

Galicia



adicae

Asociación de Usuarios de Bancos, Caixas de Aforros e Seguros

CARTA DE SERVIZOS



CARTA DO PRESIDENTE DE ADICAE GALICIA

Estimad@ amig@,

ADICAE é unha Asociación de Consumidores e Usuarios de ámbito nacional cunha traxectoria de máis de 15 anos ó servizo da insubornable defensa dos intereses e dereitos dos consumidores. Durante todos estes anos levamos presentado batalla contra as grandes compañías financeiras acadando importantes logros e conquistas, que uparon a nosa organización a seren considerada como unha das máis prestixiosas tanto a nivel nacional coma internacional, sendo a única recoñecida polas Institucións de Consumo Españolas e Europeas coma especializada en consumo financeiro.

Porén toda esta labor estaría gravemente dificultada se non contáramos cunha base social formada por milleiros de socios e consumidores simpatizantes que véñennos dando o seu apoio.

ADICAE hai varios anos que está presente en Galicia desenrolando as súas actividades en defensa dos usuarios de servizos financeiros. Nembargante, nos últimos anos esta mera presenza transformouse nunha participación activa a tódolos niveis impulsada por un forte aumento da masa social. Cada vez máis galegos e galegas depositan na nosa Asociación a súa confianza inscribíndose coma socios, dos que xa contamos por milleiros en tódalas grandes cidades de Galicia.

Galicia



adicae

Asociación de Usuarios de Bancos, Caixas de Aforros e Seguros

Este gran crecemento da nosa Asociación en Galicia supón o nacemento dunha organización propia na nosa Comunidade, integrada na organización estatal. Así dende principios do ano 2004 está constituída **ADICAE GALICIA, Asociación de Usuarios de Bancos, Caixas de Aforro e Seguros de Galicia.**

Dámosche a benvida a nosa asociación coa esperanza de que colme de satisfacción as túas inquedanzas neste arduo campo do consumo financeiro, e atrevémonos a solicita-lo teu apoio na nosa labor, coma o que nos outorgan milleiros de galegos que xa se asociaron a **ADICAE GALICIA** participando así nas nosas actividades de defensa, formación e información dos consumidores.

Manuel Pardos
Presidente de ADICAE GALICIA





¿QUÉ É UNHA CARTA DE SERVIZOS?

As **Cartas de Servizos** son un documento que constitúe un instrumento mediante o cal os órganos, organismos e entidades informan ós cidadáns e usuarios sobre os servizos que teñen encomendados, sobre os dereitos que lles asisten en relación con aqueles e sobre os compromisos de calidade da súa prestación (art. 8º do Real Decreto 951/2005, de 29 de xullo – B.O.E. 3-9-2005 - polo que se establece o marco xeral para a mellora da calidade na Administración do Estado).

Baseándonos nesta normativa, a presente Carta de Servizos constitúe unha mostra do compromiso de **ADICAE GALICIA** ante os consumidores e usuarios, coa calidade nos servizos que presta.



NORMATIVA VIXENTE EN MATERIA DE CONSUMO

- **Constitución Española de 1978**
- **Estatuto Galego do Consumidor e Usuario** aprobado pola Lei 12/1984
- **Lei 8/1994**, do 30 de decembro, de **creación do Instituto Galego de Consumo**
- **Decreto 329/1995**, do 21 de decembro, que desenvolve a lei 8/1994, do 30 de decembro, de **creación do Instituto Galego de Consumo**
- **Decreto 183/1996**, do 9 de maio, polo que se crea a **estrutura orgánica do Instituto Galego de Consumo**
- **Decreto 95/1984**, do 24 de maio. **Rexistro de Organizacións de Consumidores e Usuarios de Galicia**
- **Decreto 185/1994**, do 16 de xuño, sobre a **utilización do idioma galego nos produtos e información ó consumidor e usuario en Galicia**
- **Decreto 127/1998**, do 23 de abril, polo que se crea o **Consello Galego de Consumidores e Usuarios**
- **Orde do 25 de maio de 2000**, pola que se ratifica o **Regulamento de organización e funcionamento interno do Consello Galego de Consumidores e Usuarios**
- **Decreto 296/2000**, do 7 de decembro, que aproba o **regulamento da Inspección de consumo**

- **Decreto 206/1994**, do 16 de xuño, polo que se adapta a normativa vixente na materia de **prestación de servizos nos talleres de reparación de vehículos e dos seus equipos e compoñentes**
- **Decreto 347/1998**, do 20 de novembro, polo que se modifica o Decreto 206/1994, do 16 de xuño, polo que se adapta a normativa vixente en materia de **prestación de servizos nos talleres de reparación de vehículos e dos seus equipamentos e compoñentes**
- **Decreto 375/1998**, do 23 de decembro, polo que se regulan as **follas de reclamacións dos consumidores e usuarios**
- **Decreto 139/1999**, do 7 de maio, polo que se regula a **actividade de prestación a domicilio de servizos de mantemento, reparación e reforma**
- **Decreto 204/1999**, do 2 de xullo, polo que se regulan os **requisitos mínimos esixibles para a apertura dos establecementos de perruquería e estética**
- **Real Decreto 3423/2000**, do 15 de decembro, polo que se regula a **indicación dos prezos dos produtos ofrecidos ós Consumidores e Usuarios**



OBXECTIVOS DE ADICAE GALICIA

- A defensa e protección dos lexítimos intereses económicos e sociais dos usuarios de Bancos, Caixas de Aforro e Seguros, ademais doutras entidades financeiras, situadas en todo o territorio do Estado Español.
- Como asociación de consumidores e usuarios, asesorar e defender a estes nos seus problemas, tanto con calquera entidade financeira, como con outra empresa de produtos e servizos.
- Difundir e propaga-la información correcta sobre os diferentes servizos e actuacións de Bancos, Caixas de Aforro e Seguros.
- Educar e divulga-la cultura financeira económica en beneficio dos cidadáns organizando seminarios, conferencias e cursos.
- Defende-lo dereito a seren representados e polo tanto escoitados na adopción das disposicións que lles poidan afectar.
- Defende-lo dereito dos usuarios á protección xurídica e técnica en situacións de inferioridade, subordinación e indefensión.
- Defender e asesorar ós asociados e ós cidadáns en xeral ante calquera circunstancia das previstas na lei 26/84 de 19 de xullo de consumidores e usuarios e normativa que a desenrola.
- Participar a través dos socios e simpatizantes, nos procesos democráticos dos órganos de goberno das Caixas de Aforro, en consonancia co disposto na Lei 31/85 de 2 de agosto e Leis e Decretos das Comunidades Autónomas.



SERVIZOS PRESTADOS

- **Asesoría xurídico-bancaria:** Informar, asesorar e tramita-las reclamacións dos seus asociados, apoiándose no estudio económico dos casos realizados polo Gabinete Técnico-Xurídico.
- **Conferencias e Xornadas Culturais:** ADICAE GALICIA, para fomenta-lo interese do usuario por coñecer e defender os seus dereitos, ven impartindo conferencias e xornadas culturais. Abórdanse temas de actualidade; prestándose especial atención ós grupos sensíbeis dentro da nosa poboación realizando proxectos formativos en Galicia para discapacitados, inmigrantes, mozos, etc...
- **Cursos Formativos:** Estes cursos están destinados a todos aqueles que desexen mellora-la súa preparación como consumidores e usuarios. Son impartidos polos profesionais de ADICAE GALICIA dirixidos tanto ós seus socios coma ó público en xeral.



- **Publicacións de ADICAE GALICIA:** ADICAE GALICIA distribúe entre os seus socios dúas publicacións periódicas, a revista **USUARIOS** (antes chamada Impositores) que realiza unha importante labor informativa sobre os seus dereitos dos usuarios bancarios e as novidades nos mercados financeiros; e o xornal **LA ECONOMIA DE LOS CONSUMIDORES**, que trata os principais problemas dos consumidores, como é o do consumo de todo tipo de bens e servizos, dende o punto de vista económico dos mesmos.

Ámbalas dúas publicacións son editadas por ADICAE e distribuídas por ADICAE GALICIA entre os seus socios aportando un valor engadido indispensábel para manterse actualizado no coñecemento dos seus dereitos como usuarios bancarios e de servizos en xeral.

O Gabinete de Estudos de ADICAE GALICIA, ademais dos pequenos estudos sobre temas de interese para determinados colectivos de asociados, colabora coa edición da colección **EUROPA FUTURO de ADICAE**, tratando temas de enorme relevancia para os usuarios, e **boletíns** puntuais de casos concretos co único obxectivo de formar e informar os nosos socios e a sociedade en xeral.



- **WEB de ADICAE GALICIA (<http://adicae.net/galicia>)** : ADICAE GALICIA mantén un servizo para os seus socios de acceso á súa páxina web, na que se informa ós consumidores das actividades da asociación e onde se pon a súa disposición a colección das publicacións, estudos e libros.

Concretamente, no caso colectivo das empresas **Forum Filatélico** e **AFINSA**, que afecta a milleiros de consumidores galegos, se lles informa e xestiona as súas reclamacións a través da web www.afectadosfilatelia.org

ADICAE GALICIA mantén **links** na súa web con outras páxinas creadas pola propia asociación, ou con outras das distintas Administracións para proporcionar cumprida información os usuarios en materia de consumo.

Galicia



adicae

Asociación de Usuarios de Bancos, Caixas de Aforros e Seguros

- **Gabinete de Estudos Económico-Financeiros de ADICAE GALICIA:**
Tendo en conta a especialización desta asociación en consumo financeiro, ADICAE GALICIA presta un servizo de información e asesoramento económico individualizado sobre temas cun estudo pormenorizado en cada caso concreto (hipotecas, aforro-investimento, etc...).



DEREITOS DOS USUARIOS

- O servizo de asesoramento préstase gratuitamente a tódolos consumidores permitíndolles informarse sobre os argumentos e posibilidades de éxito nas súas consultas ante posibles reclamacións.
- ADICAE GALICIA xestiona as reclamacións dos seus socios ante as Autoridades de control do sistema financeiro e Xuntas arbitrais cando corresponda, en servizos financeiro e noutros ámbitos de consumo.
- Nos casos de extrema importancia para aos consumidores e usuarios da Comunidade Autónoma, ou de todo o estado, ADICAE GALICIA acode ós Tribunais na defensa dos intereses dos consumidores en xeral e a favor dos seus socios.
- Realízase unha identificación do persoal que se encarga de cada proceso en particular, para mellorar a facilidade do consumidor nas súas comunicacións coa asociación.
- O servizo de Asesoría de consumo préstase en conxunto por un equipo formado por xuristas e economistas, e baixo ningunha circunstancia os procesos, consultas ou reclamacións son responsabilidade dun dos membros senón do equipo no seu conxunto.
- As consultas dos consumidores que acoden por primeira vez a ADICAE GALICIA serán atendidas en persoa, salvo que se trate de casos colectivos ou de problemas coñecidos de antemán polos técnicos da asociación; coa intención de responder á necesidade no campo dos servizos financeiros de atendelas consultas de maneira personalizada, coa documentación precisa que acredite as declaracións do consumidor (contratos, cargos bancarios, recibos, etc...).



- O tempo de espera nas consultas presenciais será o mínimo posible, atendendo ó público por rigorosa orde de chegada.
- Nos casos colectivos a asociación establecerá procedementos de atención colectiva ós consumidores a través de asembleas informativas que permitan resolver as dúbida se realiza-las xestións dunha forma racionalizada e o máis rápido posible. No caso de que se produzan aglomeracións nas oficinas aplicarase este sistema de atención colectiva.
- Sempre que sexa posible se lle proporcionará ó consumidor un modelo de reclamación que poida cubrir el mesmo, para axiliza-las xestións da súa reclamación.
- As consultas escritas (fax, carta, ou mail) serán respondidas nun prazo máximo de 10 días naturais, aínda que na práctica intentarase resolve-lo asunto nas 72 h. seguintes á recepción da consulta.
- Nos casos nos que as consultas dos socios dean orixe a reclamacións escritas, estas poranse a disposición e firma do consumidor no prazo de 10 días dende a entrega completa das copias da documentación solicitada e necesaria para sustenta-la reclamación.
- Préstase un servizo on-line de consulta de publicacións a través da páxina web. O acceso é, en calquera caso, restrinxido debendo os socios solicita-las súas claves persoais para acceder a este servizo.



INDICADORES DE SEGUIMIENTO DOS COMPROMISOS

- A defensa e protección dos lexítimos intereses económicos e sociais dos usuarios de Bancos, Caixas de Aforro e Seguros, será obxecto de análise nas diferentes reunións da Xunta Directiva de ADICAE GALICIA.
- Realizarase un seguimento do asesoramento e defensa dos consumidores nos seus problemas, tanto con calquera entidade financeira, coma con calquera outra empresa de produtos e servizos, a través da elaboración dun informe de consultas e reclamacións elaborado polo servizo de Asesoría de ADICAE GALICIA.
- As publicacións editadas e distribuídas entre os consumidores, manteranse ó alcance dos mesmos, telemáticamente na páxina web, e en soporte papel na sede da asociación. De este xeito, calquera dúbida que poida xurdir sobre o contido de ditas publicacións, poderán remitilas ás nosas oficinas onde se lles dará cumprida información á mesma, para acadar unha resposta específica.
- Na celebración de seminarios, relatorios e cursos empregaranse diferentes instrumentos de seguimento: listas de participantes, fotografías, cuestionarios de opinión, dossiers de documentación sobre o contido de cada unha das accións de formación.
- O gabinete de estudos de ADICAE GALICIA, en estreita colaboración cos servizos xurídicos da asociación, elaborarán un informe sobre as posicións e alegacións aportadas pola asociación nos diversos foros nos que representa ós consumidores e onde é oída antes da adopción das disposicións normativas que poidan afectar ós consumidores.
- A participación dos socios e simpatizantes nos procesos democráticos dos órganos de goberno das Caixas de Aforro, en consonancia co disposto na Lei 31/1985 de 2 de agosto e demais lexislación autonómica, é obxecto de seguimento mediante os informes elaborados polos socios que representan ós usuarios e á asociación en ditos órganos de goberno.



PARTICIPACIÓN DOS CONSUMIDORES E SOCIOS NA MELLORA DOS SERVIZOS

- ADICAE GALICIA é unha asociación de consumidores profesionalizada. Presta servizos de formación, información e asesoramento ós seus socios e a tódolos consumidores cun contido moi cualificado. Asume a responsabilidade da defensa dos consumidores e usuarios no ámbito dos servizos financeiros entre outras razóns pola dificultade que entrañan estes produtos e servizos para o consumidor, e por este motivo realiza serias investigacións e aportacións xurídicas que expón nos diferentes foros nos que actúa na defensa dos usuarios de Bancos, Caixas de Aforro e Seguros.
- Porén ante todo ADICAE GALICIA é unha asociación sen ánimo de lucro, formada por consumidores para os consumidores, e por este motivo convida ós seus socios e ós consumidores en xeral a participar na asociación coma beneficiarios dos actos e accións formativas e informativas e como colectivos de forza nas súas reivindicacións.
- Concretamente convida e espera a participación dos seus socios nas distintas actividades da asociación, a través da creación de Grupos de Traballo, que consigan a colaboración de profesionais e socios de base, aportando a cualificación de ditos profesionais e o traballo, opinión independente, e ilusión dos socios de base e voluntarios.
- Por último, convidase ós socios a participar activamente nos órganos de goberno da Asociación, sen esquecer xamais os intereses xerais dos consumidores, mediante a colaboración como voluntarios e formando parte das distintas candidaturas nos procesos de renovación de ditos órganos.



QUEIXAS E SUXESTIÓNS

- ADICAE GALICIA mantén un diálogo fluído cos seus socios e cos consumidores galegos en xeral. Polo que se teñen en conta tódalas queixas e suxestións que estes desexen realizar.
- O modo de facernos chegar calquera **suxestión** que poida axudarnos a mellora-lo servizo é cumprimentando o impreso estandarizado posto á disposición dos usuarios a tal efecto. Nembargante, tamén a poden realizar formalmente por escrito no correo electrónico incluído na páxina web de ADICAE GALICIA na sección **CONTACTE**, no apartado **SUXESTIÓNS**.
- En calquera caso, cando o consumidor queira transmitir formalmente unha **queixa** deberá facelo por escrito, identificándose con nome, apelidos, D.N.I. e domicilio. Pode entregala persoalmente ou remitila ás nosas oficinas na Sede en A Coruña, ou por mail na páxina web de ADICAE GALICIA ou en galicia@adicae.net. En calquera caso, a Xunta Directiva de ADICAE GALICIA atenderá a resolucións das queixas.