



# TENS DUBTES A L'HORA DE CONTRACTAR UN PRODUCTE FINANCER O BANCARI?

## L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES (**OMIC**) T'INFORMA SOBRE ELS PRODUCTES FINANCERS I BANCARIS

L'Ajuntament de Barcelona, a través de l'OMIC i amb la col·laboració de l'associació ASUFIN, amplia l'atenció a la ciutadania amb un servei específic d'informació, prevenció, assessorament i protecció dels drets de les persones consumidores en productes financers i contractació bancària.

Segons la LLEI 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, entre els drets de les persones consumidores hi consten el dret a la informació, el dret a la protecció dels interessos econòmics i socials i el dret a la representació i la consulta.

**PROTEGEIX ELS TEUS DRETS EN CONSUM AMB UNA BONA INFORMACIÓ PRÈVIA!**

# 01



## QUÈ ÉS EL NOU SERVEI D'ATENCIÓ I ASSESSORAMENT SOBRE CONSUM FINANCER?

És un servei gratuït d'informació en les relacions de consum financeres i de contractació, amb l'objectiu d'assessorar sobre els drets de les persones consumidores i prevenir situacions de vulnerabilitat econòmica accentuades per la covid-19.

En els pròxims mesos es preveu un increment de les ofertes de les entitats de crèdit en productes financers a la ciutadania, sovint, de manera immediata, impulsiva, telemàtica o virtual i, en alguns casos, amb poca transparència de les condicions reals de contractació.

En aquest context, l'Ajuntament considera que és necessari habilitar serveis d'atenció i assessorament especialitzat en consum financer per donar resposta a consultes, i detectar males pràctiques de les empreses financeres.

Una bona informació és la millor prevenció per evitar clàusules abusives, sobreendeutaments i garantir els drets de les persones consumidores.

## 02 SOBRE QUINS PRODUCTES FINANCERS ES POT CONSULTAR?



S'atenen consultes sobre contractes bancaris, comissions, targetes, préstecs hipotecaris, IRPH, registres d'impagats, crèdits al consum, minicrèdits i altres tipus de relacions de consum amb les entitats de crèdit i de serveis financers.

També les consultes en les relacions de consum de productes o serveis afectats per la covid-19.

## 03 COM FUNCIONA EL SERVEI?



Els serveis i canals d'atenció de l'OMIC no canvien, però amb aquest servei es reforça la informació i atenció de les consultes i reclamacions en temes financers.

L'OMIC i ASUFIN, associació de persones usuàries financeres, analitzaran les consultes que rebin de la ciutadania sobre productes i serveis financers hi donaran resposta i assessorament. Si escau, també es tramitaran les reclamacions. No s'exclou la possibilitat de col·laborar amb altres associacions de persones consumidores.

## 04 PER ACCEDIR ALS SERVEIS DE L'OMIC



La ciutadania pot fer la seves consultes [aquí](#).

Les reclamacions, queixes o denúncies, [aquí](#).

\*Un cop es restableixi el servei d'atenció presencial a les dependències municipals de la ronda de Sant Pau, 43, el servei d'assessorament també s'oferirà presencialment amb cita prèvia.

## 05 QUÈ FARÀ L'AJUNTAMENT DE BARCELONA EN CAS DE DETECTAR MALES PRÀCTIQUES D'ENTITATS DE CRÈDIT?



L'Ajuntament farà arribar la constatació de les males pràctiques del sector financer al Banc d'Espanya i als ministeris d'Economia i de Consum. Això no exclourà les queixes o reclamacions que la persona afectada pugui fer davant el Banc d'Espanya.

La tasca del personal de l'OMIC s'emmarca en el projecte global de construcció d'una ciutat centrada en l'atenció a les persones i la qualitat de vida, i fomenta la informació i la mediació com a mitjà de resolució de conflictes.

Recordem que al web de l'OMIC s'ha creat un espai específic d'informació i consulta, sobre com l'estat d'alarma i el seu desplegament normatiu afecta a les relacions de consum i les persones consumidores. [↗](#)

COL-LABORA



OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES  
**[ajuntament.barcelona.cat/omic](http://ajuntament.barcelona.cat/omic)**