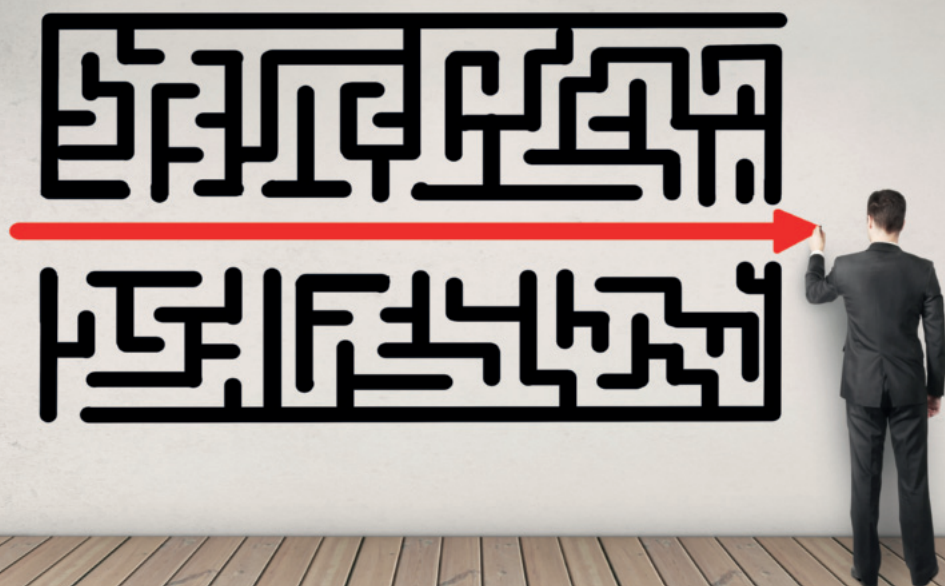


ENTENDER LOS PRODUCTOS FINANCIEROS BÁSICOS



*POR UN COLECTIVO DE MAYORES CRÍTICO
Y RESPONSABLE EN LA DEFENSA DE SUS DERECHOS*



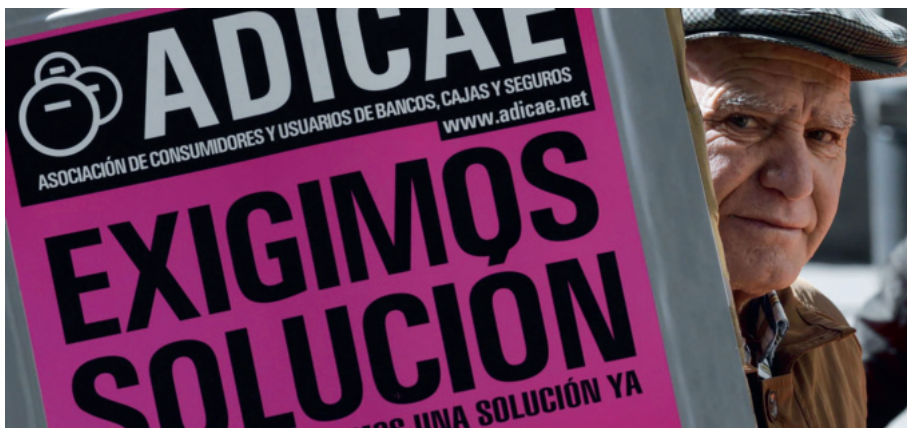
AICAR ADICAE

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón
aicar.adicae.net



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

LAS PERSONAS MAYORES, PROPULSORAS DE UN CAMBIO EN EL COLECTIVO DE CONSUMIDORES



La población de más de 65 años en España asciende a 8,7 millones de personas y en 2020 serán el 25% de la población total. Muchas de estas personas mayores se han convertido en la base del sustento de sus familias afectadas por la crisis y el desempleo.

Además de esta realidad, el colectivo de mayores ha sido en los últimos años un blanco perfecto para los bancos debido a que muchos de ellos no contaban con deudas, hipotecas ni gastos importantes.

Desde AICAR-ADICAE, como asociación de consumidores y usuarios, somos conscientes de las necesidades específicas que presenta este colectivo y de su importancia vital en la sociedad actual. Es por ello que consideramos muy importante reforzar su educación en consumo financiero, para de esta forma puedan evitar nuevos abusos y engaños por parte de entidades financieras y grandes empresas y dispongan de las herramientas básicas para poder gestionar sus ingresos y ahorros de la mejor manera posible.

Con la presente Guía queremos hacer un resumen de los principales productos financieros ofrecidos por los bancos y aseguradoras así como los riesgos que, en algunos casos, pueden conllevar. Es imprescindible alertar de las ofertas engañosas y conseguir de este colectivo una actitud crítica y responsable en sus relaciones de consumo.

La colaboración con los mayores en su formación como consumidores es imprescindible para crear un colectivo seguro, fuerte y reivindicativo en la defensa de sus derechos.

CUENTAS BANCARIAS, UN PRODUCTO NECESARIO Y BÁSICO QUE PUEDE CONLLEVAR ALTAS COMISIONES

CUENTAS CORRIENTES

Nos permiten sacar dinero en cajeros o ventanilla, hacer transferencias, realizar pagos con tarjetas, domiciliar pagos y recibos...

No ofrecen remuneración y conllevan comisiones que debemos negociar con la entidad.

CUENTA DE AHORRO

Cuenta con disponibilidad inmediata y “remunerada” mensualmente, en la que no se pueden domiciliar nóminas ni recibos, ni tiene asociados medios de pago. Normalmente no tiene comisiones.

En caso de que haya más de un titular...

INDISTINTA: bastaría con la firma de cualquiera de los titulares para retirar efectivo y para operar en general.

MANCOMUNADA: aquí sería necesaria la firma de todos los titulares. En su caso, el autorizado tendrá todos los poderes de gestión sobre cuenta, incluyendo la disposición, pero nunca obtendrá la propiedad de los fondos depositados.



Retirar la totalidad del saldo de la cuenta NO implica su cierre. El compromiso de la entidad de prestar el “servicio de caja” sigue vigente, a no ser que se cancele el contrato, por lo que si en su contrato tiene pactado el cobro de comisiones de mantenimiento, la entidad se las podrá continuar cobrando aunque no tenga movimientos la cuenta

NO SE CONFORME, RECLAME Y NEGOCIE LAS COMISIONES

Tres son los requisitos para que una comisión se pueda cobrar:

- Que sea por un **servicio solicitado** por el consumidor.
- Que ese **servicio** haya sido efectivamente **prestado**.
- Que esté **inscrita** en el folleto de tarifas y comisiones **y a disposición del cliente** en cada sucursal.

Las comisiones se pueden negociar, no deje que se las impongan. Compare entre entidades y cámbiese a la que le cobre menos



PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS: SÓLO SI SON IMPRESCINDIBLES Y COMPRENDIENDO SUS CONDICIONES

Antes de contratar un préstamo o de financiar una compra debemos asegurarnos de los intereses, gastos, comisiones y productos vinculados que pueda conllevar.

PRÉSTAMO PERSONAL: una entidad financiera presta un dinero y a cambio el consumidor tendrá que devolver esa cantidad más los intereses en cuotas periódicas.

CRÉDITO AL CONSUMO: vinculado de forma directa a una compra o a la contratación de un servicio, muchas veces se firma a través del empresario que vende el producto u ofrece el servicio o de la financiera con la que trabaja.

CRÉDITOS RÁPIDOS: créditos de concesión rápida en 24-48 horas. Se caracterizan por tener altos intereses y, casi siempre, contratarse a distancia.

MINICRÉDITOS: similares por la inmediatez en la concesión, pero de menor cantidad y con unos intereses mucho más altos. Las TAES que implican pueden superar el 3000% aunque las empresas las justifican como comisiones o honorarios.

No firme ningún producto de financiación si no está seguro de sus condiciones.

Antes de avalar a un familiar piense que va a responder de la deuda en su totalidad de la misma forma que lo hace el titular del préstamo (el avalado) y, al igual que este, con todos sus bienes presentes y futuros.

Muchas veces las entidades financieras utilizan los contratos de financiación a interés cero (0% TAE) con la finalidad de vincular la aceptación de esta financiación a la contratación adicional de tarjetas o líneas de crédito con altos intereses y muy gravosas para el consumidor. Por lo que hay que tener cuidado con aceptar o activar estos productos de financiación adicionales.

TARJETAS:

CUIDADO CON LOS GASTOS Y ALTOS INTERESES

Sirven para disponer de dinero en efectivo a través de los cajeros o realizar compras en establecimientos y compras a través de Internet.

Tipos:

- Tarjetas de **DÉBITO**: para poder hacer disposiciones es necesario haber depositado fondos en la cuenta que tiene que tener asociada.
- Tarjetas de **CRÉDITO**: permiten comprar o sacar dinero hasta cierto límite, sin necesidad de tener fondos en ese momento. Es una de las clases de financiación más caras que existen, puesto que las TAEs rondan el 20%.



Si no hay fondos, la entidad bancaria podría anticiparle la cantidad necesaria para realizar el pago con una tarjeta de débito, pero se producirá un descubierto en cuenta y tendrá que devolver el anticipo y abonar los correspondientes intereses, comisiones bancarias y gastos.

Precauciones en el uso de las tarjetas:

Siempre que pueda, evite recurrir a las tarjetas de crédito y ordene a la entidad que establezca un límite en las compras y retiradas de efectivo por si en una momento dado fuera víctima de un robo o hurto.

- **No lleve nunca el código PIN encima** (memoricelo y destrúyalo) y asegúrese de que nadie le ve mientras lo introduce en un comercio o cajero.
- **No tire nunca en cualquier lugar los tickets** o recibos generados por el uso de la tarjeta.
- Tenga a mano siempre el número de comunicación de incidencias de su tarjeta y **comunique de inmediato a la entidad bancaria cualquier incidente**.
- **Revise con periodicidad los movimientos** de las extracciones con su tarjeta, así se evitarán cargos indebidos, errores o movimientos extraños.
- No utilice nunca la tarjeta por Internet si no se está completamente convencido de **la seguridad del sitio web**.

Conviértase en crítico, responsable y

Reclamando y participando activamente a través de una Asociación de Consumidores como AICAR-ADICAE podemos conseguir grandes cambios y mejoras en la protección de los derechos colectivos de los consumidores.

No deje de reclamar ante lo que considere un abuso...

Lo primero es presentar un escrito ante el **Servicio de Atención al Cliente** de la entidad en el que exponga los hechos ocurridos y solicite la reparación del perjuicio causado.

Adjunte copia de la documentación que pueda probar su reclamación. Recuerde identificarse correctamente con sus datos personales y su dirección de contacto.

Puede remitirlo por correo certificado con acuse de recibo o burofax o acudir a su sucursal con el original y un copia para que desde allí remitan la reclamación. Exija que le sellen la copia de su reclamación.

Ante una respuesta negativa o si transcurren dos meses sin respuesta envíe un escrito al **órgano supervisor correspondiente**:

Si ha tenido un problema relacionado con...

un producto bancario en general



Servicio de Reclamaciones del Banco de España

una inversión



Comisión Nacional del Mercado de Valores

un seguro o un Plan de Pensiones



Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones

Recuerde adjuntar una copia de la reclamación enviada al Servicio de Atención al Cliente y el justificante de recepción (sello o copia del acuse de recibo).

un consumidor solidario con colectivo

AICAR-ADICAE puede ayudarle a tramitar su escrito o aconsejarle a la hora de reclamar

Es importante ante un problema de consumo financiero acudir a una Asociación de Consumidores especializada, no sólo va a ayudarle a nivel individual también va a servir para que la Asociación conozca el problema y pueda tomar medidas a nivel colectivo que ayuden al resto de consumidores.

Recuerde que los problemas y abusos de consumo cometidos por los bancos no son nunca hechos aislados y frecuentemente son situaciones que afectan a miles de consumidores.

Si es posible tome las riendas de la defensa de los derechos de los consumidores...

Siendo voluntario en una Asociación de Consumidores puede conseguir dar un importante impulso en la defensa colectiva de los derechos de los consumidores. Hay muchas formas de participar si se quiere, sólo hace falta proponérselo todos somos importante e imprescindibles en la reivindicación y lucha por la consecución de un colectivo de consumidores más fuerte y menos vulnerable frente a las entidades financieras.



Fórmate en voluntariado y pasa a la acción

Reivindica con AICAR-ADICAE los derechos del colectivo de los consumidores y, en especial, de los mayores.

Infórmate en AICAR-ADICAE de las novedades del consumo e intenta ayudar a otros consumidores.

A LA HORA DE AHORRAR, HÁGALO CON GARANTÍAS Y SIN CORRER RIESGOS

Existen muchos productos de ahorro-inversión donde poder invertir tu dinero.

En economía hay una máxima:

MAYOR SEGURIDAD = MENOR RENTABILIDAD



El Fondo de Garantía de Depósitos asegura hasta 100.000 euros por titular y entidad y cubriría el dinero depositado en cuentas, las imposiciones a plazo y los depósitos.

IMPOSICIÓN A PLAZO FIJO: Asegura el 100% del capital a su vencimiento más un interés que normalmente suele ser bajo.

DEPÓSITO GARANTIZADO: Se garantiza el 100% o una parte del capital pero no un interés, que puede ser cero. También hay que tener en cuenta el cobro de comisiones de gestión o depósito.

AHORRAR EN SEGUROS...

Planes de ahorro y seguros de vida:

- Los hay garantizados y no.
- Cuidado con las comisiones a la hora de recuperar el capital.



Aunque los seguros no están garantizados por el Fondo de Garantía de Depósitos, las aseguradoras están supervisadas por la Dirección General de Seguros y sometidas a controles de solvencia más estrictos que los bancos. En caso de quiebra, el Consorcio de Compensación de Seguros se haría cargo de gestionar un traspaso de carteras entre compañías y, en el peor de los casos, de una posible liquidación.



CUIDADO! Si bien ahorrar en un seguro tradicional o en un plan de pensiones no podemos decir que implique más riesgo que el hacerlo en un banco tradicional, existen mal llamados “seguros” como son los Unit Linked en los que el consumidor asume los riesgos de su inversión por lo que sí son productos de riesgo, que funcionan al margen de la garantía del Consorcio.

PLANES DE PENSIONES Y DE JUBILACIÓN: QUÉ DEBE TENER EN CUENTA

Existen distintos productos de ahorro destinados a la jubilación, en los que el consumidor realiza aportaciones durante su vida laboral para formar un capital a largo plazo, creando un ahorro complementario a la pensión de jubilación.

PLANES DE PENSIONES:

- Permiten deducirse en el IRPF las aportaciones realizadas.
- No pueden rescatarse antes de la jubilación salvo enfermedad grave, dependencia, minusvalía, desempleo o fallecimiento (por parte de los herederos).
- Invierten en mercados negociados de renta fija y variable.
- No garantizan una rentabilidad del capital aportado.

Planes de previsión asegurados (PPA):

- Son seguros de vida similares a los planes de pensiones.
- Permiten deducirse en el IRPF las aportaciones realizadas.
- Garantizan una rentabilidad a la hora del rescate.

Planes individuales de ahorro sistemático (PIAS):

- Son seguros de vida cuyo objeto es el de conformar con el capital aportado una renta vitalicia a partir de los 10 años de la primera aportación.
- Las aportaciones (o primas pagadas) no pueden deducirse en el IRPF.
- Se puede rescatar el capital en cualquier momento sin penalizaciones, pero si es antes de los 10 años se perderán las ventajas fiscales que se tendrían al cobrar el capital.

SEGUROS O PLANES DE JUBILACIÓN:

- Son seguros de vida que permiten recuperar el dinero en cualquier momento aunque pueden conllevar penalización.
- Su rescate no está necesariamente vinculado a la jubilación.
- Las aportaciones (o primas) no son deducibles en el IRPF.
- Pueden conllevar ventajas fiscales a la hora de rescatarlos.
- No hay límite en las aportaciones, al contrario que en los anteriores productos.

Si rescata un Plan de pensiones en forma de capital se aplica una reducción del 40 % a las aportaciones y los rendimientos acumulados hasta 31 de diciembre de 2006. El resto de los importes tributarán como rendimientos de trabajo. Por eso es interesante rescatar en capital o, al menos, rescatar parte en capital y parte en renta.

Antes de decidirse por la forma de rescatar su Plan de pensiones solicite una simulación de rescate en su entidad tanto en forma de capital, como de renta como mixta y acuda a AICAR-ADICAE en caso de duda.

OTROS PRODUCTOS DE AHORRO, ASEGÚRESE DEL RIESGO QUE PUEDEN CONLLEVAR

Si en su entidad le piden rellenar un test piense que el motivo puede ser que quieran ofrecerle un producto financiero complejo y con riesgos, asegúrese que entiende lo que firma y, en todo caso, exija una copia del cuestionario.

FONDOS DE INVERSIÓN...

- Patrimonios constituido por las aportaciones de diversas personas, llamadas partícipes.
- Administrados y custodiados por una sociedad gestora y por una entidad depositaria.
- El “posible” rendimiento se hace efectivo con la venta de las participaciones.
- Los fondos garantizados aseguran la devolución de la totalidad o una parte de la inversión inicial en una fecha concreta, pero la garantía la da exclusivamente la propia entidad.
- Pueden ser de renta fija, variable (se estará a expensas de los mercados) o mixtos, según donde inviertan.
- Conllevan gastos y comisiones (de gestión, depósito, suscripción, reembolso...).

BOLSA...

- Para los ahorradores más arriesgados y bien preparados.
- En ningún caso están garantizados los ahorros, hay un importante riesgo de pérdida.
- Conllevan importantes gastos y comisiones.

LETRAS, BONOS Y OBLIGACIONES...

- Son emisiones que lanza el Estado para financiarse.
- El capital y los intereses están garantizados por el Estado.
- La rentabilidad no se conoce hasta que no se cierran las emisiones.

RENTA FIJA PRIVADA...

- Puede adoptar distintas formas (bonos, pagarés, cédulas, deuda subordinada...).
- Exija conocer bien la entidad y sector al que vamos a “prestarle” nuestro ahorro.
- Puede conllevar riesgos importantes.

DEPÓSITOS ESTRUCTURADOS...

- Pueden conllevar más rentabilidad que los depósitos tradicionales pero no la aseguran por lo que podrían tener en la práctica menos rentabilidad o incluso rentabilidad nula.
- Referenciados a la evolución de los mercados, generalmente a las empresas del IBEX 35.

MANTÉNGASE ALERTA Y DEFienda SUS DERECHOS Y LOS DE TODOS LOS CONSUMIDORES

Cada vez son ya menos los consumidores que ven al director o a los empleados de su sucursal como confidentes que van a velar por sus ahorros con diligencia y buena fe.

Los fraudes al ahorro cometidos por la banca en los últimos años han ocasionado un cambio de actitud en muchos consumidores. Cambio de actitud que debe servir no sólo para que el consumidor de forma individual desconfíe y tenga mucho más cuidado con sus ahorros, sino para crear una conciencia de colectivo de consumidores fuerte y capaz de defender sus derechos frente a la banca.

Participar en una Asociación de Consumidores como AICAR-ADICAE es la mejor forma de ser partícipe del cambio necesario e imparable del colectivo de consumidores que permitirá evitar abusos y fraudes en un futuro.

Contacte con su sede AICAR-ADICAE y le explicaremos como hacerse agente activo de consumo y empezar a ayudar al resto de consumidores.

Recuerde...

ANTES DE CONTRATAR CUALQUIER PRODUCTO ASEGÚRESE DE QUE ENTIENDE SUS CARACTERÍSTICAS, FUNCIONAMIENTO Y EL RIESGO QUE PUEDE CONLLEVAR.

SOLICITE SIEMPRE POR ESCRITO LAS CONDICIONES DEL PRODUCTO ANTES DE CONTRATARLO.

ACUDA A AICAR-ADICAE PARA HACERLO CON SEGURIDAD Y GARANTÍAS.



<http://aicar.adicae.net>



APRENDA Y VENCERÁ A LOS BANCOS



D.L.: Z-1716-2016