

## LOS DERECHOS DEL CLIENTE

Como clientes de un banco o caja de ahorros, tenemos una serie de derechos como consumidores.

Además de ser libres para cambiar de entidad financiera si no estamos satisfechos con el servicio o si simplemente nuestras necesidades han cambiado y nuestra entidad no tiene productos adaptados, tenemos estos otros derechos básicos:

- Las condiciones de cada producto financiero deben estar claramente explicadas y en un lenguaje comprensible. Si hay alguna palabra que no entendemos, tenemos derecho a que nos la expliquen.
- Nuestros datos son confidenciales. Las entidades necesitan de nuestra autorización previa para usar nuestros datos personales.
- Tenemos derecho a reclamar a nivel interno y externo si la entidad no cumple las condiciones fijadas, y a tener una respuesta rápida y eficaz a nuestra reclamación.
- La entidad debe usar métodos de cobro apropiados, es decir, no debe usar la coacción, el chantaje o la humillación para reclamarnos el pago de una cuota.



## CARACTERÍSTICAS PARA ELEGIR UNA ENTIDAD FINANCIERA

Hay algunas preguntas que debemos hacernos para saber más de las entidades financieras y elegir entre unas u otras. Podemos informarnos sobre:

- La proximidad geográfica: ¿hay alguna sucursal de la entidad cerca de mi casa? ¿Y cerca de mi familia en mi país?
- La comodidad y la facilidad de uso: ¿Qué horarios de apertura tienen? ¿Hay que esperar mucho tiempo para ser atendidos? ¿Tienen una red de cajeros automáticos?
- La calidad del servicio y del personal: por ejemplo, el tiempo de espera, el respeto hacia vosotros, o los idiomas que hablan.
- La reputación: ¿Me inspira confianza esta entidad? ¿Han tenido algunos problemas anteriormente que hayan salido por las noticias?
- Las condiciones de adhesión: ¿hay algunas condiciones especiales para ser miembro? ¿Hay que pagar cuota? ¿Hay que asistir a reuniones de manera periódica?
- La existencia de servicios a distancia: ¿ofrecen la posibilidad de operar por internet o por teléfono móvil?

# LAS ENTIDADES FINANCIERAS



Proyecto OIT/ MIGRANT  
18 Bd de l'Est - Dakar, Senegal - T +221 33 824 98 11 - F +221 33 823 68 74  
dakar@ilo.org - www.ilo.org/migrant  
http://bitmigrant.wordpress.com

Programa Finanzas Sociales  
Oficina Internacional del Trabajo  
4, Route des Morillons - Ginebra, Suiza  
T +41 22 799 6410 - sfp@ilo.org  
www.ilo.org/socialfinance



Organización  
Internacional  
del Trabajo



## ¿CUÁL ES EL MEJOR SITIO PARA DEPOSITAR MIS AHORROS O PARA PEDIR UN CRÉDITO?

Además de las opciones quizás más conocidas como la de ahorrar en casa o pedir prestado a algún amigo o familiar, vamos a conocer también otra opción: las entidades financieras y sus servicios.

Estas entidades financieras ponen a disposición de nosotros una serie de productos de ahorro y crédito, entre otros. Cada entidad ofrece condiciones diferentes.

Entonces, es importante que primero nos informemos sobre las características principales de sus productos y que después podamos elegir la mejor opción.

Pero, ¿cuáles son las características más importantes?

**Las condiciones necesarias para abrir una cuenta de ahorro o tomar un crédito:** ¿Qué cantidad mínima de dinero hay que aportar? ¿Qué documentos hay que aportar?

**El tipo de interés:** Para el ahorro ¿a qué tasa van a remunerar? (qué dinero me van a pagar por mis ahorros) Y para el crédito ¿a qué tipo habrá que pagarlo? (qué dinero tendré que pagar por recibir el crédito) ¿Ofrecen un buen tipo de interés en comparación con otras entidades?



**Los costes del producto:** ¿qué comisiones de gestión o mantenimiento de la cuenta hay que pagar? ¿Qué penalizaciones hay que pagar si pagamos con retraso una cuota del crédito? ¿Qué costes tiene retirar el ahorro antes de lo previsto?

**La liquidez:** Para el ahorro, ¿es fácil sacar el dinero de la cuenta? ¿Hay que pagar comisiones si retiramos el dinero antes de lo previsto?

**El acceso a otros productos y servicios financieros de la entidad:** si contratamos un producto, ¿es más fácil contratar otro a condiciones preferenciales?

En cualquier caso, no dudéis en preguntar todas estas informaciones u otras de vuestro interés. El hecho de entrar a preguntar no os compromete a nada, no estáis obligados a contratar ningún producto.

## ES NORMAL QUE...

La entidad financiera nos pida algunos documentos personales para la contratación de algún producto o servicio. Cada entidad tiene sus propios formularios y requisitos, en función del producto elegido.

No obstante, los documentos mínimos que nos pedirán casi siempre son:

- Un documento de identidad, pasaporte, NIE o libro de familia.
- Un documento que pruebe nuestra dirección, como alguna factura o contrato de alquiler.
- Un contrato de trabajo y últimas nóminas, especialmente para contratar una tarjeta de crédito o algún tipo de financiación.

Estos documentos nos los piden para conocernos mejor como clientes, pero también por motivos de seguridad, y por exigencias de las leyes del sistema financiero.

Tened confianza en vosotros mismos y preguntad a los empleados de la entidad que os ayuden a rellenar cualquier tipo de formulario o solicitud.

Puede que algún empleado hable alguna lengua en común con vosotros como el francés y eso os facilitará la comunicación.

Si no os sentís cómodos, pedid a alguien de confianza que os acompañe. Así os podrá ayudar a rellenar la solicitud o a informaros de los productos de la entidad financiera.