

Programa de inclusión financiera para colectivos en riesgo de vulnerabilidad

Endeudamiento





Índice

1. Qué es el endeudamiento
2. Cómo calcular la capacidad de endeudamiento familiar
3. Ejemplo de capacidad de endeudamiento familiar
4. Consecuencia de los impagos
5. Consecuencia de los impagos: alquiler vivienda habitual
6. Derechos del consumidor financiero

01

Qué es el
endeudamiento





Qué es el endeudamiento

Es tomar dinero prestado para comprar ahora y pagar más tarde, a plazos, además de la cantidad solicitada, unos intereses y/o comisiones.

¿Cómo he llegado a una situación de sobreendeudamiento?:

- **Eventos sobrevenidos o inesperados**, como la pérdida del empleo, o la necesidad de asumir un importante gasto imprevisto, que derivan en un desequilibrio entre Ingresos - Gastos - Obligaciones Financieras.
- **Falta de prevención / imprudencia**: no analizar correctamente la obligación o responsabilidad asumida al contraer una deuda, o desconocer o no utilizar bien el producto contratado (préstamo, tarjeta), termina derivando en sobrecostes que no habíamos previstos de inicio.
- **Préstamos rápidos / usura**: en ocasiones, la desesperación y la angustia empujan a muchas familias a solicitar préstamos rápidos (pues no les exigen un análisis de solvencia previo), y terminan por adquirir productos con un alto porcentaje de interés sobre el capital solicitado, en un plazo muy corto de tiempo y con alta probabilidad de incurrir en nuevos intereses por impago.



Productos que fomentan el endeudamiento

Préstamo hipotecario:

- Para comprar una vivienda, local o terreno.
- Período de devolución largo.
- Tipo de interés más bajo que, por ejemplo, un préstamo personal.
- Garantía: el bien adquirido suele ser la garantía en caso de impago del préstamo.
- Normalmente, está ligado a otro tipo de productos (como seguros de vida o de hogar).

Préstamo personal:

- Se concede en función de la capacidad de pago del solicitante (análisis de solvencia).
- Período de devolución más corto que el préstamo hipotecario.
- El tipo de interés suele ser más elevado que el préstamo hipotecario.
- Puede ir ligado a otro tipo de producto, como un seguro de vida en favor de la entidad que presta el dinero.

Préstamo rápido:

- Habitualmente, no requieren de análisis de solvencia previo para su concesión.
- Suelen concederse con falta de transparencia e intereses usurarios.
- Los plazos para su devolución suelen ser muy cortos y las condiciones de intereses y comisiones no suelen estar expresadas claramente. Las penalizaciones y los intereses de demora suelen ser abusivos.



Síntomas de sobreendeudamiento

- **Abuso de las tarjetas de crédito** para comprar productos o servicios básicos.
- **Gasto el ahorro para cubrir deudas**, o me resulta imposible ahorrar.
- **Debo elegir qué facturas dejen de pagar.**
- **Contrato un préstamo para pagar otro.**
- **No sé exactamente cuánto dinero debo.**

Antes de adquirir una deuda **te debes preguntar:**

- ¿Cuánto más me costará comprar a crédito?
- ¿Seguro que puedo mantener el nivel actual de ingresos?
- ¿Seré capaz de afrontar los pagos mensuales?
- ¿Puedo aplazar la compra y ahorrar, en lugar de endeudarme?
- ¿Qué tendría que sacrificar para pagar mis obligaciones?

02

**Cómo calcular la capacidad
de endeudamiento familiar**





Endeudamiento familiar

Es el **total de gastos mensuales** que cada familia debe afrontar por haber:

- Pedido dinero prestado (préstamo hipotecario, personal o familiar).
- Consumido bienes y servicios: vivienda, luz, agua, gas, teléfono, seguros, educación.

La **capacidad de endeudamiento** es el límite de deudas que una familia puede soportar antes de caer en morosidad (impagos) y arriesgar su Salud Financiera.



Capacidad de endeudamiento

La capacidad de endeudamiento de una persona o familia viene determinada por el límite de deudas que puedan contraer sin poner en peligro su pago.

¿Cómo se calcula?

1. Resta los ingresos mensuales – gastos mensuales.
2. Indica que solo deberían endeudarse aproximadamente un 20-30% de la diferencia como máximo.

Fórmula

- CE: Capacidad de endeudamiento
- IT: Ingresos totales mensuales (nómina, depósitos bancarios...)
- GF: Gastos fijos (recibos, tarjetas de crédito, otros posibles préstamos...)

$$CE = (IT - GF) \times 0.20$$

03

**Ejemplo de capacidad
de endeudamiento familiar**





Ejemplo

La familia González Pérez tiene unos **ingresos mensuales** de 2.400€ y unos **gastos fijos** que incluyen:

- Hipoteca: 550€ / mes
- Comunidad: 50€ / mes
- Telefonía: 50€ /mes
- Suministros: 140€ / mes
- Transporte: 80€ / mes
- Gastos escolares: 80€ / mes (960€ / año)
- Medicamentos: 30€ / mes
- Seguro del hogar: 10€ / mes (120€ / año)

Total gastos fijos mensuales = 990€ / mes

Esta familia está dudando si adquirir muebles y electrodomésticos nuevos para su vivienda. Deberían pagar 200 €/mes durante 24 meses. ¿Pueden asumir esta compra sin arriesgar su salud financiera?

Solución: $CE = (IT - GF) \times 0,20 \rightarrow CE = (2.400 - 990) \times 0,20 = 282€ / mes$

- ✓ Sí, porque su capacidad de endeudamiento es de 282 €/mes en este momento, cifra superior a los 200 €/mes que deberían pagar para adquirir los muebles y electrodomésticos a crédito.
- ! Pero **OJO:** Damos por hecho que el volumen de ingresos de la familia se mantendrá constante durante los 24 meses (vencimiento del crédito). Si no fuera así, estaríamos ante un escenario típico de riesgo de sobreendeudamiento sobrevenido (por ejemplo, por la pérdida de empleo).



Ejemplo

¿Qué ocurre si los **ingresos** de la familia González Pérez **disminuyen a 1.500 €/mes** y debido a una derrama la cuota de la comunidad pasa a ser de 150 €?

- Hipoteca: 550€ / mes
- Comunidad: 150€ / mes
- Telefonía: 50€ /mes
- Suministros: 140€ / mes
- Transporte: 80€ / mes
- Gastos escolares: 80€ / mes (960€ / año)
- Medicamentos: 30€ / mes
- Seguro del hogar: 10€ / mes (120€ / año)
- Financiación muebles: 300€ / mes

Total gastos fijos mensuales = 1.390 € / mes

Con estas nuevas condiciones, ¿cuál sería su capacidad actual de endeudamiento?

Solución: Capacidad Endeudamiento = (Ingresos Totales – Gastos Fijos) x 0,20

$$CE = (1.500 - 1.390) \times 0,20 = \mathbf{22€ / mes}$$



¡ATENCIÓN! la familia debería ejercer control sobre sus gastos prescindibles y no prescindibles, evitando nuevas deudas para no caer en riesgo de impagos y sobreendeudamiento. Son necesarias acciones de **planificación y control**.

04

Consecuencia de
los impagos

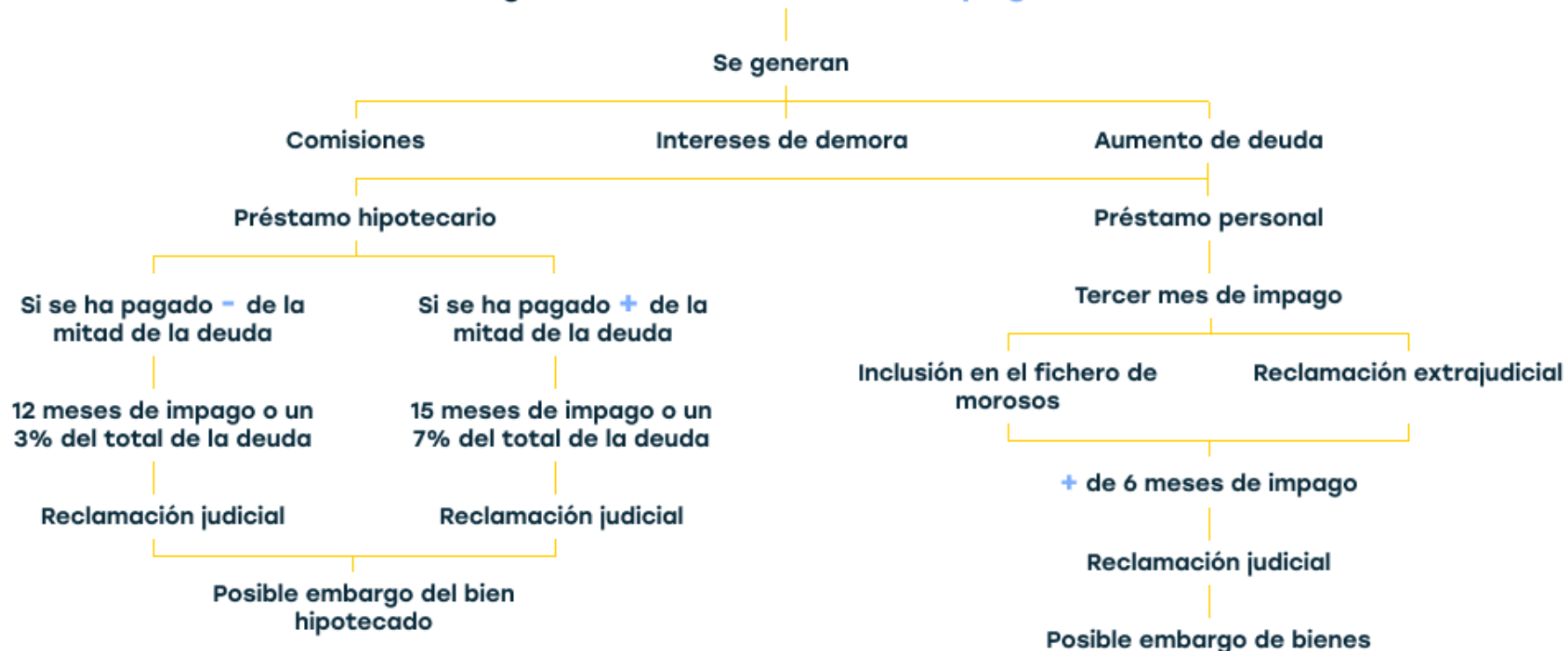




Consecuencias de los impagos

- Cuando un/una usuario/a deja de pagar la primera cuota, **el banco le cobra intereses de demora** (que se suman al interés ordinario); además, podrían aplicar una comisión por reclamación de cuota impagada.
- Estos intereses y comisiones se van **acumulando a la deuda original**, de forma que, cada día que pasa, se va debiendo más y más dinero.
- Normalmente, antes de reclamar judicialmente la deuda, **la entidad tratará de reclamar extrajudicialmente** el pago directamente, o indirectamente a través de empresas de reclamación de impagos.

¿Qué ocurre en caso de impago?



05

**Consecuencia de los
impagos:
alquiler vivienda
habitual**





Impago de alquiler

- ❑ El impago es un incumplimiento contractual.
- ❑ El propietario podría iniciar acciones judiciales para reclamar:
 - La devolución del inmueble
 - El cobro de la deuda mediante embargo judicial
 - Ambas
- ❑ El objetivo de la negociación es evitar la vía judicial llegando a un acuerdo amistoso.

Impago de alquiler

Existen 2 tipos de propietario:

1. El **pequeño propietario** es la persona física o jurídica que posee menos de 10 inmuebles en propiedad.
2. El **gran tenedor** es la persona física o jurídica que posee más de 10 inmuebles en propiedad.

El proceso de negociación ante un impago puede variar en función del tipo de propietario.



Impago de alquiler

Etapas del proceso de negociación

¿Existe capacidad de pago presente o futura para iniciar la negociación?

SÍ:

- A. Acordar un nuevo plazo con el propietario.
- B. Acordar la modalidad de pago: un único pago, o fraccionamiento en futuras cuotas.
- C. Recoger el acuerdo en un documento.

NO:

- A. Buscar alternativa habitacional.
- B. Establecer fecha de entrega de llaves de la vivienda a cambio de la condonación de la deuda.
- C. Recoger el acuerdo en un documento.



Impago de alquiler

En caso de notificación de desahucio por impago:

1. Solicitar abogado/a de oficio

Tenemos 3 días para solicitarlo. El procedimiento queda paralizado hasta la asignación de uno/a. El juzgado puede solicitarnos un informe que acredite la situación de vulnerabilidad del usuario o usuaria.

2. Búsqueda de alternativa habitacional

Tramitación de vivienda de emergencia social de la CAM u otros recursos con vivienda tutelada.

3. Apoyo en la planificación

Mediante el empleo de herramientas y recomendaciones básicas que permitan al afectado u afectada la planificación eficiente de sus recursos.

06

**Derechos del
consumidor financiero**





Pasos de una solicitud o reclamación

1° Vamos **personalmente a la oficina** para valorar la situación y, en su caso, interponer una reclamación.

2° Si no atienden la reclamación, podemos contactar al **Servicio de Atención al Cliente (SAC)** de la entidad. Los plazos serán:

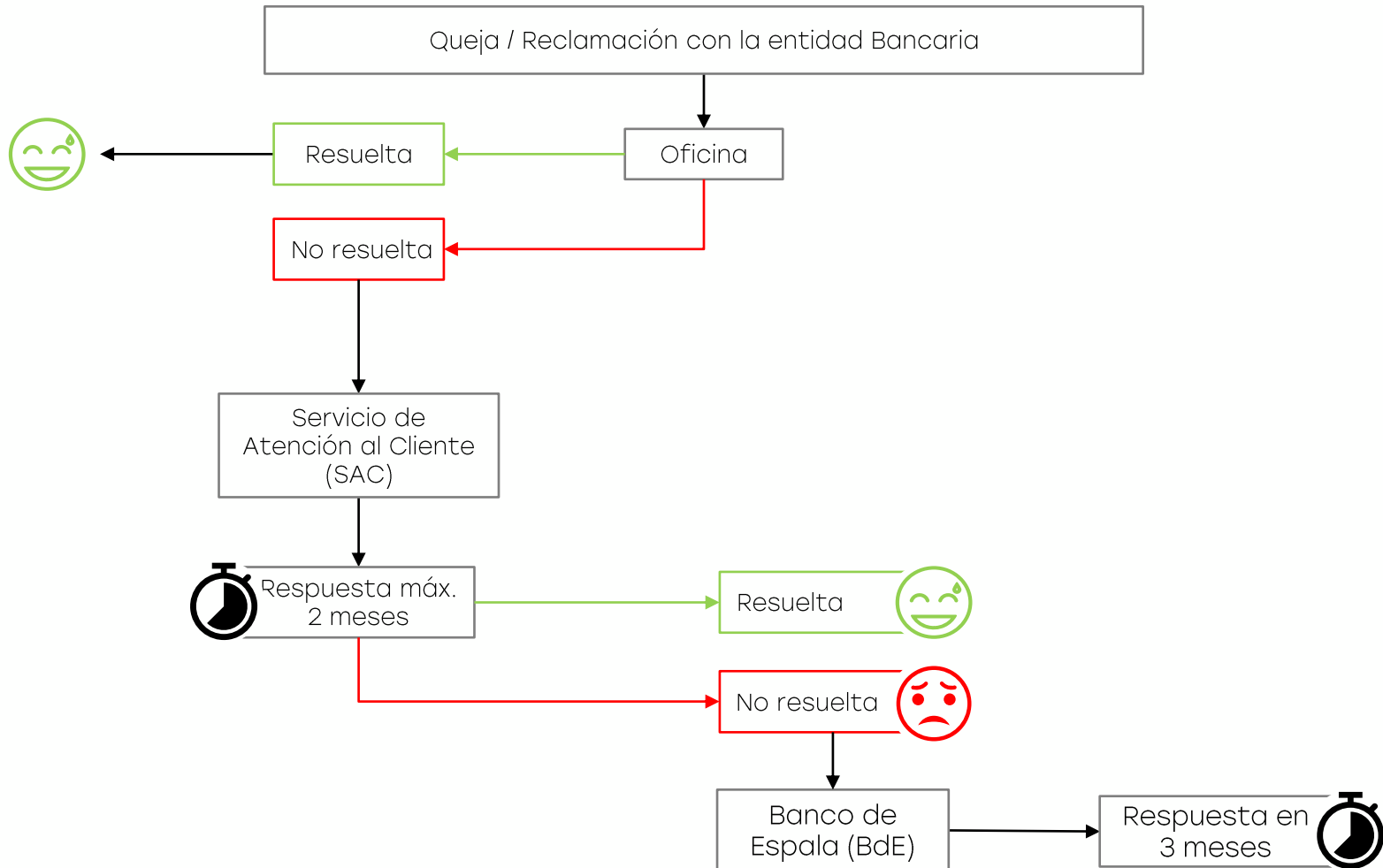
- **15 días** hábiles cuando la reclamación esté relacionada con algún servicio de pago.
- **1 mes** para otro tipo de reclamación, si eres consumidor.
- **2 meses** para otras reclamaciones si no eres cliente

3° Si el SAC no contesta en plazo, o lo hace desfavorablemente, el usuario/a financiero puede interponer queja ante el **Banco de España**, que deberá resolver la reclamación en un máximo de 3 meses.

4° También podemos dirigirnos al **Defensor del Pueblo**, cuyo plazo máximo de respuesta es 15 días, descargando el siguiente **formulario** y enviándolo por email a registro@defensordelpueblo.es



Pasos de una reclamación








A tener en cuenta

- Todas las entidades de crédito están obligadas a tener un Servicio de Atención al Cliente (SAC). Los puedes encontrar en la página web del Banco de España, ante el que puedes reclamar:
 - [Servicio de Atención al Cliente-Defensor del Cliente Banco de España](#)
 - [Cómo realizar una reclamación ante el Banco de España](#)
- También podemos elevar nuestra [queja al Defensor del Pueblo](#), pero sus resoluciones finales, como las del Banco de España, no son vinculantes para las entidades financieras, que las reciben como recomendaciones, sugerencias, recordatorios o advertencias.



Programa de salud financiera para la inclusión de colectivos en riesgo de vulnerabilidad

Este material ha sido elaborado por la Fundación Nantik Lum, entidad comprometida con los ODS y la Agenda 2030. A través de este programa trabaja por la consecución de los ODS  1 Fin de la pobreza,  5 Igualdad de género y  8 Trabajo decente y crecimiento económico.

Un programa de



Con la colaboración de



Financiado por

