del contrato que quede por transcurrir), independientemente de que se hubiesen pagado ya.

Cesión de los derechos

Atención: La entidad está obligada a facilitar una copia del contrato al consumidor.

Si, por ejemplo, no pagamos y la entidad que nos concedió el crédito cede los derechos de cobro a una empresa de gestión de cobros, nosotros, como consumidores, tenemos los mismos derechos que teníamos con quien nos prestó el dinero.

Quien nos prestó el dinero nos tiene que informar de esta cesión, excepto cuando el prestamista original siga prestando los servicios relativos al crédito.

Contrato de crédito rápido

El contrato deberá en todo caso ser por escrito en papel o en otro suporte duradero (correo electrónico, fax...) Se tiene que redactar con letra legible, con un contraste de impresión adecuado y deberá contener todas las condiciones eseciales del préstamo; tipo de interés y condiciones de interés del mismo, interés de demora, TAE, duración, gastos asociados al crédito...

CUIDADO SI PIDE MENOS DE 200 EUROS

La Ley de contratos de crédito al consumo, establece que los contratos de crédito cuyo importe total sea inferior a 200 euros están excluidos de la normativa. Esto explica que algunas de las entidades de créditos rápidos utilicen baremos de concesión desde los 50 hasta los 200 euros, razón por la cual debemos ser mucho más críticos y responsables como consumidores si optamos por esta financiación. Pero eso no significa que estas empresas tengan menos obligaciones: aunque no estén reguladas por la Ley de crédito al consumo, tienen que cumplir unos requisitos mínimos, puesto que se les aplica la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. ¡Acuda a ADICAE si tiene problemas o dudas con uno de estos préstamos!

¿QUÉ IRREGULARIDADES SE COMETEN EN

ADICAE ya ha demostrado que las empresas de créditos rápidos no informan adecuadamente y ponen en peligro al consumidor.

El **"Estudio sobre la publicidad, condiciones y prácticas de comercialización de los minipréstamos y créditos rápidos"** realizado por ADICAE en 2014, así como el estudio sobre **"La realidad del crédito no hipotecario en España"** en 2015, demuestran que la información facilitada por estas entidades es casi nula. Algunos de los aspectos problemáticos detectados en los créditos rápidos son los siguientes:

Falta de información al consumidor

Letras muy grandes resaltando las supuestas "ventajas", llamativos lemas y fotos amables. Eso es lo único que las empresas de este tipo quieren que el consumidor vea antes de contratar un crédito rápido. De ahí que la **desinformación y la falta de transparencia** sea uno de los principales problemas que encontramos con estas entidades. Es una desinformación interesada a través de publicidades llamativas que quieren desviar la atención con el único objetivo de captar al cliente.

¡EXIJA LAS CONDICIONES Y ACUDA A ADICAE PARA EXAMINARLAS!

El coste del crédito

Los tipos de interés en los créditos rápidos son en la mayoría de casos muy altos, probablemente consecuencia de que las empresas que los ofrecen no evalúan correctamente la solvencia del deudor ni exigen, en algunos casos, requisitos mínimos como tener un nómina lo cual hace que para compensar los probables impagos cobren altos intereses en perjuicio del consumidor. En los estudios realizados por **ADICAE** se ha detectado existen créditos rápidos en los que la TAE alcanza o incluso supera el 4000%. Además, en caso de que nos retrasemos en el pago al vencimiento podemos encontrar con que la cifra a devolver se multiplica.

TRAIGA SUS CONTRATOS A ADICAE PARA QUE SE LO

N LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS RÁPIDOS?

El peligro de la inmediatez

El objetivo de las entidades que ofrecen crédito rápido es que se contraten, de forma fulminante, el mayor número de préstamos posibles. En ocasiones, incluso las webs cuentan con cronómetros que indican el minuto exacto en el que el usuario recibirá el dinero en su cuenta, chats intantáneos para que el consumidor contacte de forma inmediata con el gestor comercial o llamativos lemas como “tu dinero en un clic” o “liquidez en solo tres minutos”.

Estos métodos provocan que los consumidores no tengan margen para reflexionar y conocer a fondo los derechos que les amparan. Si la compañía oferta la concesión en cinco minutos, da por hecho que el consumidor no va a solicitar una oferta vinculante y, mucho menos, va a dedicar un tiempo a estudiarla.

Multitud de cláusulas que podrían considerarse abusivas en los contratos

En los contratos de créditos rápidos es frecuente encontrar cláusulas abusivas que pueden dificultar que el consumidor acabe de pagarlo.

Como consumidores críticos y responsables, debemos ejercer nuestros derechos y reclamar en caso de que sean vulnerados. Por ello, es importante revisar con detenimiento los contratos y, en caso de duda, acudir a **ADICAE** donde podremos ayudarle a revisar y a reclamar en caso de que exista alguna cláusula abusiva.

S REVISEMOS Y

EN CASO DE QUE CONTENGAN ALGUNA CLÁUSULA ABUSIVA,

¡RECLAME!

¿QUÉ OCURRE SI NO PUEDE PAGAR UN CRÉDITO RÁPIDO?

Las facilidades que ofrecen estas empresas a la hora de contratar créditos rápidos ***se convierten en grandes dificultades*** si no podemos hacer frente a la deuda. En ese momento descubriremos que no todo es tan bonito como nos habían hecho creer.

Empezarán las llamadas de empresas de recobro, las cartas de diferentes despachos de abogados y todo tipo de tácticas para provocar "miedo" en el consumidor.

¿Qué hacer si no podemos hacer frente a la deuda?

Ante todo y contra viento y marea, ***mantener la calma***. La situación es complicada, pero no irreversible. No podemos entrar en el juego del miedo. Como consumidores, tenemos nuestros derechos y es el momento de hacerlos valer.

En segundo lugar, debemos recopilar toda la información relacionada con el crédito rápido que tengamos: publicidad, contrato, extractos mensuales, etc. Lo básico es tener el contrato. Con esta documentación, acuda a ADICAE, donde estudiaremos las cláusulas de su contrato al objeto de determinar si existe alguna abusiva. En ese caso, le ayudaremos a preparar y presentar la pertinente reclamación ante la empresa. Asi mismo, desde **ADICAE** intentaremos negociar un "acuerdo de aplazamiento" o facilidades que le permitan pagar su crédito de una forma aceptable.

Atención: Es necesario que los consumidores nos unamos para luchar de manera colectiva contra los abusos de estas empresas. ¡JUNTOS ES POSIBLE! ¡ASÓCIESE Y LUCHE!

¡ACUDA A ADICAE, PODEMOS AYUDARLE!

¿Le pueden inscribir en un registro de morosos?

Si no paga su deuda, estas empresas le van a inscribir en un registro de morosos (ASNEF-EQUIFAX, BADEXCUG…).

Una vez pagada la deuda, para darse de baja, debe enviar al fichero de morosos una comunicación, junto con el pago realizado para justificar que ya no hay deuda (por ejemplo: justificante de pago, justificante de fin de préstamo...).

Atención: La entidad debe enviarle una notificación informándole de que va a inscribirle en un fichero de morosos y sobre cuáles son los requisitos para que usted pueda solicitar la cancelación de datos en el mismo.

Si sufre coacciones, denúncielo

Las entidades, en ocasiones, para reclamar la deuda, pueden recurrir a otras empresas que utilizan diversas armas para cobrar: llamadas intimidatorias o amenazantes a horas intempestivas, cartas amenazantes, mensajes continuos al móvil, llamadas a familiares que nada tienen que ver con el caso, o incluso llamadas a la empresa en que trabaja el deudor.

Si ocurre esto: ¡Denuncie! ¡La coacción no está permitida para reclamar una deuda!

Acérquese a una delegación de **ADICAE** y le informaremos sobre cómo proceder y cómo defenderse ante estos abusos.

Aprenda con ADICAE a gestionar sus créditos

CURSO ONLINE

"PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS, UNA GESTIÓN EFICAZ. EVITE EL SOBRE ENDEUDAMIENTO"

Inscríbase en educacionfinanciera.adicaeonline.es

¿QUÉ OFERTA DE CRÉDITOS RÁPIDOS ENCONTRAMOS AHORA EN EL MERCADO?

En ADICAE hemos realizado un estudio de campo analizando las webs de las principales empresas de crédito rápidos para conocer qué tipo de interés y condiciones están ofreciendo a los consumidores. La conclusión es que los tipos de interés de estos productos son claramente elevados como podemos ver en el siguiente cuadro:

	Dinero prestado	TAE	Tiempo de devolución	Intereses	Dinero total a devolver
Ok Money	300 euros	2.333,95 %	30 días	90,00 euros	**390,00 euros**
Préstamo10	300 euros	4.507,00 %	30 días	111,00 euros	**411,00 euros**
Vivus	300 euros	1.270,00 %	30 días	72,00 euros	**372,00 euros**
Cashper	300 euros	2.742,00 %	30 días	95,00 euros	**395,00 euros**
Kredito 24	300 euros	3.752,00 %	30 días	105,00 euros	**405,00 euros**
Dispon.es	300 euros	2087 %	30 días	94,00 euros	**394,00 euros**
Twinero	300 euros	3.752,00 %	30 días	105,00 euros	**405,00 euros**
Pepe Dinero	300 euros	2.259,00 %	30 días	89,00 euros	**389,00 euros**
Qué Bueno!	300 euros	2.424,60 %	30 días	89,10 euros	**389,10 euros**
Contante	300 euros	2.656 %	30 días	94,00 euros	**394,00 euros**
Crédito Móvil	300 euros	1.309 %	30 días	95,77 euros	**395,77 euros**
Kyzoo	300 euros	2.333,95 %	30 días	90,00 euros	**390,00 euros**
Minicréditos Online (Wilgest)	300 euros	4.507,00 %	30 días	111,00 euros	**411,00 euros**
Credito Más	300 euros	2.333,94 %	30 días	90,00 euros	**390,00 euros**

Información obtenida de sus propias páginas webs en el mes de noviembre de 2015.

CONSEJOS Y PRECAUCIONES ANTES DE CONTRATAR UN CRÉDITO RÁPIDO

Si está pensando en recurrir a un crédito rápido, debe actuar de manera responsable y hacerse previamente algunas preguntas básicas:

1º ***¿Realmente necesita el dinero o el gasto puede esperar?***

2º ***Si lo necesita: ¿puede conseguir el dinero de otra forma: entidades financieras, familiares, amigos…?***

3º ***Si lo pide: ¿Va a poder devolverlo en el plazo establecido? Nunca pida un préstamo si no puede pagarlo, porque los intereses se multiplicarán, y acabará debiendo más dinero del que solicitó.***

Y, en cualquier caso, nunca pierda de vista estos ***consejos básicos***:

Nunca pida un préstamo para pagar otra deuda. Aunque sea uno de los motivos que estas empresas utilizan para "colocarnos" este tipo de financiación, nunca recurra a un crédito rápido para pagar atrasos de deudas anteriores. Si ya no puede pagar el primer préstamo, ¿realmente va a ser capaz de pagar un segundo, un tercero…?

Lea atentamente las condiciones. Pida siempre el contrato por escrito. Y si no entiende algo, no firme.

Las asociaciones de consumidores estamos para ayudarles y denunciar las prácticas usurarias y abusivas de estas compañías. Para ello, es preciso también que los consumidores denuncien estos abusos.

Solicite una oferta vinculante. Muchas compañías nos apremian a firmar sin dejarnos leer el contrato, lo cual nos impide saber cuáles son las características principales de lo que estamos firmando. De ese modo, con la urgencia de conseguir el dinero, no meditamos los riesgos ni leemos con calma lo que estamos contratando.

Si ya está en una situación de sobreendeudamiento porque no es capaz de hacer frente a todas sus deudas, acuda a ADICAE para solicitar ayuda. No deje que pase el tiempo, ya que cuando antes actúe las posibilidades serán mejores. Sea un consumidor crítico y responsable y afronte el problema para poner fin a la situación de la mejor manera posible.

RECLAME CONTRA TODOS LOS ABUSOS

HAGA VALER SUS DERECHOS

¿CUÁLES SON LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS MÁS FRENCUENTES EN LOS CONTRATOS DE CRÉDITOS RÁPIDOS?

ADICAE en su estudio sobre la realidad del crédito en España ha detectado más de 15 tipos de cláusulas abusivas en los contratos de crédito rápido analizados. Algunas de las más habituales son las siguientes:

Cláusulas sobre la no comunicación de los motivos de denegación del crédito por parte del prestamista. La cláusula es abusiva ya que la ley de Crédito al Consumo establece la obligación de informar al consumidor si el crédito se le niega en base al resultado de una consulta en un fichero de morosos.

Cláusulas que limitan el derecho de desistimiento del consumidor o no informan sobre la forma de ejercer el mismo. Según la Ley de Crédito al Consumo el consumidor tendrá derecho a desistir en un plazo de 14 días. Por ello, deberá comunicarlo, en cualquier modo admitido en Derecho, para que quede constancia de la notificación. El consumidor sólo tendrá obligación de pagar el capital y el interés acumulado sobre dicho capital entre la fecha en la que dispuso del dinero y la de devolución que deberá ser lo más rápido posible y en todo caso antes de 30 días. Cualquier cláusula que limite o altere este derecho en perjuicio del consumidor deberá ser considera abusiva.

Cláusulas sobre penalización por mora en las que se fijan unos intereses moratorios en caso de impago por el consumidor desproporcionadamente altos. En algunos casos, se aplica penalización por mora del 1,00% diario sobre el importe impagado, con el límite máximo del 200% sobre el principal. Desde ADICAE entendemos que son abusivas ya que fijan unos intereses moratorios desproporcionadamente altos en perjuicio del consumidor.

Cláusulas de cesión del crédito a un tercero y renuncia a la notificación del consumidor de la cesión del contrato y/o del crédito. Consideramos que es abusiva ya que el prestamista tiene obligación de informar al consumidor de la cesión del crédito a un tercero, y el derecho que el consumidor tiene a oponerse según los establecido en la Ley de Crédito al Consumo.

Cláusulas relacionadas con el cómputo del plazo del préstamo, cuando fija que la duración del préstamo empieza a contar desde que al consumidor se le comunica que se le concede el crédito. Consideramos que la cláusula es abusiva ya que el plazo debe de empezar a contar desde que se reciba el dinero, no desde el momento en que se acepta la concesión del préstamo.

ACUDA A ADICAE Y REVISAREMOS SUS CONTRATOS
SI TIENE CLÁUSULAS ABUSIVAS ¡RECLAME!

¿CUÁLES SON LAS VÍAS DE RECLAMACIÓN?

Las vías de reclamación son distintas, según el tipo de entidad con que hayamos contratado el crédito: no es lo mismo reclamar a una entidad financiera que hacerlo a una empresa no registrada como tal, como suelen ser las especializadas en créditos rápidos.Pero ambos tipos de entidades comercializan créditos con el reclamo de la rápida concesión.

¿CÓMO RECLAMAR ANTE UNA ENTIDAD FINANCIERA?

Si quien nos concede el crédito es un banco o un establecimiento de crédito, el procedimiento de reclamaciones es el siguiente:

1º) ***Debemos acudir al servicio de atención al cliente.*** Todas las entidades de crédito están obligadas a tener un servicio de atención al cliente, al que hay que acudir con carácter previo, antes de poder presentar reclamación ante el Banco de España. Si en la información de la entidad y en sus contratos no aparece su servicio de atención al cliente, consulte la web del Banco de España: www.bde.es

Las entidades financieras tienen un plazo de dos meses para responder a una reclamación.

2º) Si la entidad no soluciona el problema de nuestra reclamación o no nos da respuesta en el plazo de dos meses, deberemos interponer ***reclamación ante el Banco de España***. Junto a la reclamación, acompañaremos el acuse de recibo o la copia sellada de la reclamación que interpusimos en primer lugar ante el servicio de atención al cliente de la entidad.

¿CÓMO RECLAMAR ANTE UNA EMPRESA DE CRÉDITO RÁPIDO?

En estos casos, lo que tenemos que hacer es enviar una reclamación al Servicio de Atención al Cliente o al domicilio social de la entidad. Si la respuesta no es adecuada a nuestras exigencias, podremos acudir al Departamento de Consumo de nuestra comunidad autónoma.

Atención: Los consumidores tenemos derechos y es nuestro deber exigirlos. ¡La unión de los consumidores puede cambiar las cosas!

CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS

ADICAE

Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros