

La mejora de los servicios financieros centra el Día Mundial de los Derechos del Consumidor

El próximo **lunes, 15 de marzo, Día Mundial de los Derechos del Consumidor**, el movimiento internacional de los consumidores encabezado por Consumers International (CI), entidad de la que CECU es miembro, quiere reflexionar sobre la situación de los servicios financieros bajo el lema **¡Nuestro dinero, nuestros derechos!**, destacando la labor que realizan las asociaciones de consumidores en este ámbito, una reflexión que cobra especial importancia en el actual contexto de **crisis financiera**.

Al igual que CI, CECU también considera que la salida de la crisis debe conllevar algunos **cambios importantes en el sector financiero** y, por ello, dedicará buena parte de sus esfuerzos en 2010 a informar y asesorar a los consumidores en esta materia. Una de las actuaciones principales debe afectar a las **comisiones bancarias**. Los datos del Banco de España muestran que en nuestro país el precio de los servicios financieros ha crecido mucho en los últimos años. Por ejemplo, en 2009 el mantenimiento de una tarjeta de débito ha subido casi un 10% y el aumento en los últimos cuatro años llega a casi el 50%. A la vista de estos datos, **CECU ha estudiado la actual situación** de las comisiones en nuestro país, al respecto de las cuales, la Confederación señala como principales **problemas**:

- La **complejidad** existente en las comisiones debido a la terminología utilizada, a lo que hay que añadir la falta de conocimiento de los consumidores sobre el sector financiero. Incluso en el caso de que se proporcione información completa y clara acerca de las tarifas y servicios prestados por las entidades financieras, al consumidor le sigue costando entender qué comisiones se pueden aplicar a sus operaciones financieras y cómo se calculan.
- En muchos casos, sin embargo, no se proporciona a los consumidores **información** sobre las tarifas generales, gastos y cargos adicionales que pueden aplicarse a los productos y servicios contratados. La falta de información suele deberse al hecho de que los asesores financieros no quieren informar o no están entrenados para informar a los consumidores correctamente. A veces, no se permite a los consumidores leer un contrato antes de firmarlo, sin darles la oportunidad de tenerlo a su disposición durante algún tiempo para estudiarlo.
- En algunas situaciones, determinadas condiciones especiales son pactadas de forma **verbal** sin que queden firmadas lo que hace que posteriormente puedan existir problemas en su aplicación práctica.



Para mejorar esta situación, CECU considera necesario adoptar las siguientes **medidas**:

- Es prioritaria la creación de una **cuenta bancaria básica** para todos los consumidores en cada país con el fin de garantizar el acceso universal a las finanzas. Este tipo de cuentas deben ofrecer unas condiciones equitativas, con tarifas limitadas que no pueden aumentar cada año más que el IPC.
- **Reducir** el número de tasas y crear un formato estándar para hacer más fácil para los consumidores, compararlas y contrastarlas.
- La aportación de **información clara** y transparente sobre los gastos básicos para las operaciones más comunes (cuentas bancarias, tarjetas de crédito y de débito, transferencias...).
- Que se ponga a disposición de los consumidores información adecuada antes de firmar un **contrato** o hacer una transacción, de modo que no se cobre por algo que no se haya comunicado previamente.

Área de Comunicación
CECU

N
O
T
A

D
E

P
R
E
N
S
A

