

Finalmente, para comparar préstamos es preciso que sean similares en cuanto a las tasas que cobran, los años que dura el préstamo hasta que se cancela (amortización), la cantidad de cuotas que se paga al año. Porque no es lo mismo un préstamo que se paga mensualmente que otro que se paga una vez al año. Las tasas de interés que se pagan efectivamente (**Tasa de Interés Efectiva –TEA-**) son distintas.

De modo que hay que distinguir entre la **Tasa Nominal Anual (TNA)** que informan los bancos (que son una referencia y sólo son las efectivas cuando se trata de un préstamo con intereses pagados anualmente) y la **Tasa Efectiva Anual (TEA)** que contempla las cantidad de cuotas que se pagan en el año. Sólo la TEA permite comparar préstamos con distintas características (por ejemplo, un préstamo con pagos mensuales y otro con pagos trimestrales).

En síntesis, a la hora de solicitar un préstamo es preciso comparar ofertas y para eso es necesario considerar el **Costo Financiero Total**.

El CFT incluye la Tasa de Interés Efectiva (la TEA, que es la que efectivamente pagaremos), las comisiones y los gastos por todo concepto.

Costo Financiero Total (CFT) = TEA + comisiones + gastos

Préstamos Hipotecarios: Temas a tener en cuenta

En el caso del préstamo hipotecario se debe prestar especial atención a:

- **Tasa de interés:** puede ser fija, variable o mixta. Una tasa de interés variable es aquella en la que el interés se actualiza periódicamente, ajustándose a las condiciones de mercado en cada momento, de acuerdo con algún índice de referencia.
- **La modalidad de composición de las cuotas,** es decir, si es sistema francés o alemán.
- **Los gastos adicionales propios de la operación:** tasación, notarías, verificación registral, comisiones de apertura, impuestos a la constitución de la hipoteca, seguros.
- **Plazo de amortización,** es decir, el tiempo para devolver el dinero prestado.
- **Importe de la cuota mensual.**

Para conceder un préstamo, las entidades analizan ciertos aspectos como:

- Historial crediticio del solicitante.
- Ingresos periódicos del cliente y la estabilidad en la percepción de los mismos.
- La situación financiera y patrimonial del cliente.
- Garantías que respalden al titular del préstamo.

Los préstamos a través de los conocidos “créditos rápidos”

Seguramente todos recibimos alguna vez una oferta de dinero rápido o en el momento (“a sola firma”). En los últimos años, mediante una publicidad masiva, atractiva y en ocasiones engañosa, se registra un importante incremento en la oferta y en la concesión de préstamos personales que se caracterizan por dos elementos:

- La **rapidez** con la que el interesado recibe contestación a su solicitud.
- La **simplificación de los trámites** y las **gestiones necesarios para acceder a ellos**.

Para solicitarlos, suele ser suficiente con presentar el DNI, algún recibo que acredite la residencia del solicitante y los datos de una cuenta bancaria en la que ingresar el dinero. Todo ello, sin salir de casa y contactando con la entidad que lo concede por teléfono o a través de Internet. Simplemente, se completa un sencillo formulario que no exige aclarar la situación personal del solicitante ni la finalidad a la que se pretende destinar el dinero.

Estos beneficios, sumado a la necesidad que muchas veces suele acompañar a quienes lo necesitan, lleva a muchas personas a solicitar dichos préstamos sin mirar aspectos básicos (“la letra chica”).

Es muy importante mirar en detalle las **altas tasas de interés** que suelen aplicarse y las **comisiones que cobran**, siendo conscientes de que muchas veces se dan situaciones de abuso.

Debemos leer con mucha tranquilidad la publicidad que los ofrece y estudiar a fondo la letra chica ya que, aunque estos préstamos se presentan como la gran oportunidad para hacer frente a un imprevisto o satisfacer un capricho, suponen un elevado costo.

Diferentes tipos de crédito

Los créditos se conceden a través de tarjetas de crédito para fines personales, o de líneas de crédito a empresas para que cubran déficits momentáneos en su flujo de caja o para que financien su producción.

Es posible acceder a créditos a través de:

- **Tarjeta de crédito:** es la forma de financiarse más tradicional, con un límite menor o mayor dependiendo de la solvencia informada (y declarada al fisco) de la persona y de su historial crediticio.
- **Línea de crédito:** es la que una institución bancaria abre a nombre de una persona o empresa para que use el dinero a su conveniencia, pagando intereses sobre el monto utilizado, es decir, la entidad pone a disposición una suma de dinero, que tiene un costo (interés) que se aplica solamente respecto del dinero que efectivamente se use.

El uso de tarjetas de crédito como forma de financiarse

Las tarjetas de crédito configuran un crédito que nos otorga el banco y que nos permiten **financiarnos a tasa 0%, siempre y cuando paguemos la totalidad de su saldo al vencimiento**. Si pagamos a término, podría decirse que el banco, a través de la tarjeta de crédito, nos adelanta una suma de dinero en forma casi gratuita (por supuesto, descontando los costos de mantenimiento de cuenta y renovación de ese producto, si hubiere).

Las tarjetas de crédito permiten elevar el nivel de consumo de su titular posibilitando que la persona gaste más allá de su ingreso disponible, es decir, que gaste más dinero del que posee en su cuenta.

El monto mensual que debo abonar de una tarjeta de crédito está compuesto por los distintos consumos que una persona realiza con ella. Esos consumos pueden hacerse en una o varias cuotas, las que se verán reflejadas en los **resúmenes mensuales de la tarjeta**.

¿Cómo funciona un préstamo con tarjeta de crédito?

Además de funcionar como un **medio de pago**, es decir, para efectuar compras de bienes, servicios y realizar retiros de dinero, la tarjeta de crédito **permite tomar un préstamo fácilmente**. Las compras y retiros de dinero que se realizan con la tarjeta, luego deben ser pagadas por el titular. El pago puede realizarse al vencimiento del resumen o puede ser financiado, lo que significa tomar un préstamo con la entidad emisora de la tarjeta para refinanciar ese resumen. El monto del préstamo no puede superar el límite de crédito (conocido como “**límite de la tarjeta**”).

Pago total y pago mínimo. Al recibir el resumen de tu tarjeta de crédito, puedes pagar el mínimo o cancelar la totalidad del monto reflejado en el resumen. El **pago mínimo** es el monto de cancelación obligatoria requerido por la empresa emisora de la tarjeta de crédito al vencimiento de cada resumen de cuenta, y es fijado en función del saldo del resumen. Si el titular de la tarjeta cancela el pago mínimo requerido, **el resto se financia y la entidad emisora cobra una tasa de interés al titular del plástico**, que suele ser mucho más alta que las que se cobran por otros préstamos.

Temas a tener en cuenta respecto al uso de tarjetas de crédito

- Las consecuencias de realizar el pago mínimo a fin de mes. La **tasa de interés por financiarse con tarjeta de crédito** es una de **las más altas del mercado**.
- El uso de la tarjeta de crédito puede alentar **gastos muy por encima de tus ingresos**. Si en varios meses no puedes cancelar el mínimo, lo mejor es dejar de usar tus tarjetas y regularizar tu situación antes de que sea demasiado tarde. Pagar el pago mínimo de la tarjeta de crédito durante varios períodos seguidos puede ser una **bola de nieve** que se va deslizando por el cerro y se vuelve cada vez más grande.

- El gasto por tener varias tarjetas de crédito de distintas entidades bancarias.
- En nuestro país no está penado que las entidades bancarias envíen tarjetas de crédito sin solicitud. En el caso de recibir una tarjeta no solicitada, antes de activarla es conveniente **evaluar si realmente es necesaria**. En caso de no serlo, se recomienda destruirla para evitar que sea utilizada por terceros en su nombre, evitándose de esta forma futuros reclamos por ello.

Comisiones bancarias

Todas las entidades bancarias cobran comisiones por los servicios que prestan y por los gastos que se producen.

Para **comparar comisiones, cargos y tasas de las diferentes entidades bancarias** es posible consultar en la página web del BCRA:

https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Comisiones_cargos.asp



Deudas



El sobreendeudamiento

El sobreendeudamiento es el estado financiero que se da cuando las personas no tienen o no pueden generar suficientes ingresos para cumplir con el pago de las deudas contraídas. Es decir, cuando las **deudas superan el ingreso de las personas** y, por lo tanto, no las pueden costear.

No tener suficientes ingresos puede darse por varios motivos:

- Las deudas que contrajimos superan nuestros ingresos.
- Situaciones imprevistas, como la pérdida repentina de trabajo, que disminuyan o directamente interrumpan los ingresos.

En general, es prudente **que el endeudamiento no supere el 40% de nuestros ingresos mensuales**.

¿Por qué no atrasarse en las deudas?

En ocasiones, no tener dinero suficiente en nuestra caja de ahorros o cuenta corriente, puede producir el retraso en el pago de las cuotas de los préstamos y vencimientos de tarjetas de crédito y dar lugar a que tengamos **saldo negativo**, es decir, “estar en números rojos”).

Esto se produce cuando se recibe un cargo superior al saldo que hay en la cuenta corriente y, por lo tanto, no se tiene el dinero suficiente para abonarlo.

Si los gastos superan a los ingresos, tendrá un saldo deudor. Es decir, sus números estarán en rojo.

Cuando esto sucede, pueden ocurrir dos situaciones:

- **La entidad bancaria atiende los pagos.** Esto ocurre cuando tenemos un saldo en cuenta con signo negativo y el banco atiende los pagos se denomina estar al descubierto. Es potestad del banco autorizar esta situación. Es importante saber que este saldo negativo genera intereses que luego deberemos pagar.

- **La entidad bancaria o caja de ahorros no atiende los recibos y los devuelve,** lo que puede ocasionar problemas, como el corte del servicio no abonado (por ejemplo, la electricidad o el gas).

Hasta 90 días se considera descubierto. Más allá de los 90 días, pasa a considerarse crédito de dudoso cobro y a partir de ahí, el banco se encontrará facultado para incluir los datos negativos en los registros de morosos.

Si una persona se encuentra endeudada y empieza a retrasarse en los pagos, la entidad financiera acreedora intentará cobrar el saldo adeudado. Existen dos instancias para el cobro de deudas:

- **Instancia extrajudicial:** en los primeros momentos de tardanza en los pagos el acreedor intentará pactar con el deudor la cancelación del saldo adeudado. En ocasiones puede llegarse a refinanciar la deuda. En este último caso, es preciso tener especial cuidado en las formas de contacto habituales con las que el banco se acerca a sus clientes. Siempre es preferible acercarse a la sucursal o el pago del saldo online. Se recomienda **evitar pasar datos personales telefónicamente para evitar estafas.**
- **Instancia judicial:** cuando el retraso en los pagos se da por varios meses y no llegamos a un acuerdo con el acreedor, el prestamista probablemente recurra a la justicia para el cobro de la deuda. En esta instancia, se ejecutan las garantías otorgadas (por ejemplo, si el crédito es hipotecario tu casa será rematada, o si la deuda cuenta con el aval de un tercero, la justicia requerirá a éste que pague por vos). Si la acreencia no tiene garantías, la justicia utilizará otros medios para satisfacer el pago de la deuda como, por ejemplo, ordenar que se retenga parte de tu sueldo (**embargo**).

Plan de acción para regularizar deudas

Si notas que cada mes es más difícil cumplir con las cuotas de los distintos préstamos que tenés y siempre te queda un resto de deuda sin cancelar, es recomendable tomarse un tiempo para **analizar la situación y definir un plan de acción para ordenar tu presupuesto financiero.**

Es muy útil armar una lista con el monto solicitado y el adeudado de cada una de las deudas, detallando:

- Tipo de deuda e institución financiera acreedora.
- Monto de la cuota mensual.
- Tasa de interés. En particular, la **tasa de interés efectiva anual (TEA)**.

Eso permitirá tener una visión global de la situación y determinar cuánto podés pagar mensualmente. Con ello, podrás hacer una propuesta a cada uno de tus acreedores.

Es conveniente determinar cuáles de nuestras deudas debo cancelar primero. Es aconsejable **saldar primero las de mayor costo (mayor TEA) y cuota mayor**.

Si notas que es imposible cumplir con la totalidad de las obligaciones crediticias, podés optar por:

- **Refinanciar la deuda.** Cuando se renegocian las condiciones de un crédito con ciertos objetivos como, por ejemplo, postergar su vencimiento o lograr una tasa de interés más conveniente. En algunos casos, la refinanciación requerirá presentar una garantía por parte del deudor.
- **Consolidar la deuda.** Consiste en tomar un nuevo préstamo para cancelar todas las otras deudas que se poseen. Con la consolidación reducís la cantidad de pagos, ya que en general realizarás un sólo pago mensual al nuevo prestamista. Si bien vas a pagar menos dinero mensualmente, los pagos deberán hacerse por un plazo de tiempo mayor al de los préstamos originales. Esto te permitirá ordenar tus finanzas. En algunos casos, la consolidación de deudas requerirá la presentación de una garantía por parte del deudor.

Buscar una solución rápida al pago de las deudas es la mejor alternativa. Cuanto más tiempo pase y más nos atrasemos en los pagos, mayor será la carga financiera y más difícil será saldarla.

Es importante analizar la situación de sobreendeudamiento, evaluando si estamos atravesando un momento de “**bache económico**” o si ya estamos en una “**crisis de sobreendeudamiento**”.

En caso de que se trate de un bache económico, algo transitorio y no estructural, debemos analizar por qué sucedió y qué tan importante es, para luego valorar las medidas a tomar para salir de los “**números rojos**” y optar por la que se adapte mejor a nuestro problema. Podemos pedir ayuda a familiares y amigos, pedir un anticipo de sueldo, o un préstamo personal.

En el caso de una **crisis por sobreendeudamiento**, las posibles soluciones van a ser totalmente diferentes. En este caso se sugieren los siguientes pasos:

- **Paso 1: Actuar lo antes posible.** El endeudamiento provoca más endeudamiento, transformándose en una “bola de nieve”. El tiempo es crucial.
- **Paso 2: Evitar medidas desesperadas,** como recurrir a los “créditos rápidos”, que tienen intereses y comisiones muy gravosas y cláusulas abusivas.
- **Paso 3: Buscar ayuda de profesionales.** Si creemos que no podemos manejar solos la situación, es útil acudir a profesionales que puedan defender nuestros intereses.
- **Paso 4: Plantear la situación,** analizando el presupuesto familiar.
- **Paso 5: Realizar una lista de las deudas,** tanto las suscriptas con entidades como con particulares, listando el nombre de la entidad, el importe de la deuda y la cuota mensual a pagar.
- **Paso 6: Determinar el grado de prioridad de las deudas.** Deuda prioritaria es aquella que, si no se paga, puede implicar la pérdida de la vivienda (si se trata de una hipoteca), o el desalojo (si se trata de un alquiler). Se recomienda elaborar una lista de mayor a menor nivel de prioridad y urgencia, así podremos empezar hablando con los acreedores con los que tengamos las deudas más urgentes.
- **Paso 7: Minimizar los gastos y maximizar los ingresos.**
- **Paso 8: Negociar las deudas,** primero las prioritarias. Hay que contactar a los acreedores para verificar y confirmar la deuda pendiente, así como todos los intereses y penalizaciones; explicarles las dificultades económicas por las que estamos pasando, reiterando el compromiso a hacer frente a las deudas; y solicitar un aplazamiento para poder recuperarse económicamente y realizar los pagos. Si los acreedores están de acuerdo en la renegociación, está se deberá realizar por escrito, en un nuevo contrato que incluya todos los términos pactados.
- **Paso 9: Elaborar el plan de saneamiento** con el objetivo de conseguir un presupuesto saneado, libre de “números rojos”. Con las propuestas de aplazamiento o renegociación aceptadas, y sabiendo que existen deudas que hay que atender de manera obligada, sin posibilidad de negociación, debemos elaborar un plan de acción que contemple la liquidación de deudas, especialmente las urgentes, y genere ahorro para engrosar un “colchón” monetario que asegure y tranquilice la economía familiar.
- **Paso 10: Mantener bien nuestra economía.** Una vez logrado el equilibrio presupuestario, deberemos hacer todo lo posible para mantenerlo.

El endeudamiento responsable

Endeudamiento responsable implica alcanzar un nivel de endeudamiento que pueda ser afrontado adecuadamente con los ingresos disponibles.

Una conducta responsable en el manejo del crédito supone conocer cuánto del ingreso podés destinar al pago de deudas. Para ello es necesario que elabores **tu presupuesto financiero**.

No se debe confundir la capacidad real de endeudamiento con el límite de crédito otorgado por las entidades financieras. En general, las entidades determinan el límite de crédito en base a los ingresos que declaran, sin conocer el total de gastos que deben afrontarse.

Es muy importante conocer qué cantidad de dinero debes destinar a cancelar deudas. Si usas el crédito continuamente para llegar a fin de mes, es conveniente siempre saldar un pago y evitar refinanciar. Tomar crédito continuamente y retrasarse en el pago puede ocasionar graves problemas financieros.

Independientemente del crédito que suelen poner a nuestra disposición los bancos, a través de las tarjetas de crédito o las líneas de crédito, antes de endeudarnos para comprar un bien o servicio debemos evaluar si realmente lo necesitamos. Si lo necesitamos y esa compra no es urgente, se deben de considerar las distintas formas de adquirirlo: ahorrando, comprándolo al contado o postergando su compra hasta cancelar parte de las deudas, para no aumentar el monto total de las mismas.

En ocasiones las entidades financieras promocionan préstamos baratos para comprar ciertos bienes (como computadoras o autos) o descuentos en compras con tarjeta de crédito. ¡No te dejes tentar por las promociones! ¡Solo adquirí bienes que realmente necesitas! Es más barato no comprar que adquirir algo que no necesitamos a bajo precio.

Leer cuidadosamente las solicitudes de los préstamos y contratos y comparar las condiciones ofertadas por las entidades es crucial.

Si necesitas financiación, solo recurre a entidades financieras autorizadas. **Financiarse en circuitos informales no es conveniente** ya que las tasas cobradas son más caras, y por lo general no se pactan claramente las condiciones del crédito.

El uso eficiente de herramientas crediticias puede ayudarte a mejorar tu nivel de consumo o calidad de vida, pero un uso desmesurado del crédito puede llevarte a la bancarrota. Todo nuestro comportamiento queda en nuestro historial crediticio, nuestro antecedente y carta de presentación a la hora de solicitar financiamiento.

¿Por qué conviene elaborar un presupuesto familiar?

- Construir un **fondo de emergencia**. Debemos destinar parte de nuestro ingreso a ahorrar para tener a mano ante una eventualidad. En caso de no tener ingresos suficientes para un ahorro mínimo, es conveniente reducir gastos innecesarios o aumentar los ingresos con una actividad extra o vendiendo cosas que no necesitemos.
- **No utilizar un préstamo para llegar a fin de mes**. Es conveniente restringir eso para determinadas ocasiones.
- Llevar un **registro ordenado de todas tus deudas**.
- Saber qué cantidad de nuestro ingreso mensual está ya **comprometido a saldar deudas**.
- Antes de tomar un préstamo, analizar todas las ofertas disponibles, comparando productos de varias entidades: los gastos asociados, el Costo Financiero Total (CFT) y la TEA.
- Ante el retraso en el pago de las cuotas de deudas, priorizar **pagar primero la deuda con la tasa de interés más alta**.

Riesgos de ser garantes de créditos

En alguna ocasión puede suceder que algún familiar o amigo en quien confiamos nos solicite que “salgamos de garante” para que pueda solicitar un préstamo o alquilar una propiedad. Esto tiene sus riesgos.

La **responsabilidad del garante es la misma que la del titular de la operación financiera**: quien ocupa el rol de garante, garantiza el pago de la operación con todos sus bienes o con el bien que ponga en garantía (en general, suele ponerse en garantía una propiedad que tenga a su nombre o el sueldo). Si el titular no puede pagar, el garante debe hacerlo; si no, puede perder el bien puesto en garantía.

Aún cuando confiemos en las personas, puede suceder que por eventualidades estas pierdan el trabajo o sufran de algún imprevisto que les impida trabajar por un tiempo. **Desde el momento en que el deudor incumple sus pagos**, la entidad financiera iniciará el procedimiento por el que **reclamará el cobro de los montos adeudados, incluidos gastos por servicios** (retrasos, abogados, etcétera).

Ante una situación de impago, la entidad emisora del préstamo puede intentar cobrar primero al garante antes de iniciar acciones legales contra el deudor original.

Además, si la deuda queda impaga, la información negativa pasará a formar parte del historial crediticio del garante, lo que le impedirá acceder a financiamiento en un futuro hasta tanto regularice su situación.

¿Qué implica estar en el registro de morosos?

La permanencia en este tipo de listados ocasionará problemas a la hora de solicitar un préstamo o hacer una compra a plazos y, claramente, repercutirá en nuestro historial crediticio. Estar en el registro de morosos provocará que, cuando nos dirijamos a una entidad financiera a solicitar financiamiento y ésta consulte nuestro historial crediticio, vea retrasos en los pagos y posiblemente nos deniegue la operación solicitada.



Seguros



¿Por qué es importante un Seguro?

Diariamente estamos expuestos a diversos imprevistos: enfermedades, accidentes, desastres naturales, daños causados por terceros. La posibilidad de que ocurran estos eventos (siniestros) pone en riesgo tu patrimonio y, en algunos casos, tu vida. Por este motivo, es importante contratar un seguro, que te brinde una cobertura ante la ocurrencia de un siniestro.

Te proponemos un ejercicio: identificá a qué riesgo estás expuesto y compará cuánto te costaría hacer frente a eso y cuánto te ahorrarías si contratas un seguro. Por ejemplo: si tenes un celular o una computadora, podés contratar un seguro contra robo o rotura.

Los seguros son contratos que se celebran entre una persona o empresa y una compañía de seguros. Al contratar con la compañía de seguros, se te hará entrega de una póliza (que plasma el contrato de seguros) y vos, por tu parte, deberás abonar una prima (que es, generalmente, una cuota de dinero mensual). Ante la ocurrencia del siniestro (por ejemplo un robo, un accidente vehicular, un incendio), la compañía de seguros podrá cubrir el riesgo, con el límite de la suma asegurada, que es el monto máximo de cobertura que figura en la póliza.

¿Cuál es el beneficio de contratar un Seguro?

La contratación de seguros tiene beneficios en varios aspectos:

- **Económico:** tras la ocurrencia de un siniestro, se activará la **cobertura detallada en tu póliza**, que puede ser un resarcimiento en dinero o una prestación determinada, como una reposición o una cobertura de salud.
- **Psicológico:** te brinda tranquilidad, ya que tu patrimonio se encuentra protegido y la ocurrencia de un evento grave no afectará tu actividad profesional y/o el sostén económico de tu familia.

¿Cómo contratar un Seguro?

Para contratar un seguro puedes hacerlo directamente en una **compañía de seguros** o a través de un **productor asesor de seguros (PAS)**. El PAS es un profesional autorizado para trabajar como intermediario entre el asegurado y la compañía de seguros, y te brinda asesoramiento sobre los seguros que mejor se adaptan a tus necesidades.

¿Qué tipos de Seguros existen?

Puedes encontrar:

- **Seguros Personales** que te brindan cobertura por fallecimiento (vida), enfermedad (seguros de salud), accidentes (como los seguros por riesgo de trabajo –ART-, los accidentes personales). En este caso hay seguros individuales (para un solo asegurado) y colectivos (para múltiples asegurados en una misma póliza).
- **Seguros Patrimoniales** que te permiten proteger tu patrimonio. En este grupo hay una gran cantidad de ramos, como por ejemplo: automotores, robo, incendio, granizo, integral de industria, integral de comercio, integral de familia, integral de consorcio, aeronavegación, transporte, etc.

Ejemplos de Seguros

Para tener en cuenta ejemplos de seguros son:

- **Seguro de Vida:** cubre el fallecimiento y/o incapacidad de una o más personas. El objetivo es proteger a tu familia ante la ausencia del principal sostén económico o espiritual, evitando la crisis que significa su ausencia por un hecho inesperado. En este tipo de seguros puedes elegir los beneficiarios que recibirán la indemnización.
- **Seguro de Retiro:** te permite generar, durante tus años laborables, un complemento a la jubilación que percibirás a partir de dicho momento, en la forma de un pago único o una renta periódica.

- **Seguro de Salud:** son complementos a las obras sociales. Te ofrecen una indemnización económica frente a distintos eventos que puedan afectar tu salud (como una operación cardiovascular) o bien ofrecen prácticas médicas adicionales por tu obra social. **Seguro de Accidentes Personales:** es un seguro apropiado para relaciones laborales circunstanciales (por ejemplo, si contratas a una persona para cortar un árbol y sufre un accidente).
- **Seguro de Automotores:** en Argentina es obligatorio contar con un seguro de responsabilidad civil, conforme lo establecido por el art. 68 de la Ley de Tránsito No. 24.449. Asimismo, puedes contratar coberturas adicionales a esa responsabilidad civil, hasta una cobertura todo riesgo para tu vehículo.
- **Seguro para Mascotas:** son parte de tu familia y son tus mejores amigos por eso con este seguro tu mascota estará protegida si se pierde, enferma, accidenta, fallece u ocasiona daños a otras personas o a sus bienes.
- **Seguro de Incendio:** cubre los daños que puede ocasionar un incendio, por ejemplo, a tu casa.
- **Seguro de Granizo:** suele ser una cobertura adicional en el caso de automotores, casas, u otros bienes. Cubre las pérdidas ocasionadas por el granizo y te permite que puedas afrontar mejor la eventualidad planteada por la naturaleza.
- **Seguro por Robo:** cubre precisamente ante la desaparición, destrucción y/o deterioro de los objetos asegurados a causa de un robo o intento de robo que puedas sufrir, por ejemplo, de tu celular.

Aspectos tener en cuenta a la hora de contratar un Seguro

- **Los alcances de su cobertura, el monto asegurado y su vigencia.** Se trata de que identifiques todos los riesgos o posibilidades de siniestros que están protegidos por la póliza, en que monto y en que periodo de tiempo.
- **El servicio e infraestructura con el que cuenta la Compañía de Seguros.** Antes de decidir con qué compañía contratar un seguro, asegúrate que esté autorizada para operar en el mercado de seguros, así como su situación económica, en la Superintendencia

de Seguros de la Nación, que es el organismo que regula y controla a las Compañías de Seguros y Reaseguros en Argentina. Podes consultarlo aquí: http://service.ssn.gob.ar/kausay/consulta_entidades.php

- **El nivel de compromiso, responsabilidad y efectividad en la atención de siniestros y pago.** Esto es el profesionalismo de la Compañía de Seguros y/o Productor Asesor de Seguros (PAS) que te brindarán atención.
- Si decidís contratar el seguro a través de un PAS, asegúrate de que esté registrado y autorizado para operar en la Superintendencia de Seguros de la Nación. Podes consultar el nombre de tu producto en:

<http://www.ssn.gob.ar/storage/registros/productores/productoresactivosfiltro.asp>

- **El precio.** Para poder definir si está dentro de tu presupuesto y no se verán afectadas tus finanzas personales.

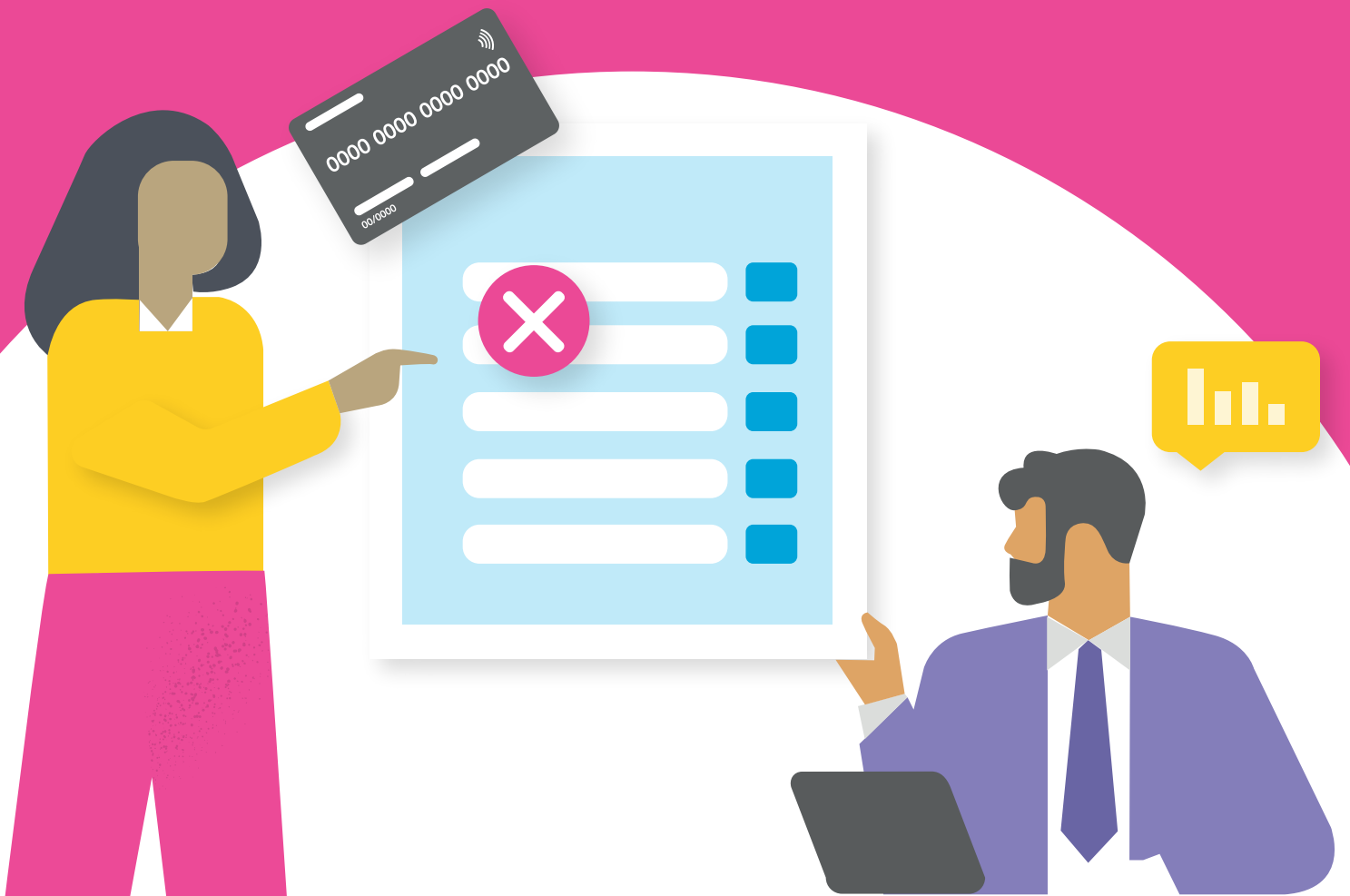
¿Qué hacer si tengo desacuerdos con la compañía de seguros?

En caso de desacuerdos con tu compañía de seguros, puedes contactarte con la Superintendencia de Seguros de la Nación y hacer tu consulta y/o denuncia. Aquí más información:

<https://www.argentina.gob.ar/superintendencia-de-seguros/consultas-y-denuncias>.



Protección al Consumidor Financiero



¿Qué se entiende por consumidor financiero?

Según la Ley, el **consumidor** es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. La **relación de consumo** une al consumidor con el proveedor de bienes y servicios.

Se considera **consumidor financiero** a la persona o empresa que celebró un contrato de consumo, entendiéndose por tal los contratos bancarios. Según el Código Civil y Comercial, las reglas de los contratos de consumo se aplican a los contratos bancarios.

Es decir que, como **consumidor de servicios financieros**, tenés **responsabilidades y derechos**. Las instituciones financieras y las no financieras (como los supermercados u otros comercios que ofrecen estos servicios) deben respetar los principios de protección al cliente.

¿Qué derechos tenemos como consumidores financieros?

- Obtener un **trato equitativo y digno**.
- Recibir **información adecuada y veraz** sobre los términos y condiciones de los servicios que contratamos, así como **copia de los instrumentos que firmemos**.
- Poder **reclamar de manera gratuita**.
- **Dar de baja tus productos y servicios a distancia de manera digital**.
- **Acceder a la cuenta universal gratuita**: puedes abrir gratuitamente, con tu DNI, una caja de ahorro en cualquier sucursal bancaria.
- Si tenés dificultades visuales, tenés derecho a **recibir resúmenes y contratos en sistema braille**. También tenés derecho a acceder a cajeros con auriculares (y sistema de lectura), sistema braille y alertas auditivas para el olvido de la tarjeta y la entrega del dinero.
- Tenés derecho a **que te devuelvan los cobros mal aplicados**.
- **No te pueden cobrar mantenimiento por tu cuenta sueldo**.

- Deben enviarte todos los meses los resúmenes de tus cuentas.
- No te pueden cobrar por transferencias dentro del país en pesos.
- Los comercios deben **aceptar el pago con tarjeta de débito** cuando el monto de la compra es mayor a 100 pesos. Si el comercio acepta el pago por medio de código QR, no está obligado a aceptar el pago con tarjeta de débito.
- Si sos titular de la tarjeta, podés **cuestionar el resumen de cuenta indicando el error y aportando datos que sirvan para aclararlo**, enviando una nota simple al emisor de la tarjeta dentro de los 30 días de recibido el resumen. ¡Más adelante te explicamos cómo!
- **No te pueden cobrar los gastos de mantenimiento ni renovación** si te mandaron una tarjeta de crédito adicional y **no firmaste contrato**.
- Tenes que saber que tanto el Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley de Protección y Defensa de los Consumidores (Ley 24.240), y la Comunicación de Protección de los usuarios de servicios financieros del BCRA **protegen tus derechos como consumidor de servicios financieros**. Además, existen leyes específicas como la Ley de tarjeta de crédito (Ley 25.065). En un capítulo aparte te explicamos todo sobre las tarjetas de crédito.

¿Cómo hacer un reclamo?

Todas las entidades deben tener un responsable de **atención al usuario de servicios financieros**, quien es la persona que debe responderte si tenés alguna duda o queja. Toda consulta y/o reclamo será respondido dentro de un **plazo máximo de 10 días hábiles**. En este link encontrarás, por entidad, a las personas que podrán ayudarte si tenés un inconveniente:

http://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Responsables_en.asp

Si compraste o contrataste un bien o un servicio, y la empresa proveedora no cumplió con el compromiso asumido o lo prestó de manera deficiente, podés hacer una **denuncia**.

Entre los **reclamos más frecuentes** están el incumplimiento de las promociones, demora o dificultades para la baja de servicios, el cobro de cargos no convenidos, demoras en la entrega de productos.

Pasos para reclamar

Paso 1: comunicate con la entidad. En general puedes hacerlo por teléfono, correo electrónico o banca en línea (home banking). Recordá siempre pedir el **número de reclamo**. Otra opción es comunicarte por correo electrónico o telefónicamente con el responsable de atención al usuario financiero.

Paso 2: Si pasaron 10 días y no obtuviste respuesta o no solucionaste el problema, puedes comunicarte con el BCRA, enviando tu reclamo a ayudaenlinea@bcra.gob.ar o via twitter [@BCRAusuarios](https://twitter.com/BCRAusuarios) o bien, hacer el reclamo en la Dirección Nacional de Defensa de las y los Consumidores, o las Oficinas de Defensa de Usuarios y Consumidores de tu provincia o ciudad.

Tanto el reclamo ante el BCRA como ante la **Dirección de las y los Consumidores** son caminos correctos, y no son excluyentes, es decir, puedes hacerlo en el BCRA y luego, en la Dirección de Defensa de las y los Consumidores. La diferencia está en que la Dirección de Defensa de las y los Consumidores, regulada por la ley 24.240, establece mecanismos de mediación que te serán requeridos si querés reclamar posteriormente en la Justicia.

Paso 3: Si iniciás el reclamo en la **Dirección de Defensa de las y los Consumidores**, los pasos son los siguientes:

- Ingresá al **Formulario de Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor.**
- Completá la información solicitada en el formulario con:
 - » Tus datos personales.
 - » Los datos del reclamo.
 - » Los datos del proveedor.

Si ya estás registrado en Mi Argentina, evitás ingresar tus datos básicos.

- Enviá el formulario. La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor lo va a derivar al organismo al que le corresponde atenderte.
- Esperá la respuesta, a través del medio de contacto que especificaste en el formulario, para saber cómo continuar con tu reclamo.
- Concurrí el día y hora acordados a la instancia de encuentro para resolver tu reclamo satisfactoriamente.

Más info en:

<https://www.argentina.gob.ar/iniciar-un-reclamo-ante-defensa-de-las-y-los-consumidores>

Documentación necesaria para iniciar un reclamo

- Siempre tenés que tener a mano tu número de DNI o Pasaporte.
- Un teléfono o dirección de correo electrónico de contacto para recibir la respuesta a tu reclamo.
- Nombre y localidad del proveedor del bien o servicio por el cual reclamás.
- La información básica de la compra del servicio o producto (captura o foto de la factura, provincia donde lo adquiriste y donde lo usaste, datos del proveedor).
- Número de reclamo, si lo hiciste en la entidad, o fecha en qué realizaste el reclamo.

Modelo estandar de reclamo

Si querés hacer un reclamo al responsable de atención al usuario de servicios financieros o bien al BCRA, te dejamos un modelo de reclamo que puedes utilizar para ambos casos.

Recordá que si no obtenes respuesta podés hacer el reclamo del paso 3, reclamo formal en la Dirección de la y los Consumidores, y luego hacer el reclamo judicial.

A la Entidad xxxxx (escribir el nombre de la entidad, responsable de usuarios de servicios financieros o al Banco Central de la República Argentina)

S / D

Pedro López, DNI N°, con domicilio en xxxx, localidad: xxx , Provincia de xxxx, mail **xxxx@gmail.com**, titular de los productos xxxx (tarjeta de crédito xxxx xxxx xxxx xxxx) se presenta ante Uds., a fin de reclamar lo siguiente:

Hechos: Que por este acto vengo a reclamar **XXXX** (poner motivo del reclamo, relatando en forma sencilla y breve lo que pasó y expresando en forma precisa el objeto del reclamo; puede ser cobros indebidos, promociones no aplicadas, intereses, cargos por renovación de tarjeta de crédito que no correspondieran por haber sido informado que no tenían costo, etc)

Prueba: Agregar original y copia de resumen, contrato, recibo o comprobante que se tenga de la operación.

Agregar el número de reclamo que se hizo ante la entidad. Según reclamo N° xxxxxxxx (indicar el número de reclamo que te brindaron al momento de hacer el reclamo en la entidad) informé a la entidad lo sucedido sin haber obtenido respuesta (o siendo rechazado mi reclamo)

Petición:

1. Solicito que en forma inmediata y urgente resuelva mi reclamo a los fines de obtener la devolución del monto abonado o la bonificación del costo de renovación (indicar que es lo que buscas que se resuelva). Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

2. Daño Directo: dado el menoscabo sufrido, conforme lo he expresado solicitaré en caso de rechazo se indemnice conforme lo previsto por el art. 40 Bis. Ley 24.240 en el Organismo Gubernamental de Defensa al Consumidor.

3. Sanciones: dado el menoscabo sufrido, conforme lo he expresado solicitaré en caso de rechazo le sea aplicada la multa prevista en el art. 47 inc. B), Ley 24.240 y/o cualquier otra sanción que correspondiere, en su máxima graduación, por el carácter de reincidente, la cuantía de los beneficios indebidamente obtenidos, su proyección económica, el peligro de su generalización para todos los usuarios, y la repercusión de estas infracciones atento la posición en el mercado (conf. art. 49 de la ley 24.240) en el **Organismo Gubernamental de Defensa al Consumidor**.

Aguardo su respuesta favorable

Firma: xxxxxxxx



Ministerio de Economía
Argentina

**Secretaría de
Finanzas**

Subsecretaría de
Servicios Financieros

Dirección Nacional de
Inclusión Financiera y
Financiamiento Social

Dirección de Tecnología
y Educación para la
Inclusión Financiera