

COMPENDIO DE INCLUSIÓN FINANCIERA

BUENAS PRÁCTICAS DE LAS ORGANIZACIONES FAMILIARES



coface



Fecha de publicación: Enero 2016

Esta publicación no puede ser reproducida, ni en su totalidad ni en parte, sin el permiso previo por escrito del editor. Al mencionar la publicación, acredite la fuente original:

© Compendio de Inclusión Financiera, 2016, COFACE - Confederación de organizaciones familiares de la Unión europea.

Un agradecimiento especial a todos los contribuyentes.

Esta publicación existe en otros idiomas en la página web de la COFACE: www.coface-eu.org

Coordinación de la publicación: Martin Schmalzried y Ana Pérez

Diseño: 3milesup.org
Ilustraciones: quidos.net



La presente publicación ha sido financiada con el apoyo del programa de la Unión europea para el empleo y la innovación social "EaSI" (2014-2020). Para más información sobre este programa, consulte: <http://ec.europa.eu/social/easi>

El contenido de la presente publicación no refleja necesariamente la posición oficial de la Comisión europea.

Esta publicación incluye referencias a páginas web, documentos y proyectos de terceros. Todos fueron verificados y declarados correctos en el momento de su publicación. Sin embargo, la COFACE no se hace responsable de los contenidos, cambios o eliminación de las mismas por sus propietarios a partir de la fecha de publicación.

INDICE

Introducción

Información y educación

Asesoramiento en la gestión de la economía doméstica • UNCUMA • España	6
Libros de cuentas para las familias • Gezinsbond • Bélgica	8
Presupuestos de referencia • UNAF • Francia	9
ABACO - Contabilidad básica para adultos y prevención del sobreendeudamiento • Anziani e non solo • Italia	10

Información y educación para grupos vulnerables

Programa de educación e inclusión financiera familiar • Isadora Duncan • España	12
Sesiones de información y manual sobre la gestión de asuntos financieros familiares • Gezinsbond • Bélgica	14
Manual de uso de la banca, de fácil lectura y comprensión • Nous Aussi • Francia	20
Actividades y publicaciones asociadas a la inclusión financiera • APF • Francia	22

Campañas y lobbying

Campaña de incidencia para desvincular las primas de los productos de riesgo • Gezinsbond • Bélgica	23
Normas de transparencia: buenas y malas prácticas. Campaña ¡Hola banco! • ASGECO • España	24
Créditos rápidos, problemas exprés • ASGECO • España	26

Consejo independiente

Creación de puntos de asesoramiento presupuestario • UNAF • Francia	28
---	----

Préstamos para familias

Acceso a la propiedad para las familias numerosas gracias a la concesión de un crédito social • FLW • Bélgica	29
---	----



INTRODUCCIÓN

COFACE, la Confederación de organizaciones familiares de la Unión Europea lleva más de 50 años participando en la construcción de una Europa fuerte y favorable para las familias. Defendemos los intereses de millones de familias y representamos a 60 organizaciones de toda Europa.

COFACE, a través de la participación activa de sus miembros y gracias al respaldo financiero de la Comisión Europea, aboga por políticas sociales fuertes que tengan en cuenta las necesidades de las familias y garanticen la igualdad de oportunidades para todas las familias. La mejor manera de prevenir la pobreza y la exclusión social es a través de políticas que refuercen la voluntad y la resiliencia de las familias, especialmente en estos momentos en los que la recesión económica, los recortes en los servicios públicos y la reducción de los mercados laborales ejercen una enorme presión en muchos hogares.

LA INSEGURIDAD FINANCIERA PARA LAS FAMILIAS PUEDE PRESENTARSE COMO LA INCAPACIDAD PARA LLEGAR A FIN DE MES, LO QUE CONLLEVARÍA A LA PÉRDIDA DE SUS HOGARES POR NO PODER HACER FRENTE A LOS GASTOS LIGADOS A LA VIVIENDA. ESTA INSEGURIDAD AUMENTA LA VULNERABILIDAD DE LAS FAMILIAS Y EL RIESGO DE QUE ACABEN EN SITUACIÓN DE POBREZA.

Por todas estas razones, COFACE ha decidido centrarse en las familias en situación de vulnerabilidad.

COFACE siempre ha considerado la inclusión social como una de sus prioridades, especialmente desde que el acceso a ciertos servicios financieros básicos, como disponer de una cuenta bancaria, se ha convertido en una pre-condición para la inclusión social.

Contar con una serie de activos clave resulta fundamental para cualquier familia: disponer de unos ahorros, una vivienda en propiedad u otras formas de inversión. Estos activos pueden proporcionar esperanza a las familias, permitirles planificar y soñar con un futuro mejor para sí mismas y para las próximas generaciones.

Esta perspectiva de un mundo mejor, de poder esforzarse y conseguir este objetivo puede ser un instrumento especialmente poderoso para las familias de renta baja, que a menudo se ven obligadas a centrarse exclusivamente en el día a día debido a sus recursos limitados. En este sentido, reconocemos el valor de los activos para las familias y para la sociedad y promovemos programas de desarrollo de activos.

Alentamos a las familias a que asistan a clases de gestión presupuestaria para que se doten de las capacidades y del conocimiento financiero necesarios para gestionar sus cuentas bancarias y sus activos. Estas

clases pueden repercutir positivamente en sus actitudes financieras ante los proveedores de servicios financieros, animar a las familias a ahorrar, y mejorar su capacidad de gestionar un buen presupuesto y de fijarse objetivos financieros.

Además, las familias también necesitan acceso a ciertos servicios financieros para poder realizar las inversiones adecuadas en momentos importantes de sus vidas: invertir en una vivienda, adquirir un vehículo, asegurarse contra riesgos comunes como la posibilidad de caer enfermo,... Cada una de estas necesidades se acompaña de un servicio financiero específico como una hipoteca, un crédito al consumo o una buena póliza de seguros.

A través de nuestras posiciones políticas, nuestras respuestas a las consultas lanzadas por las instituciones europeas y nuestra participación en grupos de expertos de alto nivel, la COFACE analiza todos estos servicios financieros, determina si son justos, de alta calidad y accesibles para todas las familias, en especial para las más vulnerables, sin que caigan en el sobreendeudamiento.

En nuestra conferencia titulada "Servicios financieros justos y accesibles: alternativas a la banca tradicional" celebrada en Madrid en mayo de 2015, reunimos a un nutrido panel de expertos, incluyendo representantes de la sociedad civil, investigadores, políticos y autoridades públicas para reflexionar y compartir un amplio abanico de iniciativas de éxito desarrolladas en toda Europa.

En el presente documento, hemos recopilado las mejores prácticas de nuestras organizaciones miembro y abordado así diferentes temas como la gestión presupuestaria, las campañas de sensibilización, las iniciativas de mediación en caso de endeudamiento, y varios módulos educativos para aumentar el bajo nivel de formación financiera. También promovemos innovaciones sociales como los préstamos hipotecarios sociales que hacen que los servicios financieros sean más justos, accesibles y asequibles para las familias más vulnerables.

Con esta publicación, COFACE quiere informar y estimular el compromiso social, queremos inspirar y alentar a nuestros miembros y a una amplia red de socios y ciudadanos a que se impliquen todavía más en la mejora de la sociedad y en la creación de alternativas.

A través de esta publicación y con la participación activa de nuestros miembros, desarrollaremos más acciones junto con nuestra amplia red de aliados y socios, para abordar las diferentes facetas de la 'inclusión social' y promover un sistema financiero que realmente esté al servicio de los ciudadanos europeos: "el sistema bancario que necesitamos".

Annemie Drieskens
Presidenta

ASESORAMIENTO EN LA GESTIÓN DE LA ECONOMÍA DOMÉSTICA

UNIÓN DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID (UNCUMA) • ESPAÑA

La campaña informativa comenzó en 2014 y continúa actualmente para ayudar a las familias a manejar mejor su presupuesto, y a mantener un equilibrio entre sus ingresos y sus gastos en el futuro.



INFORMACIÓN GENERAL

La crisis económica que sufre España y otros países de nuestro entorno ha puesto en evidencia **la necesidad que tienen, muchas familias, de analizar minuciosamente sus ingresos y sus gastos** para hacer frente a su situación económica.

Por ello, el Ayuntamiento de Madrid ha creado esta iniciativa para ayudar a las familias, llevada a cabo a través de Asociaciones de Consumidores como UNCUMA.



OBJETIVOS INICIALES

El objetivo principal es ayudar a las familias a manejar mejor su presupuesto de acuerdo a sus circunstancias personales. El proyecto potencia el ahorro y el uso de productos y servicios de forma más eficiente y responsable.

Este proyecto está dirigido a todas las familias madrileñas.



ACCIONES CONCRETAS

El Asesoramiento en la Gestión de la Economía Doméstica es un servicio presencial, público, independiente y gratuito.

Esta actividad se está desarrollando atendiendo al ciudadano que lo solicite de una personalizada, atendidos por expertos de las Asociaciones de Consumidores con experiencia y formación en áreas tales como Económicas, Finanzas o Contabilidad.

En las dependencias del Ayuntamiento de Madrid, Técnicos Especialistas de UNCUMA **facilitan información clara, concisa y de fácil acceso a los ciudadanos madrileños**. Esta información, basada en datos reales de sus ingresos y gastos así como en sus circunstancias personales, pretende ayudar a la confección de su presupuesto familiar. Se quiere **fomentar, por un lado, el ahorro y, por otro, el consumo responsable y eficiente de productos y servicios**, tratando así de paliar situaciones indeseables como pueda ser el sobreendeudamiento.

Si bien el objetivo principal del asesoramiento es la gestión eficiente del presupuesto familiar, el servicio que se ofrece abarca también la resolución de las consultas formuladas por los ciudadanos relativas a la gestión de su economía personal. No se trata de asesoramiento de carácter financiero para la gestión de inversiones, sino que pretende **buscar soluciones a problemas concretos, facilitando información referida a temas como los servicios bancarios, los préstamos hipotecarios o personales, los seguros, la planificación económica para la jubilación o el sobreendeudamiento y las consecuencias de los impagos**.

Aunque es un servicio presencial, donde se presta atención personalizada a los ciudadanos en las dependencias anteriormente citadas, **en esta página se pueden encontrar diversos materiales divulgativos sobre temas específicos relacionados con la economía personal o familiar** (UNCUMA realizó la guía sobre préstamo hipotecario), enlaces a otras páginas de interés que le permitirán ampliar información, así como la herramienta de cálculo que se utiliza en la atención personalizada, para que pueda, si así lo desea, calcular su presupuesto personal o familiar.



DATOS FINANCIEROS

El proyecto ha costado 6.198,35 € en 2014 y 6.816,25 € en 2015. Ha sido financiado en un 80% por el Ayuntamiento de Madrid, y en un 20% por ASGECO.



SOCIOS

Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Madrid.



IMPACTO

La medición del impacto de este proyecto está en progreso.

El Ayuntamiento de Madrid está a cargo de la medición del impacto de este proyecto del control presupuestario familiar. Esta medición dependerá del número de visitas a la web del Ayuntamiento de Madrid donde se encuentra el folleto informativo publicado así como del número total de personas encuestadas.

MÁS INFORMACIÓN

 <http://uncuma.coop>

 proyectos@uncuma.coop

 +34 914 053 698

LIBROS DE CUENTAS PARA LAS FAMILIAS

GEZINSBOND • BÉLGICA

Gezinsbond lleva más de 30 años distribuyendo libros de cuentas para los gastos del hogar.



INFORMACIÓN GENERAL

Como organización de consumidores, la misión del Gezinsbond es proteger e informar a las familias en sus hábitos de consumo. El libro de cuentas para los gastos del hogar es una manera de cumplir esta misión.

Bélgica es uno de los países con mayor tasa de familias sobreendeudadas. Aproximadamente 100.000 familias han iniciado un procedimiento de renegociación de sus deudas. Una de las causas que lleva a las familias al borde de la insolvencia puede ser la mala gestión del presupuesto familiar.



OBJETIVOS INICIALES

Gezinsbond quiere dar a las familias una herramienta que puedan utilizar para controlar su propio presupuesto. El objetivo es conseguir que las familias tengan una mejor gestión de su presupuesto a través de un mejor entendimiento de sus ingresos y de sus gastos.

El libro de cuentas para los gastos del hogar ha sido elaborado para todas las familias.



ACCIONES CONCRETAS

En este libro de cuentas, las familias pueden indicar mensualmente sus gastos y sus ingresos. Así, tendrán una idea general de su presupuesto anual total. Hay diferentes apartados para diferentes tipos de ingresos: sueldos, renta de sustitución, prestaciones familiares y otro tipo de ingresos. Los apartados para los distintos gastos que hemos previsto son: alimentación, bebidas, limpieza, educación, ropa, coche(s), transporte público, atención médica, ocio y otros gastos. Los gastos fijos previstos son: impuestos sobre la vivienda en propiedad/en alquiler, letras de la hipoteca, calefacción, electricidad, televisión por cable, seguros, teléfonos, periódicos y revistas, y otros gastos fijos.



DATOS FINANCIEROS

Los costes de este proyecto se limitan principalmente a: costes de personal (en especial para gestionar los pedidos y los envíos) y costes de impresión y de envío.



SOCIOS

Este proyecto no cuenta con la participación de otros socios.



IMPACTO

En Gezinsbond estamos convencidos de que las familias que utilizan el libro de cuentas para los gastos del hogar son mucho más conscientes de cómo gestionar un buen presupuesto.

En 2014, 1.263 familias compraron un libro de cuentas para los gastos del hogar a 4,50 euros.

MÁS INFORMACIÓN



Yves Coemans



yves.coemans@gezinsbond.be



+32 2 507 88 77

PRESUPUESTOS DE REFERENCIA

UNION NATIONALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES (UNAF) • FRANCIA

Desde 1952, UNAF desarrolla varias plantillas de presupuestos con el objetivo de cuantificar las necesidades esenciales que tienen las familias para vivir en condiciones dignas. Estos presupuestos identifican las necesidades de una familia 'de tipo estándar' y calculan las cantidades necesarias para cubrirlas.



INFORMACIÓN GENERAL

UNAF, casi desde el origen mismo de su creación (1945), en una Francia en plena reconstrucción, con una alta inflación, quiso crear una herramienta para calcular los principales gastos de las familias. Posteriormente, también participó en la Comisión Superior de convenios colectivos (CSCC) encargada de determinar el SMIG (salario mínimo interprofesional garantizado), antecesor del SMIC.



OBJETIVOS INICIALES

Nuestros objetivos eran los siguientes:

- Evaluar las condiciones de vida.
- Evaluar la adecuación de las prestaciones sociales.
- Ofrecer servicios de mediación de deudas y de asesoría en caso de sobreendeudamiento.
- Proponer formación presupuestaria/financiera.

Los presupuestos 'estándar' se destinan a los investigadores, ONG y representantes de la sociedad civil (representantes familiares ante las comisiones de sobreendeudamiento, de vivienda, etc.), tribunales (juzgados de familia y abogados para casos de separación en los que haya que determinar una asignación mensual en concepto de pensión alimentaria) y familias (teniendo en cuenta que hemos creado 8 tipos de familias distintas entre las que hemos incluido dos tipos de familias numerosas y dos tipos de familias monoparentales. Los presupuestos también se destinan a los trabajadores sociales para que puedan acompañar a las familias en su gestión presupuestaria.



ACCIONES CONCRETAS

El proyecto consiste en proporcionar sesiones de formación sobre asuntos y servicios financieros para las familias, así como asesoramiento y orientación para las familias sobreendeudadas...

Ejemplos disponibles en la página <http://www.unaf.fr/spip.php?rubrique160>.



DATOS FINANCIEROS

No contamos con un presupuesto detallado (por ahora solo podemos calcular la creación y mantenimiento de la base de datos informática).



SOCIOS

Los principales socios del proyecto son nuestra red de UDAF y nuestros representantes familiares.



IMPACTO

La progresión en el número de visitas a nuestra página web es la siguiente: 9,130 visitas en 2012 (colgamos en línea la primera plantilla de presupuesto 'estándar' en junio), 17,050 en 2013, 21,080 en 2014 y 19,070 en los nueve primeros meses de 2015.

MÁS INFORMACIÓN



Miriam Bobbio



mbobbio@unaf.fr



<http://www.unaf.fr/spip.php?rubrique160>

ABACO – CONTABILIDAD BÁSICA PARA ADULTOS Y PREVENCIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO ANZIANI E NON SOLO • ITALIA

Proyecto financiado por la Unión Europea que se inició en 2009 con el objetivo de elaborar una estrategia para abordar el problema de la falta de formación en materia financiera de los adultos vulnerables y de las personas inmigrantes en el sur de Europa.



INFORMACIÓN GENERAL

Las estimaciones muestran que al menos 20 millones de personas están sobre-endeudadas en Europa. Según UE SILC y el índice de Gini, Portugal, Italia, España y Grecia tienen problemas específicos relativos al retraso en los pagos y al exceso de deuda de las familias y ninguno de estos países ha desarrollado estrategias o herramientas serias para la prevención del sobreendeudamiento.

Los resultados del Eurobarómetro indican que las personas con mayor riesgo de sobreendeudamiento son también las más vulnerables, en relación directa con la vulnerabilidad social: familias de renta baja, personas con un estado de salud precario, vulnerabilidad por el origen étnico, por un bajo nivel educativo, etc.



OBJETIVOS INICIALES

El proyecto está destinado a adaptar las metodologías y contenidos desarrollados por la organización NIBUD, una fundación neerlandesa independiente que proporciona información sobre las finanzas del hogar, con el fin de que sean utilizables por las organizaciones asociadas en sus contextos nacionales (Italia, España Portugal y Grecia). La experiencia de NIBUD nunca se ha traducido o aplicado a otros países, a pesar de que ha tenido un gran impacto en los Países Bajos. Diariamente, unas 10.000 personas consultan sus páginas web.

Este proyecto está destinado a las personas más vulnerables. El proyecto tiene la ambición de impactar de manera directa sus vidas, ya que proporciona ayuda para hacer frente a situaciones imprevistas, invertir de manera prudente y evitar que sean víctimas de fraude al hacer sus pagos.

Las personas que mejor comprenden las cuestiones financieras están más predispuestas a hacer caso de los avisos de riesgos por parte de las autoridades reguladoras. También es menos probable que adquieran productos que no necesitan, que se vinculen a productos que no comprenden o que asuman riesgos que podrían crearles dificultades financieras.

- **Los inmigrantes** son más conscientes del contexto en el que viven y se les anima a que establezcan relaciones sociales y económicas.
- El proyecto apoya de forma directa el **espíritu empresarial**, mediante el fortalecimiento de las capacidades financieras específicas de los pequeños empresarios a la hora de: adquirir activos, establecer objetivos, superar obstáculos financieros, elaborar presupuestos, etc.
- **Los desempleados**: la educación financiera también está vinculada al empleo, ya que implica la adquisición de capacidades vitales tales como la gestión de riesgos y la toma de decisiones responsables.
- **Las familias**: la educación financiera animará a los ciudadanos con pocos ingresos a que ahorren parte de sus sueldos y puedan así hacer frente a situaciones imprevistas.
- Los **mayores** son uno de los grupos más importantes dentro de este proyecto pues resulta esencial que adquieran un nivel básico de educación financiera: a menudo tienen un bajo nivel de alfabetización, pero una renta media-alta y, por ende, una mayor necesidad de poder gestionar correctamente sus planes de pensiones. Además, con la edad, disminuyen las capacidades cognitivas y las personas están más expuestas al riesgo de ser engañadas o estafadas en asuntos financieros.



ACCIONES CONCRETAS

El proyecto ABACO está basado en las metodologías y contenidos desarrollados por la organización NIBUD. De todas las metodologías y las herramientas desarrolladas por la Fundación NIBUD, en esta fase del proyecto, las asociaciones miembro de ABACO han puesto a prueba la adaptación de los siguientes manuales: "¿A dónde va el dinero?", "¿Cómo llevar las cuentas?" (compuesto por un libro de ejercicios y un manual para el profesor/a) y el "libro de cuentas para micro-empresarios".

Una vez completado el proceso de adaptación, cada socio inició una fase de pruebas con el fin de evaluar la herramienta y ver si podía ser un instrumento válido para su país.

Por un lado, los lectores piloto (en algunos casos fueron usuarios potenciales y en otros casos fueron miembros de las asociaciones colaboradoras) dieron sus opiniones y sugerencias sobre el material didáctico. Los cursos piloto, por su parte, permitieron a los socios verificar varios aspectos, tales como: dificultades a la hora de dar el curso y de aplicar las metodologías (adaptadas a un grupo objetivo específico y a un contexto particular - la crisis financiera), opiniones y expectativas que tenían tanto los alumnos como los profesores acerca de la eficacia del curso ABACO y una evaluación más objetiva por parte de los observadores externos que participaron en todo el proceso.



DATOS FINANCIEROS

El proyecto fue financiado por la Comisión Europea (Programa de Aprendizaje Permanente – Grundtvig) y contó con un presupuesto de 393.134 euros (25% de fondos propios de los miembros según el procedimiento de cofinanciación).



SOCIOS

- **Anziani e non solo società cooperativa** Italia (Cordinador)
- **Transformando s.coop.mad** España
- **Hrdc- hellenic regional development center** Grecia
- **Acidi** Portugal
- **Nibud - het nationaal instituut voor budgetvoorlichting** Países Bajos
- **Seed learn** Suiza



IMPACTO

En concreto, el proyecto ABACO ha adoptado las siguientes herramientas ya desarrolladas por NIBUD:

- Un libro básico sobre el presupuesto para los microempresarios, con consejos sobre cómo iniciar una microempresa, obtener préstamos y planificar ingresos y gastos.
- Un libro básico sobre el presupuesto para el hogar, con consejos y advertencias sobre las herramientas financieras más comunes para los ciudadanos.
- Apuntes para los profesores de ambos grupos objetivo (los pequeños empresarios y las familias) que les servirán de ayuda a la hora de impartir la formación, reglada o no reglada, a los grupos vulnerables.
- Una "agenda": con consejos y herramientas para gestionar el presupuesto familiar

Estas publicaciones están disponibles en inglés, español, italiano, portugués y griego.

Las repercusiones previstas son:

- Aumento de la concientización en los países implicados.
- Mejora de las habilidades financieras básicas de los usuarios finales.
- Disponibilidad de herramientas para los profesores y los trabajadores sociales responsables de la formación financiera de los adultos vulnerables en los países objeto de estudio.

A lo largo del proceso del proyecto, todos los participantes (estudiantes, profesores, lectores piloto y entidades de todos los países implicados) evaluaron el método ABACO como una herramienta muy útil para resolver los problemas económicos a los que se enfrentan las familias en Europa.

Los cursos ABACO se consideran como una herramienta importante para fomentar la integración entre las personas que tienen que hacer frente a las mismas dificultades económicas, a pesar de proceder de culturas diferentes.

MÁS INFORMACIÓN

- Licia Boccaletti
- progetti@anzianienonsoli.it
- +39 05 96 45 421
- <http://www.abaco-project.eu>

PROGRAMA DE EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA FAMILIAR

"ISADORA DUNCAN" FUNDACIÓN DE FAMILIAS MONOPARENTALES • ESPAÑA

El Programa Educación e Inclusión Financiera Familiar tiene como finalidad potenciar el empoderamiento económico de las Familias Monoparentales para evitar situaciones de sobreendeudamiento.

Su puesta en marcha fue en 1999, mediante financiación propia, realizando actividades de Educación y Asesoramiento Financiero a las beneficiarias de los programas Piso Tutelado para Madres Solteras y Casa de Acogida de Víctimas de Violencia de Género, así como las demandantes en la propia Fundación. Ha sido a partir de 2011 cuando el proyecto empezó a ser cofinanciado.



INFORMACIÓN GENERAL

El Programa de Educación e Inclusión Financiera Familiar se creó en el año 1999 para cubrir un vacío formativo financiero a nivel doméstico, y como una herramienta eficiente para que las familias tomen conciencia de los ingresos y gastos mensuales, cuales son prioritarios y cuáles pueden ser reducidos o eliminados. También se tratan temas relacionados con las entidades financieras, sus productos y cómo gestionarlos para no incurrir en el sobreendeudamiento, la exclusión social y la pobreza.



OBJETIVOS INICIALES

- El Empoderamiento Económico de las Familias, conocer los productos financieros más comunes y su uso correcto, así como aprender a detectar malas prácticas de las entidades y reclamarlas.
- Hacer partícipes a las/os menores en los asuntos económicos de la familia interactuando con sus progenitores y aprender divirtiéndose.
- Ser partícipes del objetivo del próximo milenio de la ONU relacionado con el empoderamiento de la mujer.
- Ofrecer un servicio de conciliación de calidad e innovador.

El programa está dirigido a todas las personas, sin distinción, aunque nos centramos en aquellas con mayor riesgo de exclusión y Familias Monoparentales.



ACCIONES CONCRETAS

- **Talleres de Educación e Inclusión Financiera Familiar***: Se realizan 4 talleres al año de diferentes niveles, básico y avanzado, se busca de este modo que las/los participantes vayan adquiriendo una base de conocimientos clara y sólida.
- **Asesoramiento Económico**: Entrevistas personales para valorar las necesidades familiares, diagnosticar y elaborar un plan de actuación individualizado. El primer contacto suele ser telefónico, a través de la web o por derivación de otro programa de la Fundación, aunque siempre buscando una entrevista presencial, si es posible.
- Website de Educación Financiera Familiar y Pobreza Energética <http://gestionfamiliar.es>
- Elaboración de guías y manuales.

* Son de asistencia obligatoria para las/los beneficiarias/os de un préstamo de la Fundación.



DATOS FINANCIEROS

Los costes anuales del proyecto ascienden a 42.000 € que se reparten en sueldos del personal, mantenimiento de las instalaciones, formación y actividades, viajes y dietas y material de los talleres/jornadas.

La financiación proviene de la subvención del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, con cargo al 0,7% del IRPF, su cuantía asciende a 40.000 €, los 2.000 € restantes son de financiación propia.



SOCIOS

Actualmente la Fundación cuenta con un voluntariado activo de más de 40 personas pertenecientes a todos los ámbitos profesionales, pero también contamos con la participación de entidades y organizaciones como el Ayuntamiento de León, la Diputación de León, la Obra Social "La Caixa", ACA (Asociación de Ciencias Ambientales), SECOT (Seniors Españoles para la Cooperación Técnica), EREN (Ente Regional de la Energía de Castilla y León), FELE (Federación Leonesa de Empresarios), la Oficina Municipal de Información al Consumidor de León (OMIC), la Universidad de León y el museo de arte contemporáneo de Castilla y León (MUSAC).



IMPACTO

En estos años más de 150 personas han asistido de forma presencial a los diferentes talleres del programa, 98% mujeres, 2% hombres, entre ellas asistieron españolas e inmigrantes de variadas procedencias, la mayoría madres solteras.

El número de usuarios directos en el website del programa <http://gestionfamiliar.es>, ha superado los 6.800 en el último año.

MÁS INFORMACIÓN



María García Álvarez,
Arturo Puerta



info@isadoraduncan.es
arturo@isadoraduncan.es



+34 987 261 449

SESIONES DE INFORMACIÓN Y MANUAL SOBRE LA GESTIÓN DE ASUNTOS FINANCIEROS FAMILIARES

GEZINSBOND • BÉLGICA

En junio de 2015, Gezinsbond publicó un informe exhaustivo titulado "La Educación Financiera en el punto de mira – mucho más que dar 'la paga'". Este libro de 70 páginas está publicado en neerlandés y se vende a 14 euros (gastos de envío incluidos). Los miembros afiliados a Gezinsbond pagan 10 euros. En septiembre de 2015, Gezinsbond organizó sesiones informativas sobre cómo gestionar los asuntos financieros de la vida diaria



INFORMACIÓN GENERAL

Tanto con la publicación como con las sesiones de información se pretende mejorar la educación financiera de las familias. Este objetivo forma parte de nuestra estrategia política a largo plazo iniciada en 2014 y centrada en las necesidades de las familias vulnerables. Como somos una organización de consumidores, nuestra tarea fundamental es proteger e informar a las familias en sus hábitos de consumo.

Contexto:

- Las investigaciones muestran que la educación financiera en Bélgica es más bien baja.
- La educación financiera en la enseñanza secundaria es insuficiente.
- El número de familias sobreendeudadas bate cifras record.
- La gente joven que se dispone a independizarse a menudo no cuenta con la preparación suficiente como para asumirse desde el punto de vista financiero



OBJETIVOS INICIALES

Queremos que los jóvenes y sus padres dispongan de información clara y precisa. Queremos informarles de los gastos mínimos y otras implicaciones clave para que puedan vivir por cuenta propia.

Tanto la publicación como las sesiones de información están destinadas a jóvenes que se disponen a independizarse, ya sea porque están a punto de irse a vivir por su cuenta, con su pareja o con un grupo de jóvenes. También nos dirigimos a sus padres, que quieren poder informar y acompañar a sus hijos en este momento tan importante.



ACCIONES CONCRETAS

Durante la sesión de información, se abordan los siguientes temas: cómo planificar un presupuesto individual, los seguros, los ahorros, los pros y los contras de las diferentes formas de convivencia, el alquiler, la mudanza, el traslado al extranjero, la hipoteca, los métodos de pago y las compras en línea. Los participantes también se familiarizan con la página web www.wikifin.be, una iniciativa de la Autoridad de Servicios y Mercados Financieros (FSMA) que trata de dar respuesta a todas las preguntas sobre temas económicos.

La sesión de información se puede organizar en todas las oficinas locales de Gezinsbond.



¿PUEDES ARRANCAR ESTE POSTER!

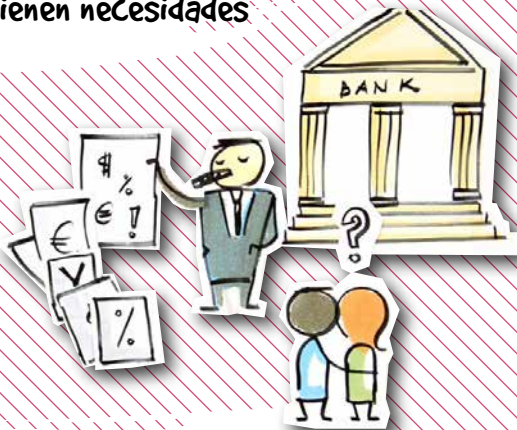
SERVICIOS FINANCIEROS JUSTOS Y ACCESIBLES:



Todas las familias tienen necesidades



Las familias necesitan una cuenta bancaria básica para pagar y recibir pagos



Las familias son vulnerables frente a los servicios financieros



Algunas familias pueden ser incitadas a tomar decisiones equivocadas



Cualquier tipo de acontecimiento puede suceder durante el ciclo de vida de una familia

Un aumento en el gasto familiar



Algunas familias no podrían pagar sus préstamos



El resultado sería desastroso

ALTERNATIVAS A LA BANCA TRADICIONAL



¿cuáles son las alternativas?



Solidaridad y servicios financieros no son incompatibles...



Un Consejo independiente sobre las cuestiones financieras, una buena educación financiera y la concienciación de los riesgos



... se puede conseguir a la través de la mutualización de ciertos riesgos



Es fundamental disponer de mejores leyes al servicio de las familias para garantizar el acceso a productos y servicios financieros justos



La educación presupuestaria ayuda a las familias a tomar mejores decisiones

Algunas de las medidas incluyen iniciativas sociales y de microcrédito



Los bancos deberían realizar mejores controles de solvencia

Influenciamos las políticas para que se produzcan cambios en favor de todas las familias!

coface

CONFEDERATION OF FAMILY ORGANISATIONS IN THE EUROPEAN UNION

www.coface-eu.org

La publicación es una especie de manual para los jóvenes que se disponen a vivir una vida económicamente independiente y se centra en:

- El papel de la educación
- Los factores de riesgo y cómo adquirir una mayor capacidad de resistencia
- Cómo gestionar los ahorros
- Los gastos mínimos y otras implicaciones clave de vivir por cuenta propia (una check-list o lista de verificación)
- Cómo planear un presupuesto individual o familiar
- Cómo evitar el sobreendeudamiento
- Pros y contras de las diferentes formas jurídicas de convivencia (matrimonio, cohabitación legal o pareja de hecho, etc.)



DATOS FINANCIEROS

En cuanto a las sesiones de información, aparte de los gastos de personal, tratamos de limitar los gastos al alquiler de una sala y a la promoción del evento. En cuanto a la publicación, no tenemos un análisis detallado del presupuesto, ya que los gastos principales fueron los gastos de personal. A continuación desglosamos algunas de las partidas de gastos que tuvimos en cuenta:

- Honorarios de los expertos externos que participaron en la redacción.
- Coste salarial del personal que trabaja en Gezinsbond: tiempo dedicado a la redacción de parte de la publicación, edición, maquetación, promoción y gestión de los pedidos.
- Envío de los pedidos (sobres y sellos).



SOCIOS

Las sesiones de información se organizaron en estrecha colaboración con la Autoridad de Servicios y Mercados Financieros (FSMA), una institución gubernamental cuya misión es fomentar la educación financiera de los ahorradores e inversores. El contenido de las sesiones de información se desarrolló de forma conjunta entre Gezinsbond y la FSMA. Las sesiones de información fueron impartidas por el personal de la FSMA. La publicación es una iniciativa de Gezinsbond, no se ha implicado a otros socios en este proyecto.



IMPACTO

No llevamos suficiente tiempo en este proyecto como para poder medir el impacto, pero la publicación ha recibido una atención mediática muy positiva y es muy popular entre nuestros miembros.

En 4 meses hemos distribuido cerca de 800 copias de esta publicación.

MÁS INFORMACIÓN



Yves Coemans



yves.coemans@gezinsbond.be



+32 2 507 88 77

MANUAL DE USO DE LA BANCA, DE FÁCIL LECTURA Y COMPRENSIÓN

NOUS AUSSI - ASOCIACIÓN FRANCESA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL • FRANCIA

Guía publicada en 2014 para proporcionar información básica y accesible sobre el funcionamiento del sistema bancario para las personas con discapacidad intelectual y otras personas que puedan tener dificultades de comprensión.



INFORMACIÓN GENERAL

Nous Aussi, es la Asociación francesa de Personas con Discapacidad Intelectual, que firmó en 2009 un acuerdo de colaboración con la Fundación Crédito Cooperativo (Fondation Crédit Coopératif) para la publicación de varios folletos en francés sobre la accesibilidad de la información y la formación para las personas con discapacidad intelectual, en especial las normas europeas para una información fácil de leer y entender. La Fundación Crédito Cooperativo propone completar estas publicaciones con la elaboración de una guía de fácil comprensión sobre el funcionamiento del sistema bancario.



OBJETIVOS INICIALES

El banco es un lugar importante en nuestra vida diaria. En el banco podemos depositar y sacar dinero, pero no siempre es fácil entender cómo funciona un banco: los documentos enviados por los bancos son complicados. Los asesores financieros no siempre pueden explicar las cosas de forma simple o bien porque no son conscientes, o bien porque no se toman el tiempo necesario o bien porque no saben cómo hacerlo. Esto plantea problemas para todos aquellos con dificultades para leer y comprender, por ejemplo, las personas con discapacidad intelectual. Nuestra guía es de fácil lectura y comprensión, explica cómo funciona un banco y cómo utilizar una cuenta bancaria:

- ¿Para qué sirven los bancos?
- ¿Cómo abrir una cuenta bancaria?
- Los diferentes modos de pago: dinero en efectivo, tarjeta de crédito/débito, cheque o transferencia.
- La seguridad de los diferentes modos de pago.
- La gestión del dinero: consejos, qué significa ahorrar, qué significa pedir un préstamo...



ACCIONES CONCRETAS

La Guía para entender cómo funciona un banco fue elaborada en colaboración con las personas con discapacidad intelectual afiliadas a Nous Aussi. Nuestros afiliados eligieron los temas y posteriormente dieron el visto bueno a la comprensión de los textos y de las imágenes. Además, varios expertos de Crédit Coopératif también revisaron los textos para comprobar la exactitud de las informaciones recabadas.

A continuación, la Guía fue enviada a las sucursales bancarias de Crédit Coopératif, a las delegaciones locales de Nous Aussi y a la red Unapei (Federación nacional francesa para la defensa de los derechos humanos de las personas con discapacidad intelectual y sus familias) y a diferentes páginas web.



DATOS FINANCIEROS

El proyecto costó 6.500 € (incluidos los costes de las reuniones del grupo de redacción e impresión). El proyecto fue financiado por la Fundación Crédit Coopératif.



SOCIOS

Los socios clave del proyecto fueron la Fundación Crédit Coopératif y el Crédit Coopératif..



IMPACTO

Los numerosos ejemplares distribuidos en las sucursales bancarias de Crédit Coopératif, repartidas en todo el territorio francés, permiten a los asesores financieros interactuar de forma más pedagógica con las personas que tienen una discapacidad intelectual y otras personas que tienen dificultades de comprensión. Esto es parte de un enfoque más general de Crédit Coopératif para hacer que las sucursales sean más accesibles para las personas con discapacidad intelectual. En este sentido, cabe destacar que parte de la clientela de Crédit Coopératif son personas bajo tutela o curatela.

Los ejemplares distribuidos en la red Unapei se utilizaron como herramientas pedagógicas para los adultos con discapacidad intelectual bajo tutela o curatela y para los jóvenes discapacitados a punto de alcanzar la mayoría de edad.

Nuestra guía ofrece a las personas con discapacidad intelectual la posibilidad de entender mejor cómo funciona un banco y cómo utilizar una cuenta bancaria. A través de este manual, las personas con discapacidad intelectual, así como sus seres queridos, estarán así mejor preparados para debatir temas bancarios con el personal mismo del banco, con el tutor o con el administrador de la persona discapacitada. A través de este manual, las personas con discapacidad intelectual podrán ser más independientes y participar mejor en las decisiones que afecten a su dinero. Los consejeros financieros, por su parte, también estarán mejor preparados para explicar el funcionamiento del banco a las personas con discapacidad intelectual.


Se imprimieron y se distribuyeron más de 7000 ejemplares en papel y aún hoy la guía sigue descargándose con mucha frecuencia a partir de la página web de Nous Aussi: <http://www.nousaussi.org/2014/02/le-mode-d-emploi-de-la-banque-de-nous-aussi.html>

El observatorio interministerial de accesibilidad y diseño universal ha referenciado nuestra guía en su página web (<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Mode-d-emploi-de-la-banque-en.html>)

MÁS INFORMACIÓN

 nous-aussi@unapei.org

 www.nousaussi.org

 +33 1 44 85 50 50

ACTIVIDADES Y PUBLICACIONES ASOCIADAS A LA INCLUSIÓN FINANCIERA

ASOCIACIÓN DE PARALÍTICOS DE FRANCIA (APF) • FRANCIA

La Asociación de Paralíticos de Francia (APF) ha puesto en marcha diversas actividades y publicaciones en el ámbito de la inclusión financiera: campañas de información y participación en conferencias, asesoramiento e información a las familias, campañas de información a favor de una reforma de la legislación relativa a los servicios financieros nacionales, etc.



INFORMACIÓN GENERAL

Muy a menudo, la condición de discapacitado constituye la causa o la consecuencia de situaciones de gran precariedad o de pobreza para las personas con discapacidad y para sus familias.

Las actividades de APF se integran principalmente en el plan plurianual interministerial de lucha contra la pobreza, lo que permite a la asociación contribuir plenamente a este plan.



OBJETIVOS INICIALES

Los objetivos eran dar a conocer los vínculos entre discapacidad y pobreza, e informar y asesorar, cuando convenga, a las personas discapacitadas y a sus familias.

Las actividades se destinan a los grupos a los que nos dirigimos son las personas discapacitadas, sus familias y sus cuidadores familiares.



ACCIONES CONCRETAS

APF elabora y publica una guía en materia de impuestos (disponible cada año). Así mismo participó en la Conferencia "Lucha por la inclusión social y contra la pobreza" celebrada los días 10 y 11 de diciembre de 2012 y en la segunda conferencia social organizada en junio de 2013.

- **Información para las familias sobre temas financieros/ presupuestarios** con la ayuda de la Guía en materia de Impuestos elaborada por APF (en papel o en versión electrónica) que aborda temas fiscales válidos durante todo el año: el impuesto sobre el valor añadido (IVA), sobre los aparatos médicos, sobre los equipos especiales o las ayudas técnicas, sobre las obras de accesibilidad a los edificios o a la vivienda subvencionadas por la Agencia nacional para la mejora de la vivienda (ANAH, Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat), sobre las obras de acondicionamiento realizadas

en las viviendas, el canon televisivo, el impuesto sobre la renta, los derechos de donación y de sucesión, o incluso los impuestos ecológicos o los incentivos para la compra de vehículos menos contaminantes.

- **Ayuda / asesoramiento** para las familias sobre cuestiones financieras gracias al servicio legal de APF.
- **Campañas de lobby** a favor de una reforma de la legislación sobre los servicios financieros y la inclusión financiera

http://www.faire-face.fr/boutique/guide_pratique/guide-fiscal-des-personnes-en-situation-de-handicap-edition-2015/



DATOS FINANCIEROS

Cada año, APF paga unos 600€ por la publicación de la Guía en materia de impuestos (realización de la maqueta gráfica y actualización de los datos gracias a la colaboración de un periodista).



SOCIOS

Este proyecto no cuenta con la participación de otros socios.



IMPACTO

La guía sobre impuestos ya solo existe en su versión electrónica descargable. La guía es gratuita para nuestros abonados y cuesta 2,90 € para los no abonados. Esta guía en materia de fiscalidad, actualizada cada año, tiene una gran demanda.

MÁS INFORMACIÓN



Chantal Bruno



www.apf.asso.fr/top-contactez-nous

CAMPAÑA DE INCIDENCIA PARA DESVINCULAR LAS PRIMAS DE LOS PRODUCTOS DE RIESGO

GEZINSBOND • BÉLGICA

Es una práctica común para los bancos y las compañías de seguros otorgar primas a los empleados por haber vendido productos y servicios de mayor riesgo. Gezinsbond trata de ejercer presión sobre el sector financiero para poner fin a esta práctica.



INFORMACIÓN GENERAL

Gezinsbond inició esta acción con el fin de proteger a los consumidores que querían adquirir ciertos productos financieros (tales como hipotecas, planes de inversión, cuentas de ahorro...) del agresivo enfoque de ventas de los banqueros deseosos de conseguir sus primas.

Nos dimos cuenta de que la remuneración del personal de los bancos y de los intermediarios financieros dependía, en parte, de los productos y servicios vendidos y del grado de riesgo de los mismos. Su salario está vinculado al cumplimiento de determinados objetivos fijados por producto o por grupo de productos, que aparecen en una lista y a los que se les atribuye una puntuación determinada. Cuanto más alto es el riesgo de un producto vendido, mayor será la remuneración o incentivo. Esta política de incentivos de ventas condujo a situaciones en las que el personal del sector bancario y los intermediarios financieros asesoraban y proponían productos en función de su propio interés y no en el interés de sus clientes. Así, muchos clientes adquirieron productos con un riesgo mucho mayor del que realmente querían o del que podían asumir.



OBJETIVOS INICIALES

Gezinsbond quiere proteger a los clientes que han contratado diversos productos bancarios como cuentas de ahorro, inversiones o préstamos hipotecarios. Gezinsbond también quiere garantizar que el personal de los bancos y los intermediarios financieros asesoran a los clientes de forma neutra e independiente, y siempre teniendo en mente el interés del cliente.

Esta campaña se dirige a todos los clientes que hayan contratado diversos productos bancarios como cuentas de ahorro, inversiones o préstamos hipotecarios.



ACCIONES CONCRETAS

Gezinsbond participó en la "Plataforma de Diálogo sobre Asuntos de los Consumidores - Sector Financiero", que se creó como reacción

a la crisis bancaria con el objetivo de restaurar la confianza de los consumidores en el sector financiero. Gezinsbond también es miembro del órgano oficial de protección de los consumidores que asesora al gobierno federal belga. Dentro de estas plataformas, Gezinsbond ha ejercido una fuerte presión para poner fin a la práctica de vincular la remuneración del personal con el nivel de riesgo de los productos y servicios bancarios.



DATOS FINANCIEROS

Los costes se limitan a los costes de personal de Gezinsbond. Por tanto, no tenemos un presupuesto detallado para este proyecto en concreto.



SOCIOS

No se implicó a otros socios en este proyecto.



IMPACTO

El problema de la vinculación de la remuneración con el nivel de riesgo de los productos vendidos se incluyó en las recomendaciones publicadas por la "Plataforma de Diálogo sobre Asuntos de los Consumidores - Sector Financiero". Tras una labor intensa de incidencia conseguimos que se incluyese también en el código de conducta del sector financiero.

No contamos con cifras concretas de cuántos bancos han aplicado esta recomendación y han modificado sus políticas salariales.

MÁS INFORMACIÓN



Yves Coemans



yves.coemans@gezinsbond.be



+32 2 507 88 77

NORMAS DE TRANSPARENCIA: BUENAS Y MALAS PRÁCTICAS. CAMPAÑA ¡HOLA BANCO, ME HE INFORMADO Y TENEMOS QUE HABLAR!

ASOCIACIÓN GENERAL DE CONSUMIDORES (ASGECO CONFEDERACIÓN) • ESPAÑA

Campaña de asesoramiento al consumidor iniciada en 2013 para mejorar la posición del consumidor frente a las entidades bancarias, mejorando su conocimiento sobre los derechos y obligaciones de ambas.



INFORMACIÓN GENERAL

A pesar de todo el repertorio legislativo existente con voluntad de proteger los intereses de los consumidores en España, la transparencia bancaria y el buen hacer de las entidades de crédito frente a sus usuarios ha sido nula. Como reflejo de esta mala praxis, tenemos las cláusulas suelo y techo, las preferentes, las comisiones múltiples e incomprensibles, etc. Por ello, vimos la necesidad de lanzar este proyecto.



OBJETIVOS INICIALES

Este proyecto está dirigido al consumidor. El objetivo principal es mejorar la situación de éste (información y actitud) a la hora de interactuar con una entidad financiera. Otros objetivos del proyecto sería conocer la realidad de las prácticas bancarias en relación a las comisiones y cláusulas ilegales, difundir el estudio y sus conclusiones, sensibilizar y motivar a la acción por parte del consumidor y poner a disposición del consumidor un servicio de atención y reclamación sobre las prácticas ilegales que perciban o hayan sufrido por parte de sus entidades de crédito.



ACCIONES CONCRETAS

Para llevar a cabo los objetivos expuestos se pretenden realizar las siguientes acciones:

- Estudio de Investigación para conocer la realidad de las prácticas bancarias (análisis de publicidad de los establecimientos bancarios, mesas redondas con trabajadores y clientes, mystery shopper, etc.).
- Informe ejecutivo Y Guía fácil.
- Sitio web, difusión viral en redes sociales, guías informativas, presentación de la campaña y presentación de los resultados del estudio para llevar a cabo la difusión del proyecto.
- Spot guionizado sobre situaciones en clave de humor para sensibilizar y motivar a la acción por parte del consumidor (espectáculo grabado con un conocido cómico en las redes sociales).
- Servicio de atención y reclamación sobre las prácticas ilegales a disposición del consumidor.



DATOS FINANCIEROS

El coste del proyecto es de 136.560,90 €. El 80% está financiado por el Instituto Nacional de Consumo, y el resto está financiado mediante Fondos Propios.



SOCIOS

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad / Instituto Nacional de Consumo (INC).



IMPACTO

Los indicadores del proyecto reflejaron que se cumplió las expectativas del mismo. Se atendieron un total de 7.078 consultas y reclamaciones en el marco de este programa en relación con cláusulas abusivas de los bancos y prácticas agresivas. Se difundieron más de 2.500 Informe Ejecutivo entre distintos organismos relevantes para el proyecto. Se contabilizaron más de 2.200 visitas de descargas de documentos en la web. El número de visualizaciones del vídeo en YouTube y otras plataformas superaron las 50.000 visitas.

MÁS INFORMACIÓN

-  Cristina Maroto
-  proyectos@asgeco.org
-  www.asgeco.org/transparenciabancaria
-  +34 914 035 078

CRÉDITOS RÁPIDOS, PROBLEMAS EXPRES

ASOCIACIÓN GENERAL DE CONSUMIDORES (ASGECO CONFEDERACIÓN) • ESPAÑA

Esta campaña de educación financiera iniciada en octubre de 2015 y actualmente en desarrollo, consiste en poner a disposición de consumidores y usuarios información sobre las características, condiciones y riesgos que pueden suponer la contratación de un crédito rápido, así como sus alternativas, para que cuando contraten un crédito, lo hagan de manera responsable.



INFORMACIÓN GENERAL

Con la crisis, el sobreendeudamiento familiar y la dificultad de acceso al crédito, han aparecido muchas entidades no financieras o empresas dedicadas a la reunificación de deudas y a la concesión de préstamos de baja cuantía, que se anuncian bajo la premisa de "crédito rápido, fácil y sin avales" pero que cuentan con elevados tipos de interés, plazos cortos de devolución y altas comisiones.



OBJETIVOS INICIALES

- Conocer la realidad del estado de la oferta de estos servicios de créditos rápidos existentes y sus condiciones y características y la posición del consumidor ante esta realidad.
- Difundir este estudio y sus consecuencias a través de diversos medios de difusión.
- Sensibilizar y motivar a los consumidores sobre las características y consecuencias de los créditos rápidos, a través de acciones como spots de vídeo, road show, guías, etc.
- Poner a disposición del consumidor un servicio de atención y asesoramiento sobre los créditos rápidos y sus consecuencias y efectos.



ACCIONES CONCRETAS

Para conocer la realidad del estado de oferta de estos servicios se ha llevado a cabo un Estudio sobre los préstamos rápidos de entidades no financieras mostrado a través de un Resumen Ejecutivo, Análisis Cualitativo y Análisis Documental. Para difundir este estudio y sus consecuencias, y para llevar a cabo las acciones de sensibilización al consumidor se ha llevado a cabo las siguientes acciones principalmente:

- Página web.
- Edición del vídeo de campaña.
- Road show que se ha desplazado por 15 ciudades y 10 Comunidades Autónomas de España.
- Encuestas y reparto de Guías Informativas durante el Road show al Consumidor.
- Blog realizado durante el Road show.
- Difusión viral en redes sociales.
- Jornada de presentación.

Además del servicio de atención y asesoramiento explicado en el apartado anterior.



DATOS FINANCIEROS

El presupuesto del proyecto que aún está en curso es de 133.210,65 €. El 80% está financiado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad/Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de ASGECO. El 20% restante está financiado con fondos propios de la entidad con la colaboración de la Caixa.



SOCIOS

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad/Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, y la Caixa.



IMPACTO

El impacto se ha medido mediante distintos indicadores, entre los que destacamos:

- Nº total de impactos en medios on-line: 1.190.425;
- Visualizaciones de Vídeos: 212.203;
- Interacciones de Usuarios: 8.527;
- Páginas vistas: 3.515;
- Número de guías repartidas: 20.000.
- Importante cobertura de prensa en las localidades (radio, TV y prensa escrita)
- Visita de numerosas autoridades públicas locales (alcaldes, concejales, etc.) y de consumo (institutos locales de consumo, concejales autonómicos o provinciales, etc.)

MÁS INFORMACIÓN

-  Cristina Maroto
-  proyectos@asgeco.org
-  www.asgeco.org/transparenciabancaria
-  +34 914 035 078

CREACIÓN DE PUNTOS DE ASESORAMIENTO PRESUPUESTARIO

UNION NATIONALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES (UNAF) • FRANCIA

En 2016 UNAF participa en una iniciativa de creación de puntos de asesoramiento para la gestión de presupuestos en cuatro regiones francesas.



INFORMACIÓN GENERAL

En 2012 el Estado, la sociedad civil y el mundo empresarial (en especial el sector bancario) redactaron un plan plurianual de inclusión social y de lucha contra la pobreza. En este marco, uno de los ejes de trabajo es la prevención del sobreendeudamiento. Una de las medidas emblemáticas es la creación de un proyecto piloto de orientación para la gestión de un presupuesto. Esta propuesta surgió del sector asociativo, inspirada en lo que ya existe en Europa (por ejemplo, en Irlanda: Money Advice Budgeting Service, Servicio de Asesoramiento en materia de Finanzas y Presupuestos).



OBJETIVOS INICIALES

Se trata de crear, en las regiones piloto seleccionadas, una serie de puntos de contacto confidenciales y gratuitos, que presten apoyo presupuestario general y de calidad. Este servicio está abierto a todas las familias con dificultades financieras, o en riesgo de padecerlas. Se dirige específicamente a las familias endeudadas de clase media, con el objetivo de prevenir el sobreendeudamiento y la pobreza.



ACCIONES CONCRETAS

Las familias pueden dirigirse directamente y por voluntad propia al Point Conseil Budget (PCB), punto de contacto de orientación presupuestaria, o verse obligadas a ir si un acreedor ha detectado un impago y ha obtenido el permiso de proponer un encuentro en uno de estos puntos PCB. En un primer momento, se establecerá un diagnóstico exhaustivo de la estructura del presupuesto y de las deudas sobre la base de los documentos justificativos presentados. En función de la gravedad de la situación y de las competencias de las familias que vengan a pedir asesoría, se establecerá un plan de acción para restablecer el equilibrio presupuestario a largo plazo. Se podrán utilizar instrumentos financieros (microcréditos, ayudas sociales...), se proporcionará asesoramiento jurídico, se propondrá la ayuda también de otras instancias locales; todo dentro de una lógica de responsabilizar a la persona/familia.

El experimento comenzó en enero de 2016. Tenemos un proyecto piloto que ya iniciamos en octubre de 2014 en la Nièvre.



DATOS FINANCIEROS

No contamos con ningún tipo de financiación pública nacional para sufragar los gastos de personal ni de gestión del proyecto. Las UDAF (Union Départementale des Associations Familiales) deben encontrar financiación local adicional (fondos públicos o privados).



SOCIOS

Entre nuestros socios, contamos con la participación de:

- Bancos, proveedores de energía, asociaciones de propietarios de pisos en alquiler para la detección de impagos y la remediación de deudas.
- Empresas locales para la detección de trabajadores con dificultades económicas.
- Diversos agentes sociales para orientar, u obligar, a las familias a que acudan a estos puntos (sanidad, vivienda, movilidad,...).



IMPACTO

En este momento es demasiado pronto para medir el impacto del proyecto.

MÁS INFORMACIÓN

 Fabien Tocqué

 ftocque@unaf.fr

 +331 49 95 36 74

ACCESO A LA PROPIEDAD PARA LAS FAMILIAS NUMEROSAS GRACIAS A LA CONCESIÓN DE UN CRÉDITO SOCIAL FONDO PARA LA VIVIENDA DE VALONIA • BÉLGICA

El objetivo de esta institución es proporcionar a las familias numerosas (de tres o más hijos propios o asimilados) de renta media, moderada o precaria, los medios para construir, comprar, rehabilitar, reestructurar, adaptar, mantener, mejorar o preservar la propiedad de una primera vivienda, situada en la Región de Valonia, para su ocupación personal, a través de la concesión de préstamos hipotecarios sociales o créditos para la realización de obras destinadas al ahorro energético.



INFORMACIÓN GENERAL

El Fondo para la Vivienda de Valonia es una entidad privada nacida de los movimientos cooperativos y asociativos, heredera del Fondo para la Vivienda de la Liga de las Familias Numerosas de Bélgica, creada en 1929. Tanto entonces como ahora, el objetivo siempre ha sido permitir que las familias numerosas de renta baja tengan acceso a una vivienda digna.

Las competencias relativas a la vivienda se regionalizaron en 1980 y el Fondo Nacional belga para la Vivienda se dividió en tres entidades separadas (Flandes, Valonia y Bruselas-Capital). A partir de este momento, se constituyó el Fondo Valón para la Vivienda como una sociedad cooperativa de responsabilidad limitada.

El Art. 179 del Código valón de la vivienda y de la vivienda sostenible define las actividades del Fondo y las reconoce como de interés público:

"Con el objetivo de hacer valer el derecho a la vivienda, la sociedad cooperativa denominada «Fondo de la Vivienda para las Familias Numerosas de Valonia», en adelante, «el Fondo» desarrollará las siguientes actividades de interés público:

1. Proporcionar a las familias numerosas de renta media, moderada o precaria, los medios para construir, comprar, rehabilitar, reestructurar, adaptar, mantener, mejorar o preservar la propiedad de una primera vivienda situada en la Región de Valonia para su ocupación personal a través de la concesión de préstamos hipotecarios sociales – Decreto de 15 de mayo de 2003, Art. 110, 1º párrafo) (o de créditos para la realización de obras de ahorro energético – Decreto de 9 de febrero de 2012, Art. 83).
2. Proporcionar en especial a las familias numerosas de renta moderada o en estado de precariedad los medios para que puedan alquilar una vivienda; ... "

Por otra parte, el Fondo contribuye, a través de sus actividades, a la aplicación del Art. 23 de la Constitución (relativo al derecho a una vivienda digna)

Contamos con el respaldo financiero de la Región de Valonia y, en este sentido, debemos respetar una serie de obligaciones definidas en el marco de un contrato de gestión.



OBJETIVOS INICIALES

En concreto, nuestro objetivo operativo anual es otorgar cada año unos 140 millones de euros en préstamos hipotecarios sociales (esto es, unos 1.000 préstamos al año) para ofrecer a las familias numerosas (de tres o más hijos propios o asimilados) de renta media, moderada o precaria, los medios para adquirir, renovar o preservar la propiedad de una primera vivienda, situada en la Región de Valonia, para su ocupación personal.

Nuestra institución también otorga, a los mismos beneficiarios, créditos a un tipo de interés del 0% para realizar obras cuyo objetivo sea el ahorro energético.

Los tipos de interés de los préstamos hipotecarios son fijos y muy por debajo de las condiciones practicadas por los bancos. Estos tipos varían en función del número de hijos que la familia tenga a su cargo, el importe de la renta imponible y la ubicación geográfica de la propiedad (clasificación por zonas en función de la presión inmobiliaria).





ACCIONES CONCRETAS

En el marco de nuestras actividades, ofrecemos a las familias un asesoramiento técnico y financiero personalizado para cada proyecto con el objetivo de que estas familias puedan acceder a una vivienda de calidad y a largo plazo. Nuestros asesores financieros están formados para evitar el sobreendeudamiento de los prestatarios, proporcionándoles la información más completa posible sobre las ventajas y desventajas financieras de tener una vivienda en propiedad. Nuestros asesores técnicos, por su parte, acompañan a las familias desde el proceso mismo de tasación del bien inmobiliario hasta la realización de posibles obras. Por último, en caso de problemas con el reembolso del préstamo, el servicio de seguimiento puede nombrar a un/a asistente social que ayude a encontrar una solución aceptable tanto para la familia como para el Fondo. Así, el Fondo proporciona apoyo completo y personalizado a las familias que lo soliciten.



DATOS FINANCIEROS

Como se ha mencionado anteriormente, el Fondo lleva a cabo actividades reconocidas como de interés público. En este sentido, la Región de Valonia dota al fondo, en el ejercicio de sus competencias, de:

- Una garantía (de +/- 120 millones de euros), para que el Fondo pueda disponer de los recursos necesarios para realizar su actividad crediticia social en los mercados financieros.
- Una asignación de capital (calculada según los tipos de interés) para suplir la diferencia entre los tipos de interés practicados en los mercados financieros y los tipos de interés de los préstamos sociales otorgados por esta institución a sus beneficiarios.

Los préstamos se contratan en los mercados financieros a través de procedimientos de contratación pública.



SOCIOS

Nuestro principal socio es la Región de Valonia.



IMPACTO

A 31 de diciembre de 2014, los préstamos abiertos representaban:

- 19 414 créditos.
- 1.200 millones de euros.




En definitiva, miles de familias han podido acceder a la compra, rehabilitación o preservación de una vivienda gracias a la obtención de uno de nuestros préstamos.

Durante 2014, se firmaron 1114 préstamos hipotecarios y 835 préstamos destinados a medidas de ahorro energético, lo que supone un total de 1949 nuevos préstamos.

Algunos datos de 2014:

- El importe medio de las hipotecas: 144.253 EUR.
- La mensualidad media por crédito es de 644,94 EUR y representa, de media, un 20,94% de los ingresos totales de la familia.
- El 63% de los préstamos concedidos tenían un plazo de reembolso que variaba entre los 25 y los 30 años.
- El 66% de los préstamos se concedieron a familias de renta precaria.

MÁS INFORMACIÓN

-  Frédéric Delpierre
-  frederic.delpierre@flw.be
-  www.flw.be



CONFÉDÉRATION DES ORGANISATIONS FAMILIALES DE L'UNION EUROPÉENNE
CONFEDERATION OF FAMILY ORGANISATIONS IN THE EUROPEAN UNION

rue de Londres 17 B-1050 Bruselas

tel: +32 2 511 41 79

secretariat@coface-eu.org

www.coface-eu.org

 facebook.com/coface.eu

 @coface_eu