AHORRA

CON SEGURIDAD



Exige tus derechos como consumidor

AICAR ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón

1983-2018 ADICAE aniversario

ÍNDICE

Pág. 3
Conocer nuestras necesidades y capacidades, primer paso para contratar

Pág. 4
Depósito a plazo, ahorro seguro pero con poca rentabilidad

Pág. 5
Fondos de inversión: un ahorro colectivo y diversificado, pero con costes elevados

Págs. 6 - 7
MANEJAR TU AHORRO PASO A PASO

Pág. 8
Invertir en acciones, una decisión para consumidores con conocimientos y experiencia

Pág. 9
Productos de renta fija, complejidad y riesgos

Pág. 10
Ahorrar para la jubilación ¿qué producto interesa?

Pág. 11
La defensa colectiva de los fraudes al ahorro

El esfuerzo de ahorrar no se ve compensado con una protección adecuada. Las entidades bancarias, empresas de servicios de inversión y compañías aseguradoras han multiplicado la oferta de productos financieros que cada vez son más complejos y arriesgados: fondos derivados, swaps, futuros, "depósitos estructurados", etc. Como han demostrado los recientes fraudes colectivos al ahorro, no parece que la normativa o la labor de las autoridades públicas responsables de la supervisión sean capaces de frenar los abusos.

En las sucursales actualmente no encontramos folletos comerciales de productos de ahorro que el consumidor pueda coger como información previa orientativa, sólo abundan los de financiación. La información se ofrece a mano o verbalmente y si queremos revisarla con detenimiento debemos acudir directamente a las páginas webs de los bancos.

Los depósitos de siempre ya no son lo que eran, o las entidades directamente no los ofrecen o ofrecen depósitos crecientes que exigen una vinculación muy grande a cambio de un interés muy pequeño.

Y si queremos asumir riesgo a cambio de algo de rentabilidad tenemos que acudir a fondos de inversión con gran volatilidad a los largo del tiempo y por los que debemos pagar altas comisiones de gestión.

Conocer estos derechos y saber exigirlos es la mejor garantía de protección. Esta guía ofrece información esencial sobre diversos productos de ahorro, y especialmente sobre los derechos del consumidor: exigirlos ante las entidades financieras es la mejor garantía.

Conocer nuestros derechos debe ser el punto de partida para comenzar a reivindicar soluciones y un cambio real en la protección del colectivo de consumidores.



CONOCER NUESTRAS NECESIDADES Y CAPACIDADES, PRIMER PASO PARA CONTRATAR

La mejor forma de no ser engañado ni de adquirir algo que en realidad no deseamos es saber si responde a nuestras necesidades y si encaja en nuestro perfil.

➜ ***"¿Qué tipo de ahorrador soy?"***

Para ello es necesario conocer cuál es nuestro "perfil", el cual vendrá determinado, por ejemplo, por nuestro conocimiento de los productos financieros, la necesidad de liquidez y nuestra aversión al riesgo. No es lo mismo ahorrar para la jubilación (que exige un plazo largo) que ahorrar en productos como depósitos, que nos permiten recuperar el dinero de inmediato.

➜ ***"¿Ahorrador o inversor?"***

No es lo mismo dejar los ahorros en un sitio seguro, donde puedan ofrecernos una rentabilidad cierta, que invertir en productos con una rentabilidad mayor, pero a cambio siempre de un riesgo que puede implicar la pérdida de nuestro dinero o parte de él. Las entidades financieras deben valorar nuestro perfil como ahorrador: conservador, moderado, arriesgado... Pero a veces lo hacen según sus intereses.

Por eso si eres un ahorrador o consumidor moderado, déjalo bien claro al comercial del banco y rechaza productos con riesgo.

➜ ***¡Que no decida el banco por tí!***

Es fundamental no dejarte influenciar por la opinión del banco. Los comerciales tienen fijados objetivos y bonus en su remuneración si logran colocar productos que interesa vender al banco y es muy probable que no coincidan con los que tú necesitas.



Hazte estas preguntas:

- ¿Qué cantidad puedo ahorrar?
- ¿Qué plazo puedo mantener mi ahorro sin necesitarlo?
- ¿Qué objetivo tengo con el ahorro?

Ante cualquier duda, antes de contratar, en AICAR-ADICAE te informamos.

DEPÓSITO A PLAZO, AHORRO SEGURO CON ESCASA RENTABILIDAD

El "depósito a plazo" (o imposición a plazo fijo) es el producto ideal para el consumidor que no quiere arriesgar con sus ahorros. A cambio de dejar nuestro dinero durante un periodo de tiempo, las entidades de crédito garantizan un interés al vencimiento. Es sencillo, sólo requiere saber qué tipo nos ofrecen y durante cuánto tiempo estamos dispuestos a mantener inmovilizados nuestros ahorros. Los depósitos están garantizados por el Fondo de Garantía de Depósitos hasta 100.000 € por cliente y entidad.

Recuerda: *Si necesitas recuperar tu dinero antes de tiempo con los depósitos perderás la rentabilidad generada, pero la penalización no se "comerá" tus ahorros.*

➜ ***Atención a los "depósitos estructurados"***



Los denominados "depósitos estructurados" no son depósitos tradicionales porque no garantizan un interés fijo sino que depende de la evolución de otros productos más complejos como acciones, pudiendo incluso llegar a dar pérdidas. Las denominaciones pueden confundir: "depósitos combinados", "depósitos híbridos" "depósitos referenciados", "depósitos crecientes"...

En el contrato de "depósito" estructurado se debe recoger de forma explícita y clara la obligación del banco de reembolsar el capital principal del depósito al vencimiento, así como el tipo de interés nominal, la TAE u otra expresión equivalente de la remuneración anual.

Recuerda: *Al vencimiento del plazo un 'depósito' estructurado puede no darnos ningún interés. Y aunque no perdemos el capital, hay que tener en cuenta que la inflación puede'comerse' nuestro ahorro.*

FONDOS DE INVERSIÓN: UN AHORRO COLECTIVO Y DIVERSIFICADO, PERO CON COSTES ELEVADOS

Los fondos de inversión agrupan a un gran número de ahorradores que se les denomina "partícipes" ya que adquieren una participación sobre el fondo. La entidad gestora del Fondo se encarga de invertir estos ahorros en diferentes productos.

➜ ***Las principales categorías de Fondos ya nos indican su política inversora***

- De Renta Fija: Invierten en, (valores del tesoro público, bonos, etc).
- De Renta Variable: Invierten en (acciones).
- Mixtos: Su cartera de inversión está compuesta por renta fija y renta variable.
- Fondos Garantizados: Si ofrece garantía total, garantizará el 100% del ahorro. Si es parcial podría tener pérdidas. La garantía opera si mantenemos el fondo durante el tiempo establecido (5 años, por ejemplo). Si las recuperamos antes, podemos tener pérdidas.



Existen otras categorías de Fondos, en función de su liquidez o del tipo de inversiones, como los monetarios, cotizados, etc.

Recuerda: Si la rentabilidad del fondo no te satisface, puedes cambiarte a otro de la misma entidad o de otra, sin tener que tributar a Hacienda.

➜ ***¿Qué documentación informativa puedo exigir antes de contratar?***

Antes de contratar deben entregarte un documento con los "datos fundamentales para el inversor" (DFI) de cada Fondo. Solicite siempre el DFI y si algo no entiendes, acude a ADICAE. Una vez contratado el fondo recibiremos información gratuita semestral y anual sobre su rentabilidad. Puede ser util para decidir cambiar de fondo o rescatarlo.

➜ ***¿En qué debes fijarte cuando contrates un fondo?***

- En qué invierte (Renta fija, variable...).
- La evolución de su rentabilidad. La rentabilidad se ofrece ya deducidas las comisiones. Recuerda, las rentabilidades pasadas no presuponen futuras.
- Hay comisiones por gestionar el fondo y por dejar en depósito nuestro dinero.Se 'comen' nuestra rentabilidad.

Recuerda: Las comisiones son muy caras y muchas veces no justifican el trabajo de las gestoras. ¡Negocia siempre las comisiones!

MANEJA TU AHORRO Y C

PASO A

Antes de contratar un producto de ahorro debes saber y entender cuáles son los términos básicos que se emplean. Para descartar las opciones que no te convienen deberás fijarte en aspectos como:

- **Vencimiento:** Es la fecha en la que finaliza el contrato y puedes disponer libremente de tu dinero.
- **Ventana de liquidez:** en determinados productos que invierte a largo plazo (Fondos Garantizados, por ejemplo), existen periodos en los que se pueden recuperar los ahorros sin penalización.
- **Rentabilidad:** Son los intereses que obtendremos por depositar nuestros ahorros. También es importante conocer cada cuánto tiempo los abonarán. Desconfía de productos que ofrecen una rentabilidad muy alta cuando los tipos de interés sean bajos porque pueden llevar mayor riesgo.
- **Penalización por cancelación anticipada:** Si se quiere disponer del ahorro invertido antes del vencimiento en ocasiones hay que pagar una penalización que podrá mermar de manera importante la rentabilidad obtenida o incluso comerse el dinero invertido inicialmente. Si vas a necesitar el dinero a corto plazo no comprometas tus ahorros en producto con vencimientos a largo plazo.
- **Liquidez:** es la facilidad y rapidez para recuperar en dinero los ahorros invertidos en cualquier producto financiero.
- **Fondo de Garantía de Depósitos:** Garantiza hasta 100.000 euros por titular y entidad a los depósitos y cuentas corrientes en caso de quiebra.
- **Retención fiscal:** es el porcentaje que exige Hacienda cuando obtenemos una rentabilidad. La entidad financiera precticará esa retención.
- **Comisiones y gastos:** es lo que las entidades cobran por gestionar nuestros ahorros. Recuerda: ¡negocia siempre!, y si no estás conforme, reclama.
- **Test del Inversor:** Son dos: el test de idoneidad y de conveniencia. En general sirven para que la entidad obtenga información del cliente y ofrezca productos ajustados a su perfil. Se deben aplicar sobre todo cuando se trata de productos complejos, pero como demostró el fraude de las “preferentes”, de poco sirven ya que los bancos pueden colocar igualmente productos complejos a sus clientes aunque no den el perfil.

CONOCE TUS DERECHOS
A PASO

CONSEJOS
PARA QUE NO TE ENGAÑEN

- **Exije que te entreguen información previa por escrito**, así como el contrato y el resto de documentación necesaria **antes de firmar**. No permitas que te obliguen a firmar en el acto documentos que no has leído o contratar productos que no has entendido. La publicidad es importante ya que sus promesas son parte del contrato y pueden exigirse si resultan beneficiosas.

- Si decides invertir en productos con riesgo riesgo (acciones, etc.) **busca información imparcial sobre la rentabilidad actual y la de los últimos años**, pero recuerda: rentabilidades pasadas no aseguran rentabilidades futuras. No te fíes de productos con denominaciones complejas.

- **Sigue la rentabilidad de tu producto al menos una vez cada tres meses**, exija esa información a la entidad financiera y compruébalo con informaciones públicas (cotizaciones del mercado, etc.). **En los Fondos de inversión deben mandarte información periódica sobre la evolución de su rendimiento.** Cámbiate de Fondo si no te convence.



- Evita sorpresas. **Recuerda que el empleado de la entidad financiera es un comercial y recibe bonificaciones por colocar los productos que el banco le indica.** Si el día de mañana tienes un problema ese comercial probablemente ni siquiera esté ya en la misma oficina dónde te conoció.

- **Busca varias ofertas y no te decidas a poner todos tus ahorros en el mismo producto.**

Recuerda: *Acuda a AICAR-ADICAE para recibir información que te ayude a entender las ofertas que has recibido.*

INVERTIR EN ACCIONES COTIZADAS, UNA DECISIÓN PARA CONSUMIDORES CON CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

Cuando adquirimos acciones con nuestros ahorros estamos formando parte del capital social de una empresa y debemos ser conscientes de que pueden tener pérdidas o ganancias que nos repercutirán.

Con las acciones podemos obtener dividendos (si hay reparto de beneficios), pero también participar en Juntas de Accionistas, así como a una amplia gama de operaciones que hay que conocer (derechos de suscripción preferente, prima por asistir a Juntas, splits...) Por eso, es un producto cuya rentabilidad no sólo es incierta, sino que exige tener conocimientos:

- Sobre el sector de la empresa a la que adquiere sus acciones y su evolución.
- El mercado donde cotizan (por ejemplo, Bolsa de Madrid)
- El momento idóneo para comprar o vender acciones.
- Costes de las operaciones y de la cuenta de valores.
- Cuándo interesa acudir a una ampliación de capital, cómo dar una orden de compra o venta.

➜ ***Cuenta de valores***

Las acciones ya no son documentos que se entregan en papel, sino "anotaciones en cuenta", es decir "apuntes en una cuenta" como las de una libreta. Para operar con acciones hay que abrir una cuenta de valores.

Atención a sus gastos y comisiones:

- *Comisión de administración y custodia.*
- *Comisión de ejecución o compra-venta de valores.*
- *Canon de Bolsa y de Iberclear.*



Antes de contratar una cuenta de valores pide el folleto de comisiones a la entidad. Consulta varios folletos y negocia siempre las comisiones.

Recuerda: Existe un Fondo de Garantía de Inversiones para indemnizar con hasta 100.000 € a los titulares de estas cuentas por cada entidad.

➜ ***Contratos de gestión de cartera de valores***

También puede operar en bolsa a través de este tipo de contratos con la entidad financiera. Atención a sus costes, muchas veces no compensa.

PRODUCTOS COMPLEJOS Y CON RIESGO



Su denominación ya es engañosa: "Renta fija" no significa que el producto garantice siempre anualmente una rentabilidad determinada de antemano, sobre todo en la renta fija que emiten empresas. El fraude de las participaciones preferentes o la deuda subordinada ya debe ponernos en guardia sobre estos productos.

La "Renta Fija" supone un préstamo que hacemos a una empresa (Renta Fija Privada) o al Estado o Comunidad Autónoma (Renta Fija Pública). A cambio nos darán unos intereses que, aunque en general vengan comprometidos en la emisión, pueden no darse o incluso, en caso de quiebra de la entidad, puede llevarnos a perder nuestros ahorros ya que se destinarían a cubrir pérdidas de la empresa y a pagar a sus acreedores.

➜ ***Renta Fija Privada***

La Renta fija privada adopta numerosas formas: preferentes, bonos, deuda subordinada, etc. Pero en general podemos decir de estos productos que:

- Pueden emitirse a perpetuidad, sin fecha de amortización prevista, aunque la empresa puede tener opción de amortización anticipada, que ejercerá o no.
- Cotizan en mercados poco líquidos, es decir, no es fácil vender esta renta y recuperar el 100% de la inversión.
- Pueden no generar rentabilidad durante uno o varios años.

➜ ***Renta Fija Pública***

La más conocida es la del Tesoro Público, que emite el Estado. Cuidado, porque puede tener rentabilidades negativas.

- Letras: Se emiten a corto plazo (a 3, 6, 9 y 12 meses).
- Bonos: se emiten a 3 y 5 años.
- Obligaciones: con emisiones a 10 años; a 15 años y a 30 años.

Recuerda: Cuanto más corto es el plazo menos rentabilidad ofrecen

AHORRAR PARA LA JUBILACIÓN ¿QUÉ PRODUCTO INTERESA?

Complementar la pensión pública a través de un producto de ahorro puede ser una opción, pero normalmente se trata de productos a largo plazo y hay estar seguro de no necesitar el dinero al menos hasta la jubilación. Existe gran variedad de productos:

➜ ***Planes de Jubilación.*** Las primas que se abonan, más un interés (muy pequeño) generan un ahorro que se cobra a una fecha determinada (normalmente la de jubilación); pero también cubren el fallecimiento, que cobrarían los herederos. Las primas no son deducibles fiscalmente en IRPF.

➜ ***Planes de previsión asegurados (PPA).*** Es un seguro de ahorro que establece una garantía mínima de tipo de interés. En tratamiento fiscal y condiciones es similar al plan de pensiones que luego veremos.

➜ ***Planes individuales de ahorro sistemático (PIAS).*** Seguro de vida cuya fin es constituir una renta vitalicia o temporal que puede empezar a cobrarse transcurridos 10 años desde el pago de la primera prima. Las primas tienen un límite anual de aportación de 8.000 y no se deducen en el IRPF.

➜ ***Planes de Pensiones.*** En un plan de pensiones realizamos aportaciones periódicas que la gestora del Fondo invertirán en una cartera de productos de inversión. Puede generar rendimientos positivos, aunque también negativos. Si no está conforme con la rentabilidad de su Plan de Pensiones puede llevar sus ahorros a otro sin tributar.

No se permite rescatar su ahorro salvo en los casos establecidos:

- **Jubilación**.
- **Fallecimiento**.
- **Invalidez.**
- Gran **Dependencia** y Dependencia Severa.
- **Parado de larga duración**.
- **Enfermedad**.

Desde 2025 se permitirá rescatarlos pasado un plazo de 10 años desde la primera aportación.



Las aportaciones anuales al Plan de Pensiones reducen el IRPF. Sin embargo, cuando se rescata en forma de capital computa en el IRPF como rendimiento de trabajo, lo que supone una tributación elevada. También puede rescatarse como renta, por lo que recibirá una cantidad fija mensual, trimestral o semestral sin tanto coste fiscal.

LA DEFENSA DE LOS FRAUDES AL AHORRO

Los fraudes al ahorro afectan a miles de consumidores año tras año por lo que la defensa de los consumidores sólo puede ser eficaz si es colectiva. Para ello, lo mejor es acudir a una Asociación de Consumidores y organizarnos para reivindicar nuestros derechos.

➜ ***Primer paso, reclamar extrajudicialmente***

Al Servicio de Atención al Cliente: por escrito y asegurándonos que nos sellan una copia (en nuestra sucursal tienen obligación de hacerlo) o remitiéndolo directamente a través de correo certificado con acuse de recibo o burofax.

En ocasiones las entidades cuentan con un también de un "Defensor del cliente" al que puede acudir potestativamente tras reclamar al Servicio de Atención al Cliente. Las decisiones favorables al consumidor vinculan a la entidad.

Al órgano supervisor correspondiente: Si en dos meses no hemos recibido respuesta del Servicio de Atención al Cliente o a ante una respuesta negativa de este.

Reclamaremos ante el Banco de España (si reclamamos por depósitos), a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (si se reclama por fondos de inversión, acciones, etc.) o a la Dirección General de Seguros (si se reclama por seguros de ahorro o por planes de pensiones).

Hasta 4 meses de plazo tienen para contestar a su reclamación. Lo que resuelva el Banco de España, la CNMV o la DGS no es de obligado cumplimiento para el banco o para la aseguradora. Por tanto, aunque estos organismos reconozcan que tienes la razón, las entidades financieras pueden negarse a cumplirlo.

➜ ***Vía judicial, mejor colectiva***

Si tras reclamar judicialmente no hemos conseguido solucionar nuestro problema y nos vemos abocados a demandar judicialmente lo mejor es, siempre que sea posible, hacerlo de forma colectiva. De esta forma tendremos más fuerza y podremos participar así mismo en nuestra defensa de forma activa y solidaria con todos los consumidores afectados.

ACUDE A AICAR ADICAE, NO TE QUEDES CON DUDAS



D.L.: Z 1551-2018

La defensa colectiva es la única forma de hacer frente a la banca y otras entidades financieras

AICAR-ADICAE (c/ gavín, 12, local - Zaragoza)

http://aicar.adicae.net

Subvencionado por:

GOBIERNO DE ARAGON