



# FINANZAS SENCILLAS, TRANQUILIDAD ASEGURADA

Controle sus gastos, evite  
los productos financieros tóxicos  
y defienda sus derechos



**ADICAE**

Asociación de Usuarios  
de Bancos, Cajas y Seguros



Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.  
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

# 3

¿Por qué hacemos esta guía? La importancia de las personas mayores

# 4

Hacia unas finanzas domésticas saludables

# 6

Entre cuentas y comisiones: mantenga los ojos bien abiertos

# 8

¡A la defensa de nuestros derechos: descubra las cláusulas abusivas!

# 10

¿Y cómo puedo pagar mis compras?

# 12

¿Qué hago si me surge un gasto inesperado? Cuidado con los créditos rápidos

# 14

La publicidad engañosa.

# 15

Concluyendo: no se creas todo lo que te digan. ¡Sé crítico!

D.L.: Z-1510-2016

# Presentación

Las personas de 65 años o más suponen el 18 por ciento de la población española. Un porcentaje que no dejará de crecer: en 2029, uno de cada cuatro españoles estará en este rango de edad.

Desde ADICAE, como asociación de consumidores y usuarios, somos muy conscientes de que las personas mayores tienen necesidades financieras específicas. En primer lugar, porque sus situaciones económicas suelen ser vulnerables, dependientes de los ahorros de toda una vida o de modestas jubilaciones. Por si esto fuera poco, muchos abuelos se han convertido durante los últimos años en el sustento principal de sus hijos y sus nietos, expulsados del mercado laboral por la crisis.

En ADICAE hemos elaborado una sencilla guía práctica para ayudar a los mayores a organizar una economía familiar saneada y, sobre todo, a no caer en ofertas engañosas de productos financieros que en absoluto responden a sus necesidades reales, sino a estrategias comerciales de las entidades. Malas prácticas bancarias, comisiones abusivas e incluso productos tóxicos (como las tristemente famosas preferentes) son trampas que los ciudadanos de mayor edad deben evitar. Para ello, desde ADICAE promovemos, también para los mayores, una educación financiera crítica, la mejor herramienta para combatir cualquier abuso en el ámbito del consumo.

Manuel Pardos  
Presidente de ADICAE



## ¿POR QUÉ LAS PERSONAS MAYORES NOS IMPORTAN?



n nuestro país hay más de 8,7 millones de personas que tienen o superan los 65 años de edad. La tendencia al alza es imparable en este segmento de población: los mayores de 65 años supondrán el 25% de los ciudadanos hacia 2029, frente al 18% actual.

Los bancos, otras entidades financieras y empresas de otros sectores han puesto su objetivo sobre este grupo de población. Para ello, han diseñado productos exclusivamente dirigidos a estas personas. Unos productos que, al menos en teoría, se adaptan a las necesidades reales y a las circunstancias de los ciudadanos de mayor edad. Pero la realidad no siempre es así.

Al mismo tiempo, muchas personas mayores se han convertido en la base del sustento de sus familias. Es una consecuencia de la crisis que todavía sufrimos, cuyas causas están en prácticas irresponsables e injustas de los poderes políticos y económicos. Entre ellos, los bancos.

Por todo ello, desde ADICAE consideramos imprescindible colaborar con las personas mayores, aportarles ideas, sugerencias y consejos para que tomen las mejores decisiones posibles, esta vez adaptadas de verdad a sus circunstancias, y no a los intereses de los bancos.

# HACIA UNAS FINANZAS DOMÉSTICAS SALUDABLES



Uno de los aspectos más importantes para mantener unas buenas finanzas es ser consciente de lo que tenemos y de lo que realmente podemos gastar. La mejor herramienta para lograr esto es elaborar un presupuesto. En él, anotaremos los ingresos que vamos a percibir, frente a los los gastos que podemos asumir.

Además, cuando consumimos responsablemente, mantenemos nuestra propia economía en un buen estado de salud. Consumir lo que de verdad necesitamos, y vamos a utilizar, evitará que malgastemos nuestro dinero y nos encontremos con situaciones difíciles en otros momentos.

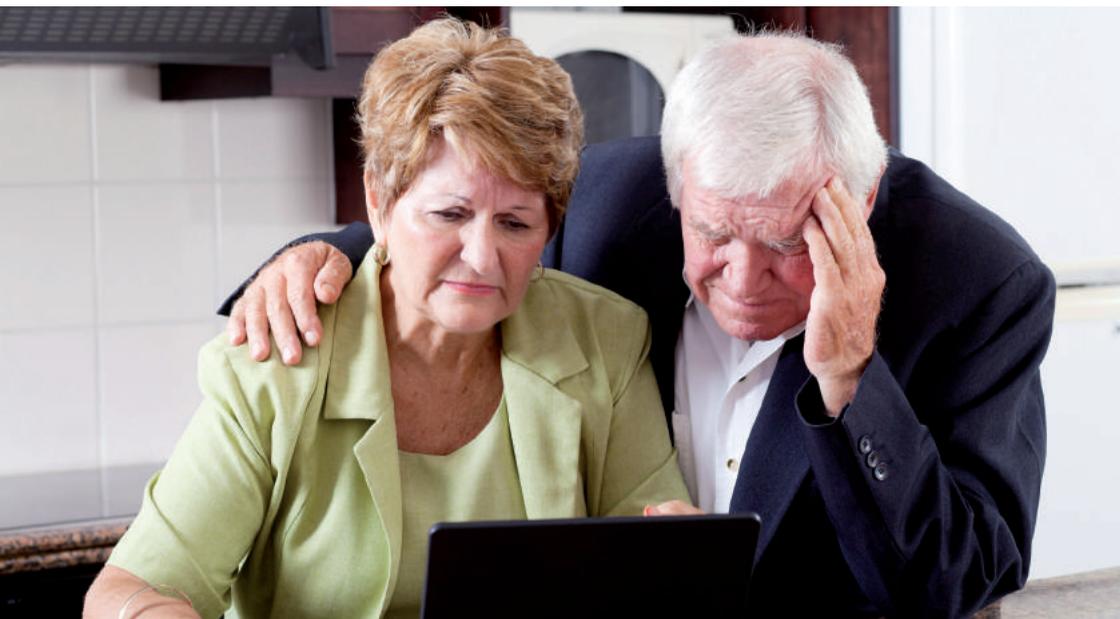
INGRESOS PREVISTOS	GASTOS PREVISTOS
Pensión de jubilación.	Gastos obligatorios (los que no se pueden suprimir).
Rentas del ahorro o de inmuebles.	Gastos necesarios (no se pueden suprimir, pero podemos intentar reducirlos).
Rendimientos de planes privados de pensiones.	Gastos ocasionales (se pueden eliminar).
Otros.	Ahorro.
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>TOTAL GASTOS</b>

El objetivo es mantener nuestras finanzas y nuestra economía con una buena salud. Un sencillo presupuesto (como el mostrado por la tabla adjunta) nos permite asegurarnos de que podremos hacer frente a los gastos obligatorios y necesarios. De este modo, en ningún momento tendremos que pedir un préstamo para salir de una situación de apuro por no haber gestionado correctamente nuestro dinero.

Salir de dificultades con préstamos o créditos puede ayudarnos a superar un bache, pero también puede traernos graves problemas de inmediato.



*Lo más adecuado será presupuestar cada mes una parte, por pequeña que sea, como ahorro. Esa será nuestra mejor garantía para el futuro. Pero, sobre todo, lo más importante es... ¡que cumplamos nuestro presupuesto!*



# ENTRE CUENTAS Y COMISIONES: MANTENGA LOS OJOS ABIERTOS



Una cuenta corriente es un producto bancario que sirve para guardar nuestro dinero y tenerlo siempre disponible para cuando lo necesitemos. Las cuentas corrientes no tienen riesgo alguno, salvo que nos cobren comisiones abusivas como estas:



**Por mantenimiento:** Es el coste por mantener la cuenta activa. Si tenemos una cuenta porque el banco nos ha obligado a ello al contratar un depósito o hipoteca, no pueden imponernos esta comisión.



**Por administración:** Es una comisión por los “costes” administrativos del banco por gestionar nuestra cuenta.



**Por cierre de cuenta:** Es un cobro que nos imponen cuando cerramos una cuenta (porque ya no la necesitamos, por ejemplo).



**De correo:** El banco nos cobra esta comisión por enviarnos cualquier carta o comunicación.



**Por ingresos en efectivo:** Le cobrarán esta comisión si ingresa dinero en cuentas ajenas. Nunca podrán cobrarle por hacer el ingreso en su propia cuenta.



**Por descubierto y su reclamación:** Comisión por dejar la cuenta en números rojos y, en su caso, por la posterior reclamación. Si el banco cubre esos números rojos, es decir, paga un recibo que ha llegado cuando no teníamos bastante dinero en la cuenta, por esa cantidad prestada no puede cobrarnos más de 2,5 veces el interés legal de dinero (que para 2016 se sitúa en el 3%). Y ese cobro incluye tanto los intereses como la comisión por descubierto. Pero si usted considera que le han efectuado un cobro abusivo, no dude en reclamar.



*Antes de contratar cualquier cuenta corriente, estudie bien las condiciones y las comisiones. No olvide que todas las comisiones son negociables. Si una vez contratado, ve algo raro, no dude en denunciarlo. En ADICAE le podemos ayudar con sus reclamaciones.*



## **Las comisiones tienen un límite...**

La legislación establece que los bancos sólo pueden cobrar comisiones por servicios que estén prestando de verdad y que el cliente haya solicitado (al contratar cualquier producto). Pero nunca podrán cobrar comisiones por cosas que no hacen.

Por tanto, si le aparece alguna vez, en el extracto de su cuenta corriente, una comisión por algo raro y que no entiende, reclame de inmediato.

Otra norma básica es que un banco nunca debe cobrar dos comisiones por el mismo concepto.

## **... Pero no dejan de crecer**

La banca intenta convencernos de que las comisiones son cada vez más bajas. Pero no es cierto, como hemos denunciado desde ADICAE.

Las pocas veces que se reducen es a cambio de aumentar la vinculación del usuario con el banco, lo que aumenta su vulnerabilidad.

Cobrar más y por más servicios ha sido una de las vías que han decidido utilizar los bancos y entidades financieras para sanear sus cuentas.



## DESCUBRA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS Y DEFIENDA SUS DERECHOS



Según el artículo 82 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, “se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.”

Estas comisiones abusivas pueden aparecer en estos productos financieros, con los siguientes títulos:

### **En contratos de productos básicos financieros o bancarios:**

- Declaración de haber recibido información.
- Envío de extractos bancarios.
- Comisión por descubierto en cuenta y comisión por reclamación de posiciones deudoras, vencidas, descubiertos o excedidos.

### **En contratos de préstamos con garantía hipotecaria:**

- Comisión por reclamación de posiciones deudoras.
- Comisión por cuotas impagadas.
- Resolución anticipada por falta de pago de las cuotas.
- Resolución anticipada por cesión de la finca hipotecada.

### **En contratos de ahorro e inversión:**

- Exoneración de la responsabilidad.
- Limitaciones o exoneraciones de responsabilidad de las entidades bancarias y financieras.

### **En contratos de crédito al consumo y préstamo personal:**

- Imputación de pagos.

## **Guarde copias de los contratos**

Las cláusulas abusivas suelen incluirse en epígrafes con los títulos que acabamos de enumerar. Para asegurarnos de que nuestro contrato no incluye ninguna de estas condiciones perjudiciales para nuestros intereses, es importante tener copia de todos los contratos que firmamos, hacernos con una copia de cualquier publicidad o documentos previo al contratación y leerlo todo detenidamente. Si ve algo que le resulta sospechoso o que es difícil entender, lo mejor es contactar con alguien que le pueda asesorar. desde ADICAE podemos ayudarle a defender sus derechos.

# ¿CÓMO PUEDE PAGAR SUS COMPRAS?



El medio convencional de pago son las monedas y los billetes. No obstante, el pago en efectivo está perdiendo terreno frente a nuevas fórmulas que muchos consideran más cómodas, pero que tienen ciertos riesgos.

**Pago con tarjeta:** Al pagar con tarjetas de débito, se descuenta de forma automática cada pago de su cuenta. Pero con las tarjetas de crédito, el banco le presta el dinero y usted lo devuelve posteriormente. Si lo hace al final de mes, no deberá pagar intereses. Pero si aplaza o fracciona el pago, deberá afrontar comisiones e intereses. Por tanto, si tiene una tarjeta de crédito, vigile que no tenga activadas, salvo que usted lo pida, las opciones de aplazamiento y fraccionamiento en el pago.

**Pago por Internet:** En algunas compras es posible pagar utilizando la tarjeta, así como en plataformas como PayPal. También podemos ordenar transferencias mediante Internet. Un riesgo son los costes ocultos. Otro es que, al no manejar moneda, perdamos la percepción del gasto que realizamos. Por tanto, sea muy prudente con estos pagos.

**Pago con el móvil:** Los móviles inteligentes sirven también para pagar, mediante aplicaciones creadas por los fabricantes, por las operadoras o por los negocios. Antes de usarlos, infórmese bien de cómo hacerlo y de los riesgos concretos de cada una de las formas de pago por móvil.



*Internet y los teléfonos móviles permiten pagar con más facilidad, pero también multiplican los riesgos. Utilice las nuevas tecnologías con prudencia y tras contar con un buen asesoramiento.*



## ¿QUÉ HACER ANTE UN GASTO INESPERADO? EL RIESGO DE LOS CRÉDITOS RÁPIDOS



Los bancos y otros tipos de entidades financieras (y no financieras) saben que, con la crisis, crecen las dificultades económicas en el día a día. Y también saben que, en muchos casos, toda la familia, hijos y nietos, pueden depender de los abuelos.

Por eso, se han extendido los créditos rápidos. Algunos están especialmente dirigidos a jubilados y pensionistas. Las entidades (muchas de ellas ni siquiera supervisadas por los organismos reguladores) exigen pocos requisitos, hacen pocas preguntas y conceden los créditos con rapidez. Parecen la solución a algunos problemas, pero suelen ser la causa de otros muchos.

Son fáciles de conseguir, pero difíciles de devolver. El interés es muy alto. Pero si, además, nos retrasamos en el pago de alguna cuota, podemos encontrarnos con que los intereses se multiplicarán, hasta superar el 3.000%.



*Huya de los créditos rápidos. Son muy fáciles de conseguir, pero muy difíciles de devolver: sus tipos de interés se disparan al mínimo atraso en el pago.*

# ¿QUÉ HACER CON NUESTRO DINERO? AHORRO E INVERSIÓN



uando nos jubilemos, quizás dispongamos de un dinerillo que nos puede servir como colchón. O quizás previamente hayamos contratado un plan de pensiones que nos permita complementar nuestra economía. Sea como fuere, si no prevemos utilizar ese dinero urgentemente, podemos contratar algún producto financiero, tanto para ahorro como para inversión.

**Depósito de ahorro.** A cambio de mantener un dinero por un tiempo determinado, los depósitos ofrecen unos intereses o algún “regalo”. El regalo suele tener un valor inferior a los intereses que nos corresponderían. El riesgo es casi nulo, especialmente para los primeros 100.000 euros que tengamos en el depósito, puesto que están cubiertos por el Fondo de Garantía de Depósitos (un organismo que le devolverá su dinero, hasta ese límite de 100.000 euros, en caso de que el banco, por ejemplo, quiebre).

Los depósitos de ahorro se consideran muy seguros, lo cual suele implicar una menor rentabilidad. Si queremos arriesgar, existen otros productos.



*Como norma general, nunca ponga su dinero en algo que no entienda. Y no se fie de las explicaciones que le den en la sucursal del banco: casi siempre están “vendiendo” sus productos, no recomendándole los más adecuados para usted. Si tiene dudas, busque el consejo de ADICAE.*

**Deuda pública.** Es deuda de los Estados (las Letras del Tesoro, o los Bonos y Obligaciones del Estado) que pueden adquirir los particulares. Es un producto bastante seguro, pues ofrece una rentabilidad fija, aunque no muy alta, siempre y cuando se mantenga el bono o la letra hasta su vencimiento (un año, cinco años, etc.). Pero si usted quiere recuperar su dinero antes del vencimiento, deberá vender ese bono en el mercado, y quizás no

recupere todo lo invertido (sobre todo si los tipos de interés han subido y los nuevos bonos que llegan al mercado son más rentables que el que usted compró y ahora intenta vender antes de vencimiento).

**Fondos de inversión.** Se puede obtener una elevada rentabilidad. Pero el riesgo es mayor y se exige mantener el dinero durante bastante tiempo. Además, si la evolución de los mercados no es favorable, se puede perder mucho dinero al intentar vender el fondo cuando su valor está cayendo: tenga en cuenta que, por ejemplo, un fondo de renta variable, sube y baja según lo hace la Bolsa.



### **Mucho cuidado con los productos tóxicos**

En España se han comercializado productos tóxicos de una forma totalmente inmoral y, en muchos casos, incluso ilegal. Suelen ser emisiones de deuda que emiten instituciones o empresas, cuyo ejemplo más conocido son las famosas participaciones preferentes. Miles de personas fueron estafadas al colocarles estos productos, bajo una apariencia de seguridad que no era real. ADICAE logró que muchos de los afectados recuperaran su dinero, gracias a la acción colectiva que exigió una solución satisfactoria para los afectados.

# LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA



Hay que reconocer que la publicidad, en muchos casos, se ha convertido en un auténtico arte. ¿Quién no se ha emocionado alguna vez con algún anuncio de televisión?



Sin embargo, el objetivo de la publicidad es convencernos para que consumamos un determinado bien o servicio. Y, con ese objetivo, algunas empresas optan por prácticas poco éticas o incluso, a veces, ilegales.

La publicidad engañosa es una práctica habitual. Consiste, según dice la ley, en “cualquier conducta que contenga información falsa o información que, aun siendo veraz, por su contenido o presentación induzca o pueda inducir a error a los destinatarios, siendo susceptible de alterar su comportamiento económico”. Del mismo modo, una publicidad es engañosa si se omite información o si la información que se ofrece es poco clara, ambigua, no se ofrece en el momento adecuado, o no se da a conocer el propósito comercial de esa práctica, cuando no resulte evidente por el contexto.

Si sospecha que ha sido víctima de una publicidad engañosa, no dude en defender sus derechos. Desde ADICAE estaremos dispuestos a ayudarte.



*Guarde siempre la publicidad. Los anuncios tienen valor contractual, es decir, podemos exigir que se cumplan las condiciones establecidas en la publicidad si nos resultan más ventajosas que las que en realidad marca el contrato. A estos efectos, la publicidad también es un contrato.*

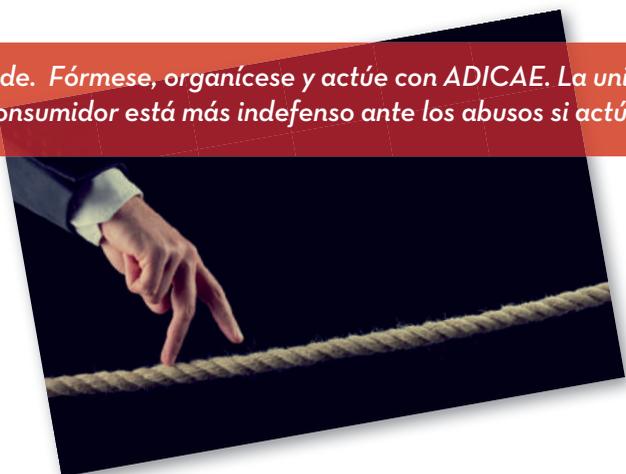
# NO SE CREA TODO LO QUE LE DIGAN: ¡SEA CRÍTICO!



Queremos que esta guía ayude, de una forma pedagógica y sencilla, a las personas mayores para que tomen las mejores decisiones en el ámbito del consumo y las finanzas.

Convertirnos en consumidores críticos implica que debemos ser extremadamente cautos, tener los ojos bien abiertos y mantener un espíritu crítico y responsable. La información es poder. Por eso, exigir toda la información posible y buscar ayuda si nos encontramos en dificultades es algo que siempre debemos hacer.

**!** *No lo dude. Fórmese, organícese y actúe con ADICAE. La unión hace la fuerza. Un consumidor está más indefenso ante los abusos si actúa en solitario.*



Pero tan importante como eso es participar activamente y organizarnos para defender nuestros derechos como consumidores y usuarios. Desde ADICAE ofrecemos nuestro trabajo y nuestra voluntad para trabajar en común con todas aquellas personas interesadas. Ponemos a disposición de los consumidores actividades formativas, reuniones de trabajo, asambleas... Todo ello con el objetivo de organizarnos para que nuestros derechos sean efectivos, y frenar a bancos y empresas que, al intentar aumentar sus beneficios, no dudan en tratar de imponer, desde su posición de poder, prácticas abusivas, poco éticas e, incluso, ilegales.

[www.educacionfinancieracritica.org](http://www.educacionfinancieracritica.org)

**ADICAE**

Consumidores Críticos, Responsables y Solidarios



[www.adicae.net](http://www.adicae.net)

