

Educación Financiera

AÑO 2021

Fondo Complementario Previsional
Cerrado de Jubilacion y Cesantia
de Empleados Administrativos de
la U.N.L.



Módulo de Educación Financiera

Guía para el partícipe del Fondo
Administrativo de la U.N.L.

Trabajo desarrollado en el marco de la campaña de capacitación de los socios partícipes pertenecientes al Fondo Complementario Previsional Cerrado de Jubilación y Cesantía de Empleados Administrativos de la Universidad Nacional de Loja.

Autoría: Ec. Carlos Larriva Fernández.

Revisión y adaptación: Jimmy Paredes Muñoz (**Representante Legal**)



INTRODUCCIÓN

En los últimos años, debido a la necesidad generada por los partícipes de la institución y basados en la normativa establecida por la Superintendencia de Bancos, el fondo plantea la necesidad de mejorar la cultura financiera los socios. Las carencias en este ámbito pueden conducir a las personas a adoptar decisiones erróneas sobre su economía personal, con el consiguiente riesgo de pérdidas patrimoniales, endeudamiento excesivo y, en los casos más extremos, exclusión financiera.

El objetivo principal de este programa es capacitar para mejorar la cultura financiera del partícipe del Fondo Complementario Previsional Cerrado de Jubilación y Cesantía de Empleados Administrativos de la Universidad Nacional de Loja. Se trata de potenciar conocimientos, destrezas y habilidades de corte económico que permitan al socio /partícipe comprender la importancia de conceptos clave como el ahorro, el presupuesto, los gastos, los ingresos, el coste de las cosas, la calidad de vida, el consumo responsable, etc.

Entre los diferentes recursos que se han elaborado para implementar esta experiencia se incluyen estos materiales, elaborados en la este apartado o modulo I.

Modulo I se recogen contenidos y tareas prácticas sobre educación y seguridad financiera, el consumo inteligente, el ahorro, el presupuesto personal, el dinero en efectivo, las cuentas bancarias, las tarjetas, y las relaciones bancarias, así como una serie de actividades prácticas y un glosario de términos financieros para familiarizar al partícipe con los conceptos empleados.

ÍNDICE

A) OBJETIVOS GENERALES

B) CONTENIDO

1	EDUCACIÓN Y SEGURIDAD FINANCIERA	8
	<i>1.1 ¿Qué es la educación financiera?</i>	8
	<i>1.2 ¿En qué consiste la seguridad financiera?</i>	9
	<i>1.3 Los objetivos financieros</i>	9
2	EL CONSUMO INTELIGENTE	12
3	EL AHORRO	14
	<i>3.1 Sugerencias o consejos para ahorrar</i>	15
4	EL PRESUPUESTO PERSONAL	16
	<i>4.1 ¿Qué es un presupuesto?</i>	16
	<i>4.2 ¿Para qué sirve el presupuesto?</i>	18
	<i>4.3 ¿Cómo se elabora un presupuesto personal o familiar?</i>	19
	4.3.1 Identificar los ingresos y los gastos	19
	4.3.2 Evaluar y ajustar los gastos según los ingresos	19
5	EL DINERO EN EFECTIVO	21
	<i>5.1 ¿Cómo puedo detectar un billete falso?</i>	22
6	LAS CUENTAS BANCARIAS	23
	<i>6.1 ¿Para qué sirven los bancos?</i>	24
	<i>6.2 Las cuentas bancarias a la vista</i>	24
	6.2.1 Tipos de cuentas bancarias a la vista	28
	6.2.2 Características	28
	6.2.3 Apertura de una cuenta bancaria	28

63	<i>La banca a distancia</i>	29
6.3.1	<i>La banca online</i>	29
6.3.2	<i>La banca telefónica</i>	30
7	LAS TARJETAS	32
7.1	<i>Definición</i>	32
7.2	<i>Características físicas</i>	33
7.3	<i>Recomendaciones en el uso de tarjetas</i>	34
7.4	<i>Cajeros automáticos</i>	36
7.5	<i>¿Qué precauciones hemos de tomar para operar con la banca a distancia?</i>	36
7.6	<i>¿Qué es el “pharming”?</i>	37
8	RELACIONES BANCARIAS	38
8.1	<i>¿Qué actitud debemos mantener ante los bancos?</i>	38
8.2	<i>¿Cómo podemos saber las comisiones que nos van a cobrar?</i>	38
8.3	<i>¿Cómo podemos reclamar si no estamos de acuerdo?</i>	39
9	RECUERDA	40
10	GLOSARIO	44

OBJETIVOS GENERALES

- *Conocer y familiarizarse con la terminología financiera.*
 - *Adquirir conocimientos y habilidades y fomentar actitudes respecto a la utilización del dinero.*
 - *Fomentar el ahorro y el control del gasto.*
 - *Aprender sobre el presupuesto o plan financiero personalizado que nos permita alcanzar un mayor grado de libertad financiera.*
 - *Aprender a manejar con efectividad los asuntos financieros a lo largo de la vida.*
 - *Leer, entender y comprender, antes de firmar, los documentos que nos presentan los bancos.*
 - *Conocer las recomendaciones sobre seguridad cuando se opere con la banca.*
-

1 EDUCACIÓN Y SEGURIDAD FINANCIERA

1.1 ¿Qué es la educación financiera?

OBJETIVOS

- Aprender a administrar nuestro dinero
- Plantear metas u objetivos financieros concretos y alcanzables.

La educación financiera es una expresión que parece limitada exclusivamente a expertos en el ámbito económico, pero no es así. Hoy en día todas las personas, para el desenvolvimiento de la vida diaria, estamos obligados a conocer términos y adquirir conocimientos de carácter económico-financiero.

No olvidemos que en el quehacer cotidiano de las familias se tiene que abrir cuentas bancarias, se compra a plazos, se utilizan tarjetas para efectuar compras y sacar dinero de los cajeros automáticos, se solicitan préstamos, etc. Además, se lee y se oye a través de los medios de comunicación palabras que es necesario comprender, como: impuestos, inflación, tipos de interés, presupuestos, superávit, etc.

La educación financiera es una formación que pretende que, mediante información comprensible, seamos capaces de:

- Administrar nuestro dinero.
- Planificar el futuro.
- Tomar decisiones personales de carácter financiero en la vida diaria.
- Elegir y utilizar productos y servicios financieros que mejoren nuestro bienestar.
- Acceder a información relativa a asuntos económicos y financieros.

La educación financiera en la adolescencia debe:

1. Fomentar la formación en valores cuando se maneja dinero: valores relacionados con el “*saber ser o saber valorar o saber comportarse*”: ser **honesto** (por ejemplo en el uso correcto de nuestro dinero y el de otras personas, o ganar dinero legalmente), **responsable** (pagar lo que se desea comprar), **cumplidor** (devolver el dinero prestado en el plazo establecido) y **solidario** (dar ayudas a países en desarrollo, aportar cuando surjan catástrofes como terremotos, hambrunas, etc.).
2. Desarrollar actitudes positivas hacia el dinero: fomentar el espíritu emprendedor (generar ideas para montar negocios), tratar de incrementar el bienestar, aprender de los errores, tener curiosidad por aprender cosas nuevas, etc.
3. Adquirir conocimientos para desenvolverse en el mundo de las finanzas:

Conocimientos de carácter procedimental, relacionados con el “saber hacer” (saber abrir una cuenta bancaria, saber rellenar un cheque, etc.) y conocimientos conceptuales, que corresponden al “saber” (qué es una tarjeta de débito, qué es una tarjeta de crédito, etc.)

1.2 ¿En Qué consiste la seguridad financiera?

La seguridad financiera varía según nuestras necesidades y la etapa de la vida en que nos encontremos. Pero, en general, puede decirse que **una persona tiene seguridad financiera cuando:**

- No tiene deudas o las puede pagar cómodamente.
- Es capaz de controlar sus gastos.
- Consigue aumentar sus ahorros mes a mes.

En definitiva, se trata de alcanzar una situación en la que no tengamos dificultades económicas y no tengamos que preocuparnos de lo que va a pasar el próximo mes o de qué sucederá si tenemos algún imprevisto.

1.3 Los objetivos financieros

La seguridad financiera, tal como la hemos definido, es uno de los objetivos más deseados por la mayoría de las personas y está a nuestro alcance. El poder controlar los gastos y disponer de ahorros que van siempre en aumento y poder dedicarnos a algo que nos guste es un buen comienzo.

Para conseguir la seguridad financiera es preciso empezar conociendo cuál es nuestra situación financiera actual (qué ingresos recibimos, si ahorramos algo a fin de mes, si tenemos alguna deuda, etc.) y cuáles son nuestros objetivos financieros concretos.

Entre los objetivos financieros de carácter general más aconsejables para todo el mundo se encuentran, fundamentalmente, los dos siguientes:

- **Controlar los gastos para llegar bien a fin de mes:** si ganamos 1.500 dolares mensuales y gastamos 2.000, vamos camino de la bancarrota. Si mantenemos nuestros gastos por debajo de nuestros ingresos podremos ahorrar, invertir y alcanzar la seguridad financiera.
- **Aumentar mes a mes los ahorros:** mucha gente trabaja duro durante años, pero por diversas razones nunca logra ahorrar y vive mes a mes en situación precaria. Al final, no tiene nada después de una vida de esfuerzo. Todos debemos adoptar el hábito de ahorrar algo cada mes, y cuanto antes se empiece, mejor.

Estos objetivos nadie debe descuidarlos pero, en realidad, se trata de objetivos muy generales. Cuando un objetivo es demasiado amplio y general se hace difícil de conseguir. A veces es más fácil empezar si elegimos objetivos más concretos.

Los objetivos financieros concretos son aquellas metas que se quieren conseguir teniendo en cuenta nuestros ingresos, nuestros gastos y nuestra capacidad de ahorro, en definitiva aquello que se quiere lograr en función de nuestra situación financiera.

Preguntas como:

- ¿Cuánto dinero quiero tener dentro de un año?
- ¿Cuánto necesito para comprar una raqueta de tenis?
- ¿Cuánto para hacer un regalo?
- ¿Cuánto quiero tener ahorrado para una emergencia?

A estos interrogantes se les debe buscar una respuesta por medio de la definición de unos objetivos financieros personales.

No debemos olvidar que estos objetivos financieros personales han de ser **concretos, alcanzables y delimitados en el tiempo**.

Debemos establecer, por tanto, una relación de objetivos concretos por orden de prioridad o de urgencia, para poner en marcha, sin demora, el plan de salud financiera.

Con la siguiente plantilla podemos convertir nuestros deseos en objetivos concretos:

LISTA DE OBJETIVOS FINANCIEROS CONCRETOS					
Fecha	Objetivo	Cantidad necesaria	Fecha objetivo	Ahorro necesario (semanal, mensual, anual,...)	Fecha logro
01/03/21	Comprar una raqueta	30,00 \$	01/07/21	7,5 \$/mes ó 1,90 \$ semana	
01/03/21	Ahorrar para las fiestas de septiembre	104,00 \$	15/09/21	16 \$ mes ó 4 \$ semana	

Ahora, quizá nos sea más fácil ver por dónde empezar. Podemos calcular la cantidad que necesitamos ahorrar cada mes o cada semana (última columna) para conseguir los objetivos que hayamos establecido.

Si nos pareciera imposible ahorrar las cantidades necesarias, no debe ser motivo de preocupación. Hasta los viajes más largos empiezan con un primer paso pequeño. Más adelante, en el apartado sobre el presupuesto personal, veremos cómo se ajustan nuestros ingresos y gastos para ahorrar de forma sistemática.

2 EL CONSUMO INTELIGENTE

OBJETIVOS

- *Conocer cómo se puede mejorar la calidad de vida mediante un consumo:*
 - *Responsable*
 - *Saludable*
 - *Ético*
 - *Sostenible*
 - *Solidario*

El consumo consiste en la utilización de productos y servicios para satisfacer nuestras necesidades o deseos.

Cuando adquirimos bienes y servicios de una forma descontrolada, porque erróneamente entendemos que ello implica una mayor satisfacción personal e incluso felicidad, hablamos de **consumismo**. Hábitos como el acaparamiento de productos innecesarios, la ostentación o el despilfarro son propios del consumismo.

El consumismo conlleva una serie de efectos negativos a modulo individual, sobre la salud y la situación financiera, y también a modulo colectivo, sobre los recursos naturales y sobre el medio ambiente.

Hablamos de consumo inteligente cuando el uso de los productos y servicios cubren nuestras necesidades básicas y nos aportan una mayor calidad de vida.

El consumidor que sabe lo que realmente necesita, que elige los productos y servicios adecuados por calidad y precio, que no gasta innecesariamente, que conoce sus derechos, que minimiza el impacto de su consumo sobre los recursos naturales y el medio ambiente y que es crítico con las empresas que no son socialmente responsables es un **consumidor inteligente**.

Durante los últimos años asociaciones de consumidores y usuarios, ecologistas y otras organizaciones sociales han añadido otros calificativos al consumo, como responsable, ético, saludable, sostenible o solidario.

Responsable: consumo que tiene en cuenta no sólo la satisfacción de las necesidades reales del individuo, sino también la conservación del medio ambiente y la igualdad social.

Saludable: consumo de productos beneficiosos y mantenimiento de hábitos de vida que mejoren la salud.

Ético: consumo que tiene en cuenta las implicaciones sociales y valora las opciones más justas, solidarias y ecológicas.

Sostenible: consumo eficiente que propicia un desarrollo sostenible, es decir, que permite satisfacer las necesidades del presente sin perjudicar a las generaciones futuras.

Solidario: consumo de productos de comercio justo, que repercuten directamente de forma positiva sobre la producción y la artesanía de países pobres.

OBJETIVOS

- Estimular el ahorro entre la población joven
- Conocer recomendaciones para ahorrar

3 EL AHORRO

En el apartado 1 ya vimos la necesidad que tenemos de controlar nuestros gastos y procurar ahorrar mes a mes para conseguir seguridad financiera. Pero conviene que fijemos claramente **qué es el ahorro y por qué debemos ahorrar.**

¿Qué es el ahorro?

El ahorro en un período de tiempo determinado es la parte de los ingresos de ese período que no gastamos. O lo que es lo mismo:

$$\text{AHORRO} = \text{INGRESOS} - \text{GASTOS}$$

Los ingresos que percibimos en un período de tiempo podemos dedicarlos todos a consumir (gastar) o a consumir una parte y guardar el resto (ahorrar). Cuantos más ingresos tengamos mayor será nuestra capacidad de ahorro y, al contrario, a menos ingresos, menor capacidad de ahorro.

¿Por qué debemos ahorrar?

Las personas, generalmente, no gastamos todo lo que ingresamos, sino que procuramos ahorrar una parte. Los motivos por los que una parte de nuestros ingresos los dedicamos al ahorro son diversos. Podemos sintetizarlos en los siguientes:

- a) Para hacer frente a algún gasto imprevisto o una emergencia.
- b) Para poder comprar los bienes o servicios que nos gustan o vamos necesitando (un portátil, un videoconsola, un teléfono móvil, etc.)
- c) Para **invertir** y tratar de generar más riqueza.
- d) Para ayudar a personas más desfavorecidas o a países en vías de desarrollo

En el apartado c) estamos diciendo que ahorramos para invertir con el fin de intentar aumentar nuestra riqueza. ¿Quiere esto decir que ahorro e inversiones lo mismo? No, no debemos confundir ahorro con inversión.

Si ahorrar es la acumulación del dinero que no gastamos, invertir, en cambio, puede significar **arriesgar** parte de ese dinero con la esperanza de ganar más a cambio.

Podemos tener la posibilidad de ganar mucho, pero también la posibilidad de no ganar nada e incluso de perder todo o parte del dinero invertido.

La diferencia entre ahorrar e invertir es, precisamente, esa incertidumbre o riesgo. El riesgo tiende a disminuir a largo plazo, y por ello es recomendable invertir el dinero que no vayamos a necesitar durante algunos años.

El ahorro y la inversión, por tanto, van de la mano porque sólo podremos invertir si hemos ahorrado o acumulado antes.

Veamos la diferencia entre ahorro, consumo e inversión con el siguiente ejemplo:

EJEMPLO:

Supongamos que un joven tiene unos ingresos mensuales de \$ 800 y ahorra al mes \$80

Vamos a suponer que este ahorro mensual lo va guardando en su banco. Este dinero no le produce prácticamente nada, pero lo tiene seguro. Al cabo de 10 meses tendría:

$$80 * 10 = 800 \$$$

- Si este dinero lo sigue dejando en el banco, esta cantidad de 800 \$ es su **ahorro**.
- Si con esta cantidad se compra un ordenador para jugar y comunicarse con los amigos, estamos ante un **consumo**.
- Si se compra el mismo ordenador pero para diseñar una aplicación que le pueda generar beneficios y le **pueda** incrementar su riqueza, nos encontramos ante una **inversión**.

Conclusión: *para poder invertir es preciso ahorrar antes.*

3.1 Sugerencias o consejos para ahorrar

- Debemos destinar al ahorro una cantidad de los ingresos semanales o mensuales que obtengamos.
- Es conveniente ingresar esta cantidad en el banco en una cuenta de ahorro.
- Cuando nos encaprichamos de un bien no conviene que lo compremos inmediatamente. Es preferible esperar un par de semanas antes de adquirirlo. Esta práctica nos evitará las compras impulsivas. Muchas veces, cuando haya transcurrido ese tiempo, el bien, seguramente, ya no nos hará tanta ilusión o ya no nos hará falta.
- Debemos comparar precios antes de comprar, seguramente nos sorprenderemos de la diversidad de precios que pueden existir para un mismo producto.
- Tenemos que tener cuidado con la publicidad. Es interesante que leamos la letra pequeña en los folletos publicitarios.

- Otro gesto con el que ayudamos al ahorro familiar consiste en consumir o utilizar menos cantidad de los productos o servicios que solemos usar. Por ejemplo: utilizar menos champú, menos gel de baño, menos crema dental, apagar los equipos (TV, radio, etc.) cuando no los utilicemos y asegurarnos de que no los mantenemos en modo de espera, cerrar bien el grifo del agua, no dejar las luces encendidas, etc.

!!!ATENCIÓN!!!

Estos ahorros, de uno en uno, son muy pequeños, pero, sumando todos ellos, nuestra familia puede llegar a ahorrar mucho dinero a lo largo del tiempo.

4 EL PRESUPUESTO PERSONAL

OBJETIVOS

- Aprender a elaborar un presupuesto personal
- Diferenciar entre gastos fijos obligatorios, gastos variables necesarios y gastos superfluos

4.1 ¿Qué es un presupuesto?

Se entiende por **presupuesto** una relación detallada de la **previsión de ingresos y gastos** que vamos a tener durante un período de tiempo determinado.

Los presupuestos, por tanto, hemos de elaborarlos antes de que se produzcan estos ingresos y gastos. Así, si queremos elaborar un presupuesto para un determinado mes, lo confeccionaremos el mes anterior mediante una estimación de los ingresos y gastos que prevemos se producirán en el mes siguiente.

Antes de elaborar nuestro presupuesto es conveniente hacernos las siguientes preguntas:

- ¿Sabemos exactamente cuánto dinero ingresamos y cuánto gastamos cada mes?
- ¿Sabemos en qué gastamos cada euro?
- ¿Ahorrarnos todos los meses o gastamos todo el dinero que ingresamos?
- Si de pronto tuviéramos que aportar dinero para hacer un regalo a un compañero, que se marcha del centro porque han trasladado a su padre a otra ciudad, ¿contamos con una reserva de dinero para los gastos imprevistos?
- ¿Nos gastamos toda la paga del mes rápidamente?

El presupuesto nos va a ayudar a conocer las respuestas a las preguntas anteriores. Es, por tanto, un instrumento imprescindible para llevar el control de nuestras cuentas personales, sea cual sea nuestra situación económica.

Quizás, elaborar un presupuesto nos suene a algo complicado o nos sugiera imágenes desagradables, como privarnos de cosas que nos gustan o, incluso, de cosas necesarias. En realidad, es todo lo contrario. **El presupuesto es la forma más eficaz para sacar todo el partido a nuestro dinero.** Su elaboración y seguimiento nos pueden resultar incluso divertidos.

Requiere un poco de esfuerzo al principio, pero luego se convierte en un hábito muy beneficioso que nos permite identificar en qué gastamos nuestros ingresos y hacer los ajustes necesarios para ahorrar un poco más cada mes, y así lograr nuestros objetivos financieros.

4.2 ¿Para qué sirve el presupuesto?

El presupuesto nos sirve para:

- Saber en qué gastamos el dinero.
- Priorizar nuestros gastos.
- Reducir o eliminar nuestras posibles deudas.
- Apartar alguna cantidad todos los meses para ahorrar, teniendo en cuenta nuestros objetivos.
- Acumular un fondo para posibles emergencias o imprevistos que tengamos.
- Vivir dentro de nuestras posibilidades, con la tranquilidad que esto supone.
- Poder hacer previsiones de futuro.
- Llevar un seguimiento y control y así poder ajustarnos a nuestros ingresos.

4.3 ¿Cómo se elabora un presupuesto personal o familiar?

A continuación detallamos las diferentes fases o pasos que hemos de seguir para elaborar un presupuesto.

4.3.1 Identificar los ingresos y los gastos

Existen programas informáticos y servicios de banca online que nos pueden facilitar esta tarea, pero también lo podemos hacer con la hoja de cálculo o con lápiz y papel.

No debemos olvidar que todos los ingresos y gastos deben corresponder al mismo período de tiempo. Es decir, si reflejamos ingresos y gastos mensuales, aquellos gastos que sólo hacemos una vez al año (un regalo a nuestros padres para su cumpleaños, por ejemplo) tendríamos que dividirlos entre los doce meses.

Si de algunos gastos no conocemos las cantidades exactas utilizaremos cantidades estimadas, pero luego deberemos ajustarlas a la realidad.

A continuación presentamos un modelo de plantilla de presupuesto:

FECHA	CONCEPTO	INGRESOS	GASTOS	DIFERENCIA

Ingresos:

Empezaremos por hacer una lista de todas las entradas de dinero. La más importante suele ser la paga que nos dan a la semana o al mes. También algunas propinas provenientes de alguno de nuestros familiares o regalos en efectivo por nuestro cumpleaños.

Gastos:

Los gastos son todas las salidas de dinero. Para saber realmente en qué situación estamos, hay que incluir todos los gastos actuales, por muy pequeños que sean. Sin olvidar otros ocasionales como regalos de cumpleaños y de Reyes o Papá Noel en Navidad, etc.

Un experimento muy revelador consiste en anotar en una agenda todos los gastos que tengamos, por pequeños que sean, durante un mes. El resultado, seguramente, nos sorprenderá.

Una vez que tengamos una estimación fiable de nuestra situación financiera, podemos proceder a la siguiente fase.

4.3.2 Evaluar y ajustar los gastos según los ingresos

Ingresos 20, gastos 19,6 = felicidad

Ingresos 20, gastos 20,6 = miseria

Charles Dickens – David Copperfield

¡¡¡ATENCIÓN!!!

Gastar más de lo que se ingresa es sumamente peligroso.

Para muchas personas y familias los ingresos mensuales son relativamente estables, pero los gastos varían. Unos meses se gasta menos y al final hay algo de ahorro. Otros meses, los gastos son mayores que los ingresos y se recurre al ahorro de meses anteriores para pagarlos. Y así van tirando mes a mes, pero sin llegar nunca a controlar la situación.

Los problemas surgen cuando hay varios meses seguidos en los que los gastos superan a los ingresos. Entonces se agotan los ahorros y no hay más remedio que pedir dinero prestado para atender a los pagos.

En realidad, es **aconsejable que nuestros gastos no superen el 90% de los ingresos**, para poder ahorrar, como mínimo, el 10% restante cada mes. Este 10% lo podemos destinar a crear un fondo para emergencias o imprevistos y a guardarlo para comprar algún bien que nos interese.

Sin ahorro, nada de esto es posible. **Sin ahorro nunca tendremos el control sobre nuestra situación económica.**

Evidentemente, cuanto más ahorremos, antes lograremos nuestros objetivos financieros, contaremos con más opciones de inversión y dispondremos de mayor control sobre nuestra vida y nuestro futuro.

Así pues, es conveniente ajustar nuestro presupuesto, tanto si tenemos problemas para llegar a fin de mes como si queremos ahorrar un poco más. Para ello, sólo hay dos opciones: **aumentar los ingresos o reducir los gastos**.

Las posibilidades para aumentar los ingresos suelen ser limitadas. Generalmente no está en nuestras manos aumentar los ingresos, por lo tanto tendremos que reducir los gastos.

Analicemos, a continuación, las clases de gastos que hemos de tener en cuenta.

Clasificación de los gastos

Conviene que distingamos entre:

- ✓ Gastos fijos obligatorios.
 - ✓ Gastos variables necesarios.
 - ✓ Gastos discrecionales o superfluos.
- **Gastos fijos obligatorios:** son aquellos gastos que tenemos que pagar sin falta.

Para una familia serían, por ejemplo, los gastos del colegio, el alquiler de la vivienda o el recibo de la comunidad, etc.

- **Gastos variables necesarios:** son **gastos necesarios para vivir**, pero que podemos reducir si hacemos un uso racional del consumo.

Para una familia, serían la electricidad, la comida, la ropa, el transporte, el calzado, los electrodomésticos, etc.

Como estos gastos son necesarios, normalmente sólo podemos reducirlos haciendo pequeños recortes. Un poco aquí, un poco allá: es el ahorro típico de la hormiguita.

Las medidas que podemos tomar para reducir este tipo de gastos pueden ser:

- ✓ Comparar marcas antes de comprar la ropa, el calzado, etc.
- ✓ Andar o utilizar la bicicleta para ir al colegio.
- ✓ Coger el autobús o el metro en vez de ir en motocicleta.
- ✓ Comparar las tarifas de los distintos operadores de telefonía móvil para elegir la que más se adapta a nuestros horarios.

✓ Comparar entre las diferentes ofertas de Internet y seleccionar la tarifa que mejor se adapte a nuestras necesidades.

- **Gastos discrecionales o superfluos:** son todos aquellos gastos que realizamos para cosas que nos gustan, pero que **no son imprescindibles**.

Todos podemos descubrir gastos superfluos que realmente no añaden mucho a nuestra calidad de vida, y que reducen el dinero que podríamos utilizar para otros fines más productivos.

Nos puede sorprender el valor de la cantidad de cosas que compramos que no son necesarias y que luego, además, no solemos utilizar.

Cuando hay que recortar gastos, éstos deben ser los primeros en reducirse o eliminar.

El ahorro como gasto fijo obligatorio (pagarse primero a uno mismo)

Ya se ha mencionado la importancia del ahorro para lograr nuestros deseos y el objetivo de **guardar cada mes, al menos, el 10% de los ingresos**.

La mejor forma de lograrlo es incorporando dentro de los gastos fijos obligatorios del presupuesto. Es decir, se asume la **obligación de pagarse a uno mismo una cantidad fija cada mes** antes de anotar otros gastos no obligatorios.

Lo podemos hacer ingresando esta cantidad todos los meses en una cuenta bancaria. Lo importante es coger el hábito a principios de semana o de mes, antes de gastar el dinero en otras cosas.

5 EL DINERO EN EFECTIVO

OBJETIVOS

- Conocer las ventajas e inconvenientes de utilizar el dinero en efectivo en las compras.
- Conocer los pasos necesarios para poder identificar un billete falso.
- Identificar qué entidades nos pueden ayudar cuando nos encontramos con un billete falso.

Los billetes y monedas en dólares son hoy en día los únicos medios de pago de **curso legal** en Ecuador.

Por lo tanto, ningún establecimiento comercial, banco, administración u otro acreedor puede oponerse al pago en efectivo en esta moneda, aunque sí podría rechazar otros medios de pago, como cheques y tarjetas. Además, todo acreedor puede exigir el pago en efectivo.



No obstante, cada país puede establecer límites y condiciones a esta regla. Hay que matizar que los billetes deberemos utilizarlos de acuerdo con el importe del bien o servicio a pagar. Es decir, un comercio podría negarse a aceptarnos un billete de denominación alta (por ejemplo, 100 dólares) como pago de un importe muy inferior (10 dólares). Además, un acreedor no tiene por qué aceptarnos más de 50 monedas para un mismo pago si no lo desea. También nos pueden rehusar billetes dudosos o en mal estado.

Ventajas e inconvenientes de utilizar el dinero en efectivo como medio de pago:

Ventajas	Inconvenientes
Aceptado en todos los sitios	Inseguridad: peligro de robo o extravío
Rapidez	Posibilidad de fraude
No es necesario identificarse (presentar C.I. o pasaporte)	No es posible utilizar dinero en efectivo como pago en Internet
Dificulta las compras impulsivas o innecesarias	

El dinero en efectivo es el medio de pago más adecuado para gastos diarios de pequeño importe. Si tenemos que coger un taxi o un autobús, tomar un refresco o pagar en un pequeño comercio, puede ser el único pago que nos admitan.

5.1 ¿Cómo puedo detectar un billete falso?

La mayoría de los billetes falsos en dólares podríamos detectarlos fácilmente, incluso sólo por el tacto, pero “se cuelan” porque tenemos la costumbre de coger las vueltas y meterlas en el bolsillo o la cartera sin fijarnos.

Los billetes en dólares se fabrican utilizando tecnologías de impresión sofisticadas, y llevan incorporados una serie de elementos de seguridad que facilitan la detección de ejemplares falsos con sólo prestarles un mínimo de atención.

En realidad, lo único que tenemos que hacer es **tocar**, **mirar** y **girar** el billete.

6 LAS CUENTAS BANCARIAS

OBJETIVOS

- Aprender a abrir una cuenta bancaria.
- Comprender qué es una cuenta a la vista.
- Distinguir entre las diferentes clases de cuentas según la titularidad.
- Entender qué es un extracto de cuenta corriente.

6.1 ¿Para Qué sirven los bancos?

Un banco es una entidad que se encarga de administrar y prestar dinero. También las cajas de ahorro y las cajas rurales realizan estas mismas actividades.

Las actividades fundamentales de las entidades bancarias son:

Captar el dinero sobrante (ahorros) de las familias, empresas y administraciones públicas, dándoles una compensación (interés).

Atender las necesidades de dinero que tienen las personas, empresas o instituciones, a cambio de una compensación (interés) y unas garantías de solvencia para responder ante los ahorradores y cubrir los gastos del negocio bancario.



Existen varias razones para utilizar los servicios de un banco, entre ellas:

- La comodidad.
- El coste.

!!!ATENCIÓN!!!

Nunca hay que operar con una entidad no registrada. Antes de entregar dinero, tenemos que asegurarnos de que la entidad con la que pretendemos trabajar está regulada por la SBS

Comodidad:

Una cuenta bancaria ahorra mucho tiempo y esfuerzo. Imaginemos el tiempo que perderíamos si tuviéramos que visitar en persona cada una de las empresas a las que tenemos que pagar cada mes (la compañía de teléfono, la de electricidad, etc.) o si las compañías tuvieran que enviar un cobrador (tendríamos que estar en casa cuando llegara)

El poder pagar un recibo por banco es un servicio que nos presta la entidad bancaria junto con otros y representa una gran comodidad para las personas.

Coste:

Los bancos cobran comisiones, pero su importe suele ser inferior al coste que tendríamos que pagar si tuviéramos que realizar todos los servicios ofrecidos por otros medios.

6.2 *Las cuentas bancarias a la vista*

Nuestra relación con una entidad de crédito (banco, caja de ahorros o caja rural) gira, generalmente, en torno a una **cuenta bancaria**.

Esta cuenta es un depósito de dinero que, fundamentalmente, nos permite realizar cobros y pagos a través de la misma, como:

- Retiradas de dinero mediante cajeros automáticos.
- Compra de entradas para espectáculos (cine, fútbol, conciertos musicales, etc.)
- Domiciliación de la nómina.
- Domiciliaciones de recibos (recibo del gimnasio, recibo de la academia de baile, recibo del teléfono, etc.)

“**A la vista**” significa que podemos disponer de nuestro dinero en parte o en su totalidad, en cualquier momento.

6.2.1 Tipos de cuentas bancarias a la vista

Cuenta corriente: es un contrato que firmamos con una entidad bancaria por el que depositamos una cantidad de dinero en dicha entidad y ésta se encarga de guardárnoslo, pagándonos unos intereses muy bajos. Podemos retirar ese dinero en cualquier momento, en las oficinas de la entidad bancaria mediante los cheques que ella misma nos suministra.

Cuenta o libreta de ahorro: también es un contrato que firmamos con una entidad bancaria a través del cual ingresamos una cantidad de dinero y la entidad nos compensa con unos intereses que suelen ser algo mayores que los de la cuenta corriente. El dinero también podemos retirarlo en cualquier momento pero a través de la presentación de una libreta o cartilla que la propia entidad nos entrega.



6.2.2 Características

Tanto las cuentas corrientes como las cuentas de ahorro a la vista se caracterizan por:

- **Liquidez total.**- Liquidez significa que podemos disponer del dinero que tenemos en la cuenta cuando queramos, es decir, que podemos retirar nuestro dinero en cualquier momento y sin penalización alguna.
- **Sencillez** y pocos requisitos de apertura.
- Posibilidad de **tarjetas** asociadas a la cuenta.
- **Remuneración escasa o nula.** Estas cuentas no son productos de ahorro, están pensadas más para la gestión del dinero en el día a día. Por tanto, no son los productos más adecuados para el ahorro a largo plazo.

PARA SABER MÁS

Nos referimos aquí a las cuentas corrientes y libretas de ahorro ordinarias. Existen en el mercado cuentas a la vista especiales, diseñadas para el ahorro y con características diferentes, como las cuentas corrientes de alta remuneración.

- Normalmente, las entidades bancarias nos suelen cobrar unos gastos por **comisiones de administración y mantenimiento** de las cuentas. En cambio, no es habitual que nos cobren comisiones por consultas de saldos o movimientos. Muchas libretas y cuentas dirigidas a niños y jóvenes basan su atractivo en la ausencia de comisiones.

6.2.3 Titulares

Un titular de una cuenta bancaria es la persona a cuyo nombre está abierta la cuenta y es la única que puede retirar dinero de la misma.

Según el número de titulares las cuentas bancarias pueden ser Individuales y Colectivas.

Cuentas Individuales: aquéllas que tienen un solo titular.

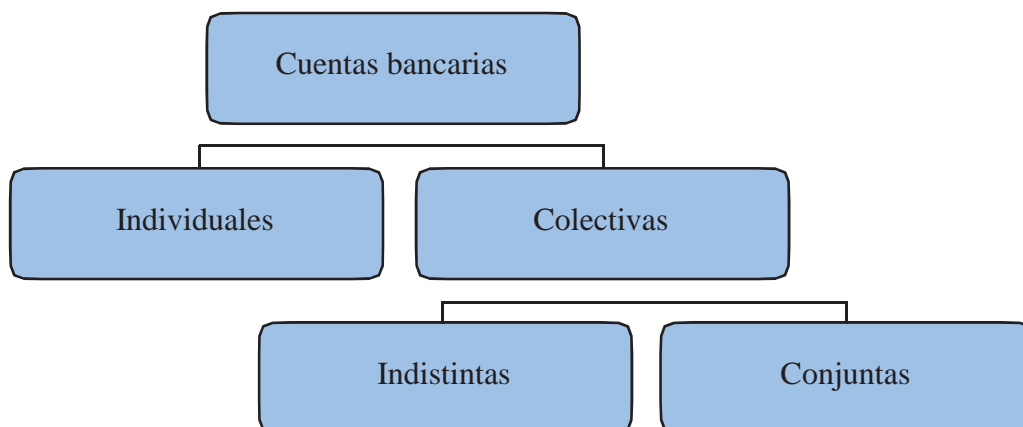
Cuentas Colectivas: cuando tienen dos o más titulares.

Las cuentas colectivas pueden ser a su vez:

- **Indistintas:** cuando únicamente se necesita la firma de **uno** de los titulares para retirar dinero de la cuenta.
- **Conjuntas:** en este caso se necesita la firma de **todos** los titulares para poder disponer del dinero de la cuenta.

Dentro de las cuentas conjuntas existen diferentes modalidades si hay tres o más titulares. Se

puede exigir para la retirada de dinero solamente la firma de dos de ellos indistintamente o la firma obligatoria de uno de ellos, junto con la firma de cualquiera de los otros titulares.



También es posible **autorizar** a otra persona para que pueda realizar operaciones actuando en nombre y en representación del titular.

6.3 *La banca a distancia*

La falta de tiempo de las personas y la coincidencia de los horarios laborales con los de apertura de las sucursales bancarias hacen difícil que podamos efectuar las operaciones en la oficina bancaria.

Afortunadamente, hoy en día existen otros sistemas que nos permiten relacionarnos con nuestra oficina sin tener necesidad de desplazarnos a ella. Estos sistemas son:

- la banca online, y
- la banca telefónica.

6.3.1. La banca online

Se conoce como banca online el contrato que nos permite utilizar los servicios y productos disponibles de una entidad bancaria vía Internet.

La mayoría de entidades ofrece el acceso a la banca online como un servicio adicional para su clientela (normalmente de forma gratuita).

También existen otras entidades que no disponen de oficinas y sólo funcionan por Internet o por teléfono. Estos bancos también deben contar con la autorización de la superintendencia de Bancos para operar en nuestro país.

Funcionamiento y operaciones permitidas:

Para utilizar este servicio necesitamos disponer de un ordenador personal con acceso a Internet. La entidad facilitará una clave y una contraseña que necesitaremos para identificarnos cada vez que queramos entrar en la “oficina virtual”.

Prácticamente, todas las operaciones que podemos realizar en la oficina están disponibles en la “oficina virtual”, durante las 24 horas del día y sin desplazamientos, entre otras:

- Consultas de saldos y movimientos.
- Apertura de cuentas.
- Órdenes de domiciliaciones de pago.

Debemos firmar electrónicamente con otra clave todas las operaciones que impliquen movimientos de dinero.

Ventajas e inconvenientes:

Ventajas	Inconvenientes
Comodidad <ul style="list-style-type: none"> • Operar desde el propio domicilio • Disponible cualquier día las 24 horas 	Posibilidad de fraude
Ahorro económico <ul style="list-style-type: none"> • Menores comisiones • Mejores ofertas en depósitos o préstamos • Servicios y productos más baratos 	Falta de consejos e interacción con el personal
Facilita el control de las cuentas y la gestión del presupuesto	Hace falta manejar un ordenador y tener acceso a Internet

6.3.2.La banca telefónica

La banca telefónica se define como la banca que se realiza mediante el uso del teléfono para consultar datos o realizar operaciones bancarias.

Los principales servicios que se ofrecen son: consultas de datos de cuentas, movimientos de dinero, consulta de datos de tarjetas, información general, información de productos y servicios del banco, compra/venta de entradas para espectáculos e información de recibos domiciliados.

Se opera con contraseña o clave secreta (que equivale a la firma en las operaciones físicas), lo cual garantiza la confidencialidad. La garantía para el banco y para el cliente de que éste ha ordenado una operación es la grabación de la conversación, que debe estar siempre a disposición del cliente.

7 LAS TARJETAS

OBJETIVOS

- *Conocer la utilidad principal de las tarjetas.*
- *Identificar los distintos elementos que forman parte de las tarjetas.*
- *Tener presentes las recomendaciones sobre seguridad cuando se opere con tarjetas.*

7.1 Definición

Las tarjetas son medios de pago emitidos por una entidad financiera o comercio. Las tarjetas emitidas por entidades de crédito están asociadas a una cuenta corriente o de ahorro a la vista y nos permiten disponer de efectivo mediante un cajero automático o pagar compras en distintos establecimientos, con cargo a nuestra cuenta a la vista.

Por su comodidad, facilidad de uso, amplia aceptación y por la seguridad que supone no tener que llevar mucho dinero en efectivo, las tarjetas se han convertido en parte de nuestras vidas.

Son el medio de pago más aceptado para efectuar compras por Internet y durante los viajes. Hoy en día, una tarjeta es algo fundamental para comprar un billete de avión, reservar una habitación de hotel, comprar recuerdos o regalos en el extranjero.

Los establecimientos donde se puede pagar con tarjeta se benefician porque se incrementa su clientela y su volumen de ventas.

Las entidades financieras también obtienen beneficio con las comisiones que cobran por el uso de las tarjetas, tanto de las personas que las utilizamos como medio de pago como de los establecimientos que las aceptan.

Existe una gran variedad de tarjetas emitidas por entidades financieras o comerciales.

Entre las más importantes podemos distinguir las siguientes:

- Tarjetas de Débito: también llamadas dinero de plástico, son aquellas que en nuestra cuenta corriente o de ahorro nos deducen directamente el importe de la compra o disposición de dinero en efectivo en cajeros automáticos, siempre y cuando exista dinero disponible en la cuenta.

Generalmente el banco cobra una cuota anual por su emisión.

- Tarjetas de Crédito: son medios de pago aplazado que nos permiten realizar compras y retirar dinero de los cajeros automáticos sin necesidad de tener fondos suficientes en la cuenta bancaria asociada.

La tarjeta puede ser utilizada hasta un determinado importe fijado por la entidad bancaria, la cual nos cobra intereses por las cantidades dispuestas además de comisiones anuales por su emisión.

- Tarjetas Monedero: funcionan como medio de pago con una cantidad límite que va disminuyendo dependiendo de su utilización. Si este límite se agota o es bajo podemos volver a cargarla para seguir utilizándola.

Estas tarjetas podemos utilizarlas en tiendas, en máquinas expendedoras automáticas, autobuses, teléfonos públicos, etc.



7.2 Características físicas

Las tarjetas son de plástico y tienen forma rectangular. Pueden ser de colores y diseños muy distintos, pero deben cumplir ciertas normas.



- 1- **Entidad emisora:** denominación de la entidad que emite la tarjeta. Habitualmente se trata de una entidad bancaria, aunque también puede ser un centro comercial. Por ejemplo unos grandes almacenes, que facilitan tarjetas a su clientela para la realización del pago de sus compras.

- 2- **Estándar de la tarjeta:** red a la que está adherida la tarjeta para su utilización. En este caso se trata de una tarjeta que opera bajo el estándar de 4B. Además, en esta zona se suelen colocar distintas medidas de seguridad.
- 3- **Chip:** en el ejemplo, la tarjeta incorpora un chip con información sobre el titular y características de la tarjeta (límite disponible, etc.) En este caso el chip es visible, pero hoy en día existen tarjetas que incorporan dicho chip embutido en el plástico. Por ejemplo las utilizadas en el transporte público de muchas ciudades, donde basta con acercar la tarjeta a un lector que reconoce el saldo de la misma y le descuenta el importe del trayecto que va a realizar el usuario.
- 4- **Identificación de la tarjeta:** se trata del número de identificación de la tarjeta, de tal modo que cada plástico emitido es único, con independencia de que sobre una misma cuenta de tarjetas se expidan varios plásticos o tarjetas físicas a favor de distintas personas.
- 5- **Identificación del titular de la tarjeta, así como del período de vigencia del plástico físico:** en este sentido cabe destacar el hecho de que con independencia del titular de la cuenta de cargo de la tarjeta, el plástico se emite con la identificación de la persona que la puede utilizar.
- 6- **Fecha de caducidad.**
- 7- **Panel de firmas.**
- 8- **Carácter especial CVV:** Número de seguridad de la tarjeta de crédito o débito.
- 9- **Banda magnética:** contiene los datos del titular y caracteres alfanuméricos que hacen que los cajeros y terminales actúen de una forma determinada.

7.3 recomendaciones en el uso de tarjetas

Consejos básicos para **aumentar la seguridad:**

1. Debemos proteger siempre las tarjetas como si fueran dinero en metálico.
2. Hemos de firmar la tarjeta en el momento de recibirla para que nadie más pueda hacerlo.
3. No debemos anotar nunca el número secreto junto a la tarjeta, ni en el mismo bolso o cartera. Conviene memorizarlo para no tener que llevarlo escrito.
4. No debemos utilizar como número secreto datos fáciles de adivinar como el día de nuestro cumpleaños, C.I., etc.
5. Tenemos que llevar el número de teléfono que la entidad nos ha facilitado para llamar en caso de emergencia y para poder comunicar la pérdida de la tarjeta. Debemos llevarlo siempre en lugar separado de la tarjeta.

En las comisarías de policía suelen tener estos números de teléfono.

6. Hemos de guardar bien o destruir toda documentación que contenga nuestro nombre y número de tarjeta (como los recibos). Incluso no tirar recibos a la basura. Es más seguro cortarlos en pedazos para que nadie pueda obtener información.

7.4 ¿Qué es el “spyware”?

Los programas espía o **spyware** son aplicaciones que recopilan información sobre una persona u organización sin su consentimiento. La función más común que tienen estos programas es la de reunir información sobre el usuario y distribuirla a empresas publicitarias u otras organizaciones interesadas.

El spyware es un pequeño programa que puede considerarse un tipo de virus, que se instala en nuestro ordenador sin que nos demos cuenta. Puede proceder de páginas web visitadas, o de instalaciones de otras aplicaciones descargadas. Estos programas son capaces de captar toda la actividad de nuestro ordenador, lo que permite a los piratas detectar claves de acceso, passwords y otros datos personales.

¡¡¡ATENCIÓN!!!

Para evitar el spyware, tenemos que asegurarnos de tener activado y actualizado un buen software anti-virus que especifique tener la función de poder detectar y eliminar los programas espías. Si notamos que el equipo empieza a responder de forma lenta o extraña, debemos contactar con el soporte técnico.

7.5 ¿Qué precauciones hemos de tomar para operar con la banca a distancia?

Los fraudes relacionados con la banca por teléfono, y sobre todo con la banca online, también se basan en la obtención de datos personales.

La banca online y la banca telefónica son una forma sumamente cómoda, económica y segura de acceder y gestionar nuestras cuentas bancarias. Las entidades de crédito están dedicadas a mantener y actualizar sus sistemas de seguridad y el riesgo de que sean víctimas de un ataque informático es mínimo.

Sin embargo, precisamente por esta dificultad, los ladrones dirigen sus esfuerzos al cliente particular de estos servicios, que suelen estar menos protegidos, con la intención de obtener su información personal. Debemos extremar las precauciones.

Consejos de seguridad para operaciones online:

1. Tenemos que tener instalado, activado y actualizado un anti-virus, un firewall y un software anti-spyware.
2. No debemos dejar nuestras claves de acceso fácilmente localizables o al lado del ordenador.

3. Nunca hemos de comunicar las claves de acceso a terceros.
4. No es recomendable utilizar la misma contraseña para la Banca online que utilizamos en otros sitios menos seguros.
5. Hemos de asegurarnos de que aparezca el icono de un candado o llave sin romper abajo, en la barra de estado de la ventana del navegador. Cuando entramos en una conexión segura cambiará la dirección en la barra de direcciones desde <http://...> a <https://...>
6. No debemos fiarnos nunca de correos electrónicos, llamadas telefónicas ni sitios web que nos pidan introducir o comprobar datos privados.

7.6 ¿Qué es el “pharming”?

El “**pharming**”, según Microsoft, es el término para describir *“la práctica delictiva en la que un pirata informático desvía el tráfico de Internet desde un sitio web hacia otro sitio de apariencia similar, con la finalidad de engañar a los usuarios para obtener sus nombres y contraseñas de acceso, que se registrarán en la base de datos del sitio falso”*.

Por ejemplo, en ocasiones al abrir una ventana de nuestro navegador (Internet Explorer, Mozilla Firefox, etc.) y escribir la dirección de nuestra banca online en la barra de direcciones o desde las direcciones guardadas en favoritos, accedemos a una pantalla que parece ser la página de nuestra banca online.

Si introducimos, al ser solicitados, nuestro nombre de usuario, password, etc., y en ese momento hay un fallo en la conexión, y volvemos a intentar la operación y esta vez todo funciona con normalidad, podríamos haber sido víctima de pharming.

Los bancos y otros sitios financieros son el objetivo más frecuente de estos ataques, porque lo que intentan conseguir los piratas es la información personal necesaria para poder acceder a las cuentas bancarias, robar la identidad o cometer otro tipo de fraudes con el nombre del usuario. Es una práctica más peligrosa que el phishing porque no depende de una actuación negligente del usuario.

Las entidades han desarrollado nuevas fórmulas de combinación de claves y una serie de recomendaciones para que el cliente bancario tenga el mínimo riesgo. Es necesario que seamos conscientes de la existencia de estos riesgos y actuemos con cautela.

8 RELACIONES BANCARIAS

OBJETIVOS

- Tomar conciencia de que con los bancos también se puede negociar.
- Conocer el proceso de reclamación ante una entidad bancaria.
- Identificar las distintas comisiones que pueden cobrar los bancos.

8.1 ¿Qué actitud debemos mantener ante los bancos?

La mayoría de las personas, cuando nos relacionamos con las entidades bancarias, tendemos a aceptar y a dar por bueno todo lo que nos dicen: las comisiones y el tipo de interés que nos van a cobrar al solicitar un préstamo, las comisiones de mantenimiento de cuentas y tarjetas, etc.

Esto no debe ser así, hemos de tener en cuenta que los bancos son comercios que tratan de vender sus productos al mayor precio posible. Pero los precios que nos ofrecen no son fijos. Los directores de las sucursales bancarias tienen un margen de maniobra para bajarlos, cosa que, generalmente, no reconocerán.

Cuando una persona quiere comprarse un “bici” de una determinada marca y modelo, normalmente, acude a varios establecimientos y al solicitar el precio del mismo suele obtener precios que difieren entre sí y a veces en cantidades importantes; además, y en algunos casos, le regalarán complementos para la bici. Y es la misma marca y el mismo modelo de bicicleta.

Quiere esto decir que existe la posibilidad de bajar los precios, y si se pueden bajar los precios **hay que negociar** para obtener el más ventajoso posible.

Con los bancos pasa igual, hay que negociar (estamos utilizando el término negociar, pero no debe incomodarnos la palabra “regatear”) para conseguir mejores tipos de interés, menores comisiones, etc.

Ante la fuerte competencia bancaria que existe en nuestro país, las entidades financieras intentan captar clientela, y clientela que le sea fiel y le compre muchos productos. Cuantos más productos compremos más posibilidades tendremos de obtener mejores precios.

8.2 ¿Cómo podemos saber las comisiones que nos van a cobrar?

Todas las entidades de crédito tienen la obligación de publicar un **folleto de tarifas máximas de comisiones**, detallando los gastos que pueden cobrar y las normas de valoración y cálculo.

Esos datos deben estar registrados en la Superintendencia de Bancos y las entidades **no podrán exigir a su clientela importes superiores** ni cobrar por conceptos no incluidos en este folleto, salvo excepciones puntuales previstas por ley.

Al publicar el Banco Central del Ecuador las tarifas máximas que nos cobran, una persona antes de tomar una decisión, puede analizar y comparar la oferta de distintas entidades.

Si una entidad hace una oferta con comisiones o gastos inferiores a los descritos en su folleto, es necesario pedir siempre esta oferta por escrito.

Una vez que contratamos un producto bancario, conviene comprobar mediante los extractos que los intereses y comisiones que nos han cobrado son correctos, de acuerdo con lo pactado. Si detectamos cualquier discrepancia o error, debemos comunicarlo inmediatamente a la entidad.

¡¡¡ATENCIÓN!!!

La entidad tiene la obligación de informar a su clientela antes de cambiar el tipo de interés, las comisiones bancarias y los gastos de las operaciones.

8.3 ¿Cómo podemos reclamar si no estamos de acuerdo?

Antes de efectuar una reclamación hemos de tener en cuenta que cuando abrimos una cuenta bancaria, solicitamos una tarjeta o cualquier otro producto o servicio bancario hemos aceptado y firmado unas condiciones de las cuales todos debemos responsabilizarnos, respetar y cumplir.

Bien es cierto que a muchos nos resulta compleja y difícil de entender la terminología financiera y, además, los documentos que nos presentan a la firma suelen ser muy extensos y a veces confusos.

Por ello, es recomendable que, antes de firmar, nos cercioremos bien de qué es lo que firmamos, cuáles son las condiciones, qué derechos tenemos y qué compromisos adquirimos, etc. Hemos de procurar que los empleados de los bancos nos aclaren y expliquen bien todas las dudas que tengamos, el significado de aquellos términos que no comprendamos, etc. Porque una vez que hemos firmado **somos responsables** del cumplimiento de lo pactado.

Aunque a veces es difícil, hemos de intentar seguir la regla de “*No firmar sin leer y no firmar sin comprender*”.

Una vez revisados los documentos donde se reflejan las condiciones acordadas, si se produce alguna situación en la que creemos que hay algún error o que la entidad bancaria no ha actuado correctamente, es preciso que nos acostumbremos a reclamar, aunque nos cueste tiempo o el perjuicio causado sea pequeño. Si lo hacemos estaremos ayudando a que las cosas funcionen mejor.

El primer paso será que hagamos saber a nuestra entidad bancaria el motivo de nuestra queja. Si no lo hacemos, difícilmente nos lo podrá solucionar.

Es conveniente que sepamos que en las entidades bancarias autorizadas por el Banco Central del Ecuador y registradas en la Superintendencia de Bancos existe un **procedimiento establecido** de reclamación para incidencias relacionadas con productos y servicios bancarios (cuentas a la vista, tarjetas, etc.), que puede sintetizarse de la siguiente manera:

1. Hemos de presentar la reclamación ante la propia entidad bancaria en su **Servicio de Atención al Cliente**.

La ley obliga a todas las entidades bancarias a contar con un Servicio de Atención al Cliente, con autonomía suficiente para tomar decisiones sobre conflictos surgidos entre la entidad y sus clientes.

2. En caso de no obtener respuesta satisfactoria, podemos dirigirnos al **Defensor del Cliente**. Este es un órgano externo a la entidad con total autonomía e independencia para actuar.

Es preciso señalar que no es obligatorio para las entidades bancarias disponer de la figura del Defensor del Cliente, sino que es voluntario, por lo que algunas lo tendrán y otras no. Debemos cerciorarnos de si nuestra entidad lo tiene o no.

3. Si no recibimos respuesta transcurridos dos meses desde su presentación, o ésta no es acorde con nuestros intereses, debemos presentar la reclamación ante la Superintendencia de Bancos

9 RECUERDA

RECUERDA QUE:

1. La educación financiera nos va a permitir administrar nuestro dinero, planificar nuestro futuro, tomar decisiones personales de carácter financiero y acceder a información relativa a asuntos económicos y financieros.
2. Tenemos seguridad financiera cuando no tenemos deudas o las podemos pagar cómodamente, somos capaces de controlar nuestros gastos y logramos aumentar nuestros ahorros mes a mes.
3. Las metas u objetivos financieros que nos planteemos han de ser concretos, alcanzables y delimitados en el tiempo.
4. El presupuesto es la forma más eficaz para sacar todo el partido a nuestro dinero.
5. Gastar más de lo que ingresamos es sumamente peligroso.
6. Es aconsejable que los gastos no superen el 90 % de nuestros ingresos, o lo que es lo mismo, ahorrar, cada mes, el 10 % de nuestros ingresos.
7. Sin ahorro nunca tendremos el control de nuestra situación económica.
8. El ahorro es la acumulación de dinero no gastado que permite hacer frente a imprevistos o realizar compras en el futuro. El ahorro nos aporta seguridad financiera.
9. La inversión supone arriesgar parte del dinero ahorrado con la esperanza de ganar más a cambio.
10. A la hora de elaborar el presupuesto debemos clasificar nuestros gastos en gastos fijos obligatorios, gastos variables necesarios y gastos superfluos.
11. Si no llevamos el control de nuestro dinero, es imposible llevar el control de nuestra vida.
12. Los bienes y servicios que llamamos necesarios son aquéllos que son imprescindibles, no los que son deseables.
13. Debemos practicar un consumo Responsable, Saludable, Ético, Sostenible y Solidario.

14. El dinero en efectivo es el medio de pago más adecuado para gastos de pequeño importe.
15. Las cuentas a la vista (cuenta corriente y cuentas de ahorro) son depósitos de dinero que nos permiten realizar cobros y pagos a través de las mismas.
16. Debemos procurar no tener descubiertos o números rojos en nuestra cuenta porque los gastos que generan son muy elevados.
17. Para sacar dinero en efectivo de los cajeros automáticos debemos utilizar siempre la tarjeta de débito y nunca la de crédito, salvo emergencias.
18. Los cajeros de nuestra entidad bancaria, en principio, son los únicos que no nos cobrarán comisiones por retirar dinero con la tarjeta de débito.
19. Los directores de las oficinas bancarias tienen un margen para bajar los precios de los productos y servicios que nos ofrecen, por lo que es imprescindible que negociemos para obtener el mejor precio posible.
20. Tenemos un plazo de dos meses para devolver recibos domiciliados con los que no estemos de acuerdo y de tres meses para recibos que no hayamos autorizado expresamente.

10 GLOSARIO

Bancarrota o quiebra	Es una situación jurídica en la que una persona, empresa o institución no puede hacer frente a los pagos que debe realizar porque éstos son superiores a los recursos económicos que podría obtener vendiendo todo su patrimonio. Tiene efectos graves y duraderos.
Cheque	Documento utilizado como medio de pago por el cual el titular de una cuenta corriente ordena a su entidad bancaria que pague una determinada cantidad de dinero a otra persona o empresa.
Demora	Retraso en el pago. En el plazo de demora se suele devengar un interés al pactado para el cumplimiento normal de la obligación.
Deuda	Cantidad de dinero que se debe a alguien.
Dinero de curso legal	Conjunto de monedas y billetes emitidos por el banco central de cada país, sin incluir los cheques, y que es admitido para el pago de deudas.
Educación en valores	Educación que pretende la transmisión de aquellos valores que facilitan la convivencia entre las personas y que se sustentan en el respeto de los derechos humanos (la igualdad de género, la paz, practicar la tolerancia, evitar la exclusión social, etc.). Aceptar la diversidad de los individuos, comunicarse, compartir y cooperar con los demás son valores que se deben fomentar.
Expectativa de vida	Es una estimación del promedio de años que vivirá un grupo de personas nacidas el mismo año. Es uno de los indicadores de la calidad de vida más comunes, aunque resulta difícil de medir.
Impuesto	Es una cantidad de dinero que se debe pagar a una Administración Pública, que se exige en función de la capacidad económica del que está obligado al pago sin que exista ninguna contraprestación por parte de la Administración.
Inflación	Situación de alza de precios continua cuya consecuencia es que con la misma cantidad de dinero podemos comprar menos cosas.
Intereses	Cantidad que se paga como remuneración de un crédito o un depósito. También puede ser la retribución que se recibe por una inversión. El interés es mayor cuanto mayor es el plazo en el que se realiza la inversión.
Inversión	Es el acto mediante el cual se adquiere ciertos bienes con el ánimo de obtener unos ingresos o rentas a lo largo del tiempo. La inversión se refiere al empleo de un capital en algún tipo de actividad o negocio con el objetivo de incrementarlo. Dicho de otra manera, consiste en renunciar a un consumo actual y cierto a cambio de obtener unos beneficios futuros y distribuidos en el tiempo.

Productos y servicios financieros	Son productos comercializados por las entidades financieras que son representativos de créditos o deudas y servicios prestados por las instituciones financieras a sus clientes.
Reintegros	En las cuentas bancarias, se refiere a una retirada de fondos en efectivo que efectúa el titular de la cuenta.
Saldo	En una cuenta bancaria, la cantidad de dinero disponible para el cliente en su cuenta.
Solvencia	Capacidad para hacer frente a las deudas contraídas.
Superávit	Diferencia positiva entre los ingresos y los gastos de un determinado periodo. Si la diferencia fuese negativa hablaríamos de déficit.

