



FINANZAS SEGURAS PARA PERSONAS MAYORES

**Cómo evitar abusos
y fraudes en los productos
y servicios bancarios**



Proyecto ADICAE 2015 "Mayores activos en consumo: Mejora de los derechos y la posición de los consumidores de mayor edad".



ADICAE

Consumidores Críticos,
Responsables y Solidarios



MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

aecosan

agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición

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

www.adicae.net

DEFENDER ACTIVAMENTE NUESTROS DERECHOS COMO CONSUMIDORES

Índice

Página - 3

Mi 'amigo' el director también puede engañarme

Página - 4

Conocer qué tipo de usuario somos...

Página - 5

... y qué producto nos conviene

Página - 6

Tus productos financieros básicos, con las mejores condiciones

Página - 8

Cuentos chinos que me van a contar en el banco...

Página - 10

Créditos y préstamos, por un consumo crítico y responsable

Página - 12

¡Cuidado con los regalos "gancho" para atrapar tus ahorros!

Página - 13

Que no jueguen con tu plan de pensiones, tú mandas

Página - 14

¡A los mayores no se nos toma el pelo!

D.L.: Z-1457-2015

Ante una banca que ha pasado de utilizarnos a engañarnos

Desde hace ya varias décadas el negocio financiero ha experimentado una expansión hacia todo aquel mercado donde pueda ganar dinero aprovechándose y abusando de su posición. Las entidades bancarias hayan tomado grandes riesgos, que a su vez han trasladado a los clientes en forma de productos financieros cada vez más complejos y arriesgados: preferentes, deuda subordinada, fondos derivados, swaps, futuros, etc.

Se hace cada vez más necesario que los consumidores cambiemos y evolucionemos hacia una posición crítica y activa, rompiendo mitos y confianzas ciegas en la banca así como no resignarnos sin reclamar nuestros derechos. Los bancos y las Cajas de Ahorros, que ya estaban bancarizadas hace años, son empresas con el único fin de ganar dinero y vendernos los productos que quieren y no los que necesitamos. Hemos por ello de cambiar la imagen del "director de oficina que nos quiere ayudar" a la de "comercial que quiere vender".

Las personas mayores, han sido objetivo de agresivas ventas y campañas de la banca utilizando para ello el trato de proximidad de las sucursales, así han sido uno de los colectivos más afectados por esta codicia mostrada por el sector financiero que iba a la caza de sus ahorros. El fraude de las preferentes, las hipotecas inversas o los avales hipotecarios de los que han sido víctimas han mostrado como fueron objetivo para unos banqueros, que no han dudado en abusar de esa confianza de manera vergonzosa abusando de la debilidad de muchos clientes mayores con falta de formación financiera e incluso con limitaciones de sus facultades (físicas, sensoriales y/o mentales) con la connivencia de los organismos supervisores que no pusieron ninguna medida eficaz para frenar estos abusos.

Esta guía contiene información didáctica y sencilla sobre productos financieros básicos que suelen tener contratados las personas mayores. Con ello queremos despertar, desde un punto de vista crítico, la defensa activa y colectiva de los derechos de los consumidores mayores, con el apoyo de las asociaciones de consumidores, la que se ha demostrado más eficaz a lo largo de los últimos años.

Mi “amigo” el director de sucursal también puede engañarme

La estafa masiva de la venta de preferentes y de otros productos de alto riesgo ha demostrado que los empleados del banco tienen un deber y una función principales: el hacer ganar dinero a su empresa mediante la colocación de sus productos.

La figura del director del banco ha sido siempre parte de nuestras vidas, como podría serlo el médico de cabecera o el maestro de escuela. Esta confianza ha convertido a los clientes, sobre todo a las personas mayores, en una presa fácil para unos empleados de banca que han cometido abusos al colocarles productos de alto riesgo como si fueran “productos seguros”.



Nunca juzgue la integridad de una persona por su aspecto o por cómo se expresa

Los comerciales más hábiles saben cómo expresarse y pueden hacer que la peor inversión para usted parezca una cosa segurísima. Ellos saben que la apariencia de profesionalidad, combinada con modales corteses o intentos de amistad, pueden llevar a que muchos clientes acepten sus consejos. ¡Desconfíe!

Gran parte de los abusos en consumo afecta a las personas mayores, infórmate , pasa a la acción y lucha contra los fraudes financieros con ADICAE

Fórmate con cursos de voluntariado en consumo que imparte ADICAE. Participa sumándote a una amplia red de voluntarios en toda España que ayudan a los mayores a defender sus derechos como consumidores.

¿Dónde puedes conseguir más información?

En internet: www.mayoresactivos.net, por correo electrónico (mayores@adicae.net) o por teléfono (912 902 350).

Conocer qué tipo de usuario somos...

Antes de adquirir un producto financiero, la mejor forma de no ser engañado ni de adquirir algo que no queremos es saber si realmente lo necesitamos, si corresponde a nuestras necesidades y si encaja en nuestro perfil.

No serán las mismas necesidades una vez nos hayamos jubilado que las que teníamos antes. Del mismo modo que posiblemente no sea el mismo presupuesto del que disponemos. Para ello es necesario conocer cuáles son nuestro perfil y nuestras necesidades.

¿Ahorrador o inversor? ¿Cómo evitar riesgos?

Antes de contratar es necesario tener clara cuál es la intención y cuál es nuestra “aversión al riesgo”. No es lo mismo querer depositar tus ahorros en un sitio seguro, donde puedan ofrecerte una rentabilidad asegurada, que querer invertir tu dinero en productos que puedan ofrecerte una rentabilidad mayor, pero a cambio siempre de un mayor riesgo que implique la posibilidad de perder tu dinero o parte de él. Si eres de los primeros, déjalo bien claro siempre que hables con los empleados de tu sucursal.

Rechaza productos que tengan cualquier tipo de riesgo.

¡Cuidado! Los “productos maravillosos” que ofrecen rentabilidades altas sin ningún riesgo NO EXISTEN. La mayor rentabilidad y los tipos de interés son proporcionales al riesgo.



... y qué producto nos conviene

No todos los productos y servicios financieros son para nosotros.

PRODUCTOS BÁSICOS

- Cuenta bancaria
- Cuenta depósito
- Libreta de ahorro
- Tarjetas de débito
- Seguros: Vida, hogar, salud, automóvil



PRODUCTOS COMUNES

- Tarjetas de crédito
- Depósitos, plazos fijos
- Fondos de inversión
- Planes de pensiones
- Planes de ahorro
- Préstamos al consumo
- Deuda pública (letras, bonos y obligaciones)

PRODUCTOS PELIGROSOS Y COMPLEJOS

- Acciones de bolsa
- Productos derivados
- Futuros
- Warrants
- Seguros de cambio
- Opciones
- Fondos de inversión inmobiliaria
- Operaciones con divisas
- Hipoteca inversa

¿Cuándo necesitaré el dinero?

Si tenemos un remanente de dinero que no vamos a necesitar en cierto tiempo, podemos depositarlo en productos con un plazo estipulado, como por ejemplo un depósito a plazo fijo. En cambio, si necesitamos liquidez, porque es el único ahorro del que disponemos y puede que tengamos algún tipo de imprevisto, deberemos contratar productos que nos permitan disponer del dinero siempre que queramos, sin problemas ni penalizaciones.



¿Cuál es mi presupuesto?

Un vez alcanzada la jubilación, nuestra fuente de ingresos disminuirá y no necesariamente lo harán nuestros gastos. Antes de disponernos a contratar un producto financiero o realizar algún cambio, deberemos estudiar cuál es nuestra renta disponible.

Tus productos financieros básicos, con las mejores condiciones

No te conformes con lo que has contratado. El banco no es para toda la vida. Compara ofertas de otras entidades y que tu entidad te haga una contraoferta. Negocia y exige siempre una mejora de las condiciones.

Cuentas corrientes

Debemos preguntar qué comisiones se aplican a nuestra cuenta corriente (apertura, mantenimiento, etc). Consulta en varios bancos. Muchos ofrecen cuentas libres de comisiones si domiciliamos nuestra pensión o tenemos un saldo medio estipulado, pero a veces solo el primer año.

Pregunta sobre los descubiertos en cuenta (saldo negativo) y cuánto nos van a cobrar. Muchas entidades cobran unas comisiones abusivas que pueden llegar hasta los 30 euros de descubierto. El desfase en días entre los pagos que tenemos domiciliados (luz, agua, teléfono, etc) y el cobro de nuestra pensión nos pueden salir muy caros.

Cuentas remuneradas

Son muy parecidas a las cuentas corrientes, pero ofrecen un interés calculado sobre el saldo medio mensual que tenga la cuenta. Esta remuneración es menor que la que nos podrían dar otros productos de ahorro, como los depósitos a plazo fijo, pero nos dan una disponibilidad del dinero inmediata. Son muy cómodas si tenemos un ahorro pero no queremos comprometerlo por mucho tiempo. El principal problema es que no permiten domiciliar recibos ni otros modos de pago, como las tarjetas.

UNA CUENTA A CERO NO ES UNA CUENTA CERRADA

Al cambiarnos de banco o al abrir varias cuentas a lo largo de nuestra vida dejamos alguna de ellas sin dinero y podemos creer que es lo mismo que cancelarlas. Los bancos pueden cobrar comisiones de mantenimiento en estas cuentas y dejarnos un saldo negativo que acumulará intereses y penalizaciones. Asegúrate de cancelar expresamente todas las cuentas que no uses.

CANCELADO

Controla tus movimientos bancarios y evitarás sorpresas

En muchas ocasiones, por desconocimiento o exceso de confianza, no revisamos nuestros extractos bancarios. Esto nos convierte en blanco perfecto para el cobro de comisiones indebidas y abusivas o incluso para la contratación de productos a nuestro nombre sin nuestro permiso.

REVIS TU CARTILLA



- Revisa tus extractos o cartilla por lo menos una vez al mes. Marca un día al mes (el día de cobro de la pensión o el inicio de mes) para hacerlo rutinariamente.
- Lee cada línea e identifica cada concepto.
- Si hay un concepto o comisión que no entiendes, pregunta en tu sucursal qué significa o cuál es el motivo del cargo.
- Exige que se te devuelva el dinero de comisiones nuevas cobradas sin previo aviso.
- Si no estás de acuerdo, consulta con ADICAE y reclama ante tu banco.

La correspondencia que te envía tu banco esconde sorpresas

Los bancos cambian sus comisiones muy a menudo. Pero sólo nos avisan con una simple hoja que acompaña a nuestros extractos bancarios en la correspondencia, indicando que, salvo que nos opongamos, aceptamos los cambios realizados. Lee atentamente todo lo que el banco te envía y reclama cuando los cambios en las comisiones te afecten negativamente y/o hayan sido decisiones unilaterales por parte del banco.

Cuentos chinos que me

... para venderme algo en el acto y que no necesito

Una técnica de venta muy común consiste en crearnos una necesidad para luego vendernos el producto que cubre esa necesidad, que se acabará convirtiendo en un gasto innecesario. Si el propio banco te llama para ofrecerte un producto a ti, por ser un cliente “preferente” o “especial”, desconfía.

“Es una promoción que se termina hoy”

Querrán hacernos creer que el producto, el plazo para contratarlo o la “oferta” se acaba hoy mismo para que no te dé tiempo a pensar si realmente lo necesitas o si es adecuado para ti.

“Este es un producto totalmente seguro”

Durante años se ha utilizado el adjetivo “seguro” para vender productos tan tóxicos e inseguros como las preferentes. En la oficina debemos hacer preguntas claras y directas que sólo se puedan contestar con respuestas simples y que nos facilitarán la labor de determinar si realmente el producto es seguro.

¿Existe una posibilidad, por mínima que sea, de que no pueda recuperar todo lo que he invertido?

“No se pueden sacar contratos de la oficina que no hayan sido firmados”

Las entidades bancarias deben facilitarte el contrato para su lectura y estudio antes de su firma. Esos argumentos esconden un producto que no será el adecuado para ti.

“LA REGLA DE LOS 7 DÍAS”

Consejo, no firmes nada el primer día que te lo ofrecen. Toma nota y pide que te faciliten toda la documentación que necesites para estudiar el producto en casa y/o pedir una segunda opinión. Un truco consiste en marcarse un plazo mínimo

van a contar en el banco...

... y para mantenerme como cliente

Las técnicas de venta también son aplicadas en la renovación o durante la vida del producto para evitar que cambiemos de producto, de banco o para cobrarnos más comisiones o servicios que no necesitamos ni solicitamos.

"No puedes llevarte tu pensión porque tienes contratado un préstamo..."

Esto no es cierto. Ninguna entidad nos puede obligar a tener nuestra pensión o nómina aunque tengamos contratados un producto. Siempre existe la posibilidad de transferir a la cuenta donde nos cobran el préstamo el dinero necesario para atender a la letra y tener nuestra pensión o nómina en otra entidad.

"El contrato ya está formalizado, ahora es imposible cancelarlo"

La ley indica que tenemos hasta 15 días para cancelar cualquier contrato y a que nos devuelvan la prima pagada, descontando la parte consumida correspondiente a esos días (30 días en el caso de los seguros de vida).

"El producto se ha renovado automáticamente, tenemos que mantenerlo otro año más"

Exige que se te avise o que no se renueve nada sin tu consentimiento. Consejo: apunta todas las fechas de renovación y los plazos necesarios de cancelación en un calendario visible o una agenda que consultes con periodicidad. De ese modo tendremos controladas las fechas idóneas para comparar con otras compañías o cancelar el producto sin tener ningún problema.

como regla general para la firma de todos los contratos o la compra de productos, por ejemplo "La regla de los 7 días" en la que no firmarás nada si no has tenido antes al menos 7 días para pensarla detenidamente, en casa y sin la presión del comercial.

Créditos y préstamos, por un consumo crítico y responsable

Recurrir a un producto de endeudamiento es una decisión que no se debe tomar a la ligera, debe pensarse bien y valorar antes otras opciones (pedir prestado a familiares, “tirar” de ahorro,...) ya que podemos estar pagando muy caro conseguir un dinero por adelantado, con intereses y poniendo en peligro nuestra vivienda.

Me proponen ser avalista. ¿Qué hago?

Al avalar un préstamo se tienen las mismas obligaciones que el solicitante, pero en ningún momento los mismos derechos. Es un método abusivo del banco para asegurarse que siempre cobrará si el solicitante no puede pagar.

Observando la gran cantidad de casos en los que los hijos han sido desahuciados, la deuda no ha sido cancelada completamente y los padres han perdido también su vivienda por ser sus avalistas, el único consejo válido es no convertirse en avalista de nadie. Será complicado negar algo así a nuestros hijos, pero es imposible conocer cual será su situación económica y familiar durante el largo periodo que dura una hipoteca. Además, ellos deberán entenderlo y existen otros métodos para poder ayudarles.



Hipoteca inversa: ¿Una solución o más problemas?

Durante unos años se ha hecho muy popular este tipo de préstamos hipotecarios, diseñado y dirigido específicamente para personas mayores de 65 años y que tengan una vivienda en propiedad. Estos préstamos utilizan nuestra casa como garantía para pedir un crédito. Un vez que el banco nos concede el crédito,

nos lo ingresa en cuotas mensuales, por lo que da la impresión de que sea una renta. **Pero que no le confundan**, porque no deja de ser una hipoteca y estaremos pagando unos altos intereses por ese dinero que nos dan en forma de renta.

Las tarjetas, un buen invento pero si se usa con responsabilidad

La **tarjeta de débito** sólo te permitirá sacar dinero o realizar un pago si la cuenta a la que está asociada tiene dinero suficiente. Pregunta por las comisiones, que pueden ser una cantidad fija de mantenimiento anual o una sola comisión al obtener la tarjeta. Si tienes tu pensión domiciliada, exige al banco que no te cobre ninguna comisión de mantenimiento. Si no es así, negocia con otra entidad.

Las **tarjetas de crédito** nos permiten sacar dinero o realizar compras sin tener dinero disponible en nuestra cuenta hasta un cierto límite de crédito fijado. Existen dos modalidades de pago de los gastos realizados con la tarjeta:

● Pago mensual por la totalidad:

totalidad: Se cargarán todos los gastos realizados durante el mes en un día del mes siguiente. Con esta modalidad el banco no nos cobrará intereses.

- **Pago aplazado:** Las tarjetas suelen dar ‘facilidades’ para aplazar los pagos en diferentes mensualidades, mediante cuotas fijas o flexibles, como si fuera un préstamo y, por lo tanto, se cobrarán intereses.

LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Sus intereses pueden oscilar entre el 11% y el 25% TAE a lo que le debemos sumar las comisiones y gastos por tenerlas. Evita pagar a plazos con este tipo de tarjetas en la medida de lo posible.

Con las tarjetas, nada es gratis

Nos ofrecerán o enviarán tarjetas nuevas a casa con la excusa de que son totalmente gratis. Pero sólo lo son el primer año. Al pasar este tiempo empiezan a cobrarnos gastos y comisiones por su mantenimiento. La mejor manera de evitarlo es tener el mínimo número de tarjetas necesarias y rechazar las que nos envían sin solicitarlas.



¡Cuidado con los regalos “gancho” para atrapar tus ahorros!



Estos regalos tributan como ganancias de capital, al ser considerados un rendimiento en especie. Por lo tanto, pagaremos un impuesto por ello.

Estos regalos suelen ir ligados a condiciones de permanencia o de otro tipo

En los plazos fijos (depósitos a plazo) suelen ir ligados a la renuncia de los intereses que obtendríamos al final del plazo (los cuales seguramente sean mayores que el valor del regalo). Además, si necesitamos sacar el dinero antes del plazo nos obligarán a devolver el precio del regalo que ellos estipulen, más intereses o penalizaciones.

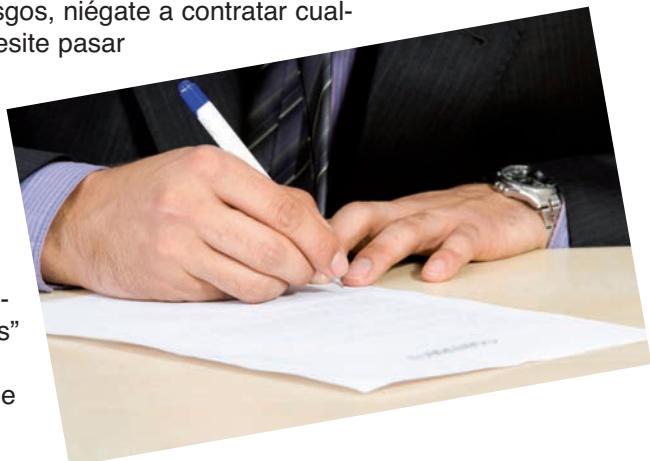
También es común que nos den un regalo si traemos nuestro plan de pensiones o nuestra pensión a un banco. Tenemos que estar atentos a las condiciones para recibir el regalo. En muchas ocasiones serán condiciones de permanencia como, por ejemplo, no poder cambiar tu pensión o trasladar tu plan de pensiones en tres años.

¿Un test? ¿Qué es esto?

Si te piden rellenar un test debes tener en cuenta que lo que te ofrecen es un producto financiero complejo y con riesgo (participaciones preferentes, fondos de inversión libre (hedge funds), fondos de inversión inmobiliaria, operaciones sobre divisas, derivados, futuros, opciones, warrants,...)

Si no quieres correr riesgos, niégate a contratar cualquier producto que necesite pasar

estos cuestionarios. El test no es un barrera entre el riesgo y el no riesgo, lo es entre complejo y no complejo. Las acciones de bolsa y los fondos de inversión son considerados como “no complejos” por lo que no necesitas pasar el test, pero sí que acarrean un riesgo.



Que no jueguen con tu plan de pensiones, tú mandas

Complementar nuestra pensión tras la jubilación con ahorros de toda una vida es nuestro objetivo. Pero los bancos querrán marearte con ofertas para captar tus ahorros que pueden truncar tus planes futuros.

¿Cómo lo rescato?

Rescate en forma de capital:

Se rescata todo lo ahorrado de una sola vez al llegar la edad de jubilación. Problema, estos ahorros, que desgravaron en su día, ahora se computarán en tu declaración de la renta como un rendimiento del trabajo (como si fuera una gran última nómina) y por lo tanto tendrás que pagar el impuesto del IRPF por esa cantidad. Además si la cantidad es muy elevada hará subir tu tipo de IRPF y pagarás un tipo impositivo más alto.

Las campañas de captación de final de año pueden esconder trucos

Muchas entidades bancarias lanzan campañas, normalmente a finales de año, para atraer clientes que trasladen sus planes de pensiones. Las ofertas son muy variadas (ingreso directo de un porcentaje de la cantidad trasladada, intereses asegurados durante un tiempo, regalos gancho, etc). Pero que no te engañen con ofertas que esconden cláusulas de permanencia o de otro tipo.

Rescate en forma de renta: Con esta modalidad recibirás una cantidad fija mensual como si fuera otra pensión.

¿Puedo mover mi plan de pensiones de un banco a otro?

La Ley no permite rescatarlo a no ser que te jubiles o en algunos de los casos extraordinarios (invaleza, parado de larga duración, etc.). Pero sí que te permite cambiar tu dinero de un banco a otro, o de un plan de pensiones a otro dentro del mismo banco, sin que tenga que pagar ningún tipo de impuesto en ese momento. El traslado se hace firmando una autorización en la entidad a la que queremos mover el plan de pensiones. Una vez autorizada para ello, la entidad procede al translado.



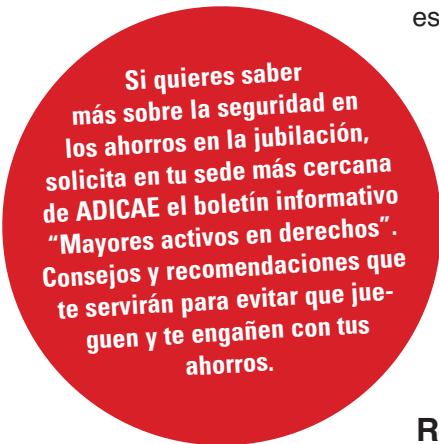
¡A los mayores no se nos toma el pelo!

Los mayores nos tenemos que hacer respetar. No toleres ningún abuso o tejemaneje de la entidad financiera donde tienes tus productos y servicios financieros contratados. Tú tienes el poder. Reclama tus derechos y cambia a otra entidad que te respete.

Cámbiate de banco. ¡Es muy fácil!

“Me da pereza irme del banco de toda la vida” o “al final, son todos iguales” son algunas de las excusas que nos repetimos para no cambiar de banco, aun habiendo sido engañados o no tratados como es debido. En los bancos

conocen esta actitud y juegan con ello, lo cual anula nuestras amenazas del tipo “si no me devuelves esa comisión me cambio de banco”. Si no atienden a tus reclamaciones o te sientes engañado, cámbiate de banco ya. En una sola mañana puedes abrir una nueva cuenta en otro banco. Muchos bancos ofrecen el servicio de cambio de los recibos domiciliados y harán esas gestiones por ti. Cuando llegues al nuevo banco, indica los motivos por los que cerraste tu antigua cuenta, para que sepan desde un primer momento que no eres un ‘cliente sumiso’.



Si quieres saber más sobre la seguridad en los ahorros en la jubilación, solicita en tu sede más cercana de ADICAE el boletín informativo “Mayores activos en derechos”. Consejos y recomendaciones que te servirán para evitar que jueguen y te engañen con tus ahorros.

Reclama y denuncia todos los abusos

Si tienes algún problema con tu banco pon una reclamación al Servicio de Atención al Cliente, siempre por escrito y no solo de viva voz en la oficina. Entrega esta reclamación por duplicado en la oficina y que te devuelvan una copia sellada por ellos. En el caso de que en dos meses no haya contestación por parte de la entidad puedes enviar la reclamación, también por escrito, al Banco de España, Dirección General de Seguros o la Comisión Nacional del Mercado de Valores según el producto o servicio del que se trate.

Utiliza otros medios alternativos para reforzar tus reclamaciones

Las vías de reclamación que hemos explicado antes no siempre son efectivas por si solas. En muchas ocasiones, el “hacer ruido” puede impulsar nuestra reclamación:

 **Busca aliados en tu lucha, entre amigos, familia, vecinos... y en redes sociales.**

 **Que se entere todo el mundo:** reparte octavillas en la puerta de la sucursal, en el hogar del jubilado o por tu vecindario. Difunde tu problema, puede que haya personas que hayan sufrido el mismo abuso y no sean conscientes.

 **Insiste:** Cada vez que pases por la oficina bancaria, insiste con el tema y que se enteren el resto de clientes que están allí.

 **Lleva tu reclamación ante cargos públicos:** Intenta hablar con tu alcalde, con un concejal o con toda persona influyente a la que tengas acceso.

 **Habla con los medios de comunicación:** Contacta con la prensa local que siempre estará encantada de contar una historia cercana.

... Y da un paso más, hazte Agente Activo de Consumo

Si eres un mayor activo y altruista, estás sensibilizado con los problemas de quienes te rodean, puedes formar parte de la red de voluntarios en consumo de ADICAE. No solo puedes dedicar tu tiempo a intentar solucionar tu problema, sino también a informar, formar y ayudar a organizarse al resto de consumidores.

Contacta con la sede más cercana de ADICAE y te explicaremos cómo puedes hacerte agente activo de consumo y empezar ayudar al resto de consumidores.

Consulta todas nuestras sedes en la

web.www.adicae.net



La mejor
herramienta para
desarrollar tu voluntariado en consumo

mayoresactivos.net

Programa voluntariado | Colabora como institución | Solicita voluntarios



ADICAE

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS