

# Las **FINANZAS** personales! no tienen edad



## Guía de Educación Financiera para **PERSONAS ADULTAS MAYORES**



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

**BIENESTAR**  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



**INAPAM**  
INSTITUTO NACIONAL DE LAS  
PERSONAS ADULTAS MAYORES

# ¡Las FINANZAS PERSONALES no tienen EDAD!



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

## **PRESIDENTE**

Oscar Rosado Jiménez

## **VICEPRESIDENTE TÉCNICO**

Luis Fabre Pruneda

## **DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

Wilfrido Perea Curiel

## **DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS**

Mauricio Ondarreta Huerta

## **Redacción**

Edilberto Murguía Rojas  
Estefanía López Ávila  
Sergio Isaid Vera Morales

## **Diseño**

Paola I. Espinosa Pérez  
Ana Luisa Vargas Urquijo  
Oscar T. Martínez Torres



## **DIRECTORA GENERAL**

Mtra. Elsa Julita Veites Arévalo.



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

¿Sabías que el incremento de población de las personas adultas mayores y de la esperanza de vida en el mundo y en México es un gran logro de la humanidad?

De acuerdo con el Consejo Nacional de Población (CONAPO), en México existen **13.5 millones** de personas mayores de 60 años y se estima que para el 2050 la cifra alcanzará los **33 millones**.

Parte importante de este sector enfrenta problemas relacionados con la discriminación, el abandono, el desconocimiento de sus derechos, el acceso a la salud y la falta de seguridad económica.



El **bajo nivel de ingreso** y los escasos **ahorros para la vejez**, traen como consecuencia:

Deterioro y disminución de recursos financieros.

Poca capacidad para afrontar gastos inesperados.

Disminución de la calidad de vida.

Exclusión social.

Mayor dependencia de terceros.

Violencia física, psicológica, económica y abandono.



## **Aunado, factores como:**

- ▶ Poco o nulo acceso y conocimiento de la tecnología.
- ▶ Escasa Educación Financiera.
- ▶ Vivir sólo de su pensión o del Programa de Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores.
- ▶ Falta de asesoramiento financiero.
- ▶ Escasez de productos financieros propios para las personas adultas mayores y
- ▶ Desconfianza en las instituciones financieras.

**Representan un desafío para su inclusión financiera.**



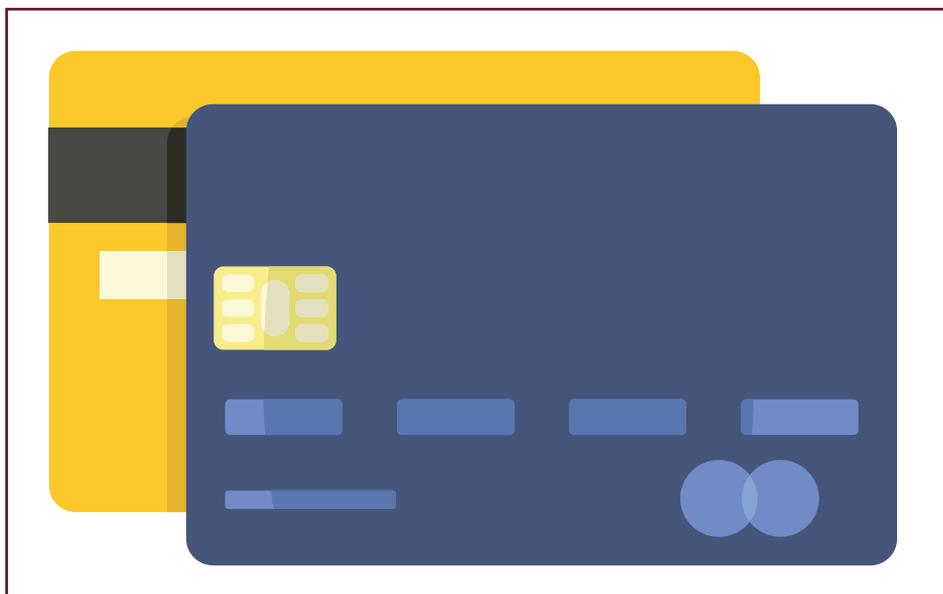
ACTUALMENTE, **UNA DE CADA TRES PERSONAS** QUE ACUDE A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF) A PRESENTAR UNA QUEJA POR AFECTACIÓN A SU PATRIMONIO, ES UNA PERSONA ADULTA MAYOR.



Entre las principales quejas están:

- ▶ **Robo de tarjeta.**
- ▶ **Cargos no reconocidos.**
- ▶ **Clonación.**
- ▶ **Fraudes.**
- ▶ **Robo de identidad.**

Por estas razones, la **CONDUSEF** busca **esquemas de atención integral**, tomando en cuenta sus necesidades y características.



**La presente Guía de Educación Financiera para Personas Adultas Mayores será de gran utilidad para una buena planeación y el correcto manejo de sus finanzas personales.**

# PRESUPUESTO PARA CADA ETAPA DE LA VIDA...

Los **gastos y necesidades** cambian en la vejez y la base para el control de nuestras finanzas es la elaboración de un presupuesto mensual.



## ¿QUÉ DEBE INCLUIR TU PRESUPUESTO?

**1. El dinero que obtienes cada mes** (puede ser de tu pensión, o de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, etcétera).

**2. Tus gastos comunes o fijos** (comida, transporte, médico, medicinas, renta, luz, etcétera).

**3. Ahora resta tus gastos al total de tus ingresos;** el resultado es lo que puedes disponer, ya sea para un imprevisto o para comprar algo que te haga falta.

### Ejemplo de presupuesto

INGRESOS (mensuales)	GASTOS (mensuales)
<p>▼</p> <p>Pensión</p> <p><b>\$4,023</b></p> <p>Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores</p> <p><b>\$1,275</b></p> <p><b>TOTAL</b></p> <p><b>\$5,298</b></p>	<p>▼</p> <p>Medicinas</p> <p><b>\$800</b></p> <p>Despensa y artículos de aseo</p> <p><b>\$1,400</b></p> <p>Luz, agua, teléfono y gas</p> <p><b>\$1,500</b></p> <p>Visita al médico</p> <p><b>\$500</b></p> <p><b>TOTAL</b></p> <p><b>\$4,200</b></p>

**Total de ingresos**     **\$5,298**  
**Resta tus gastos**     **\$4,200**

**Te sobrarían \$1,098 pesos, ¡Felicidades!**

Esta puede ser tu capacidad de ahorro o de pago en caso de que necesites un crédito.



# AHORRA PARA CUALQUIER IMPREVISTO...

En la edad adulta, el cuidado de la economía individual y familiar adquiere especial importancia.



**Los ingresos son en su mayoría fijos y una forma de garantizar tu bienestar es contar con ahorros para afrontar algún imprevisto.**

**Lo ideal es tener un fondo de ahorro para cualquier emergencia.**

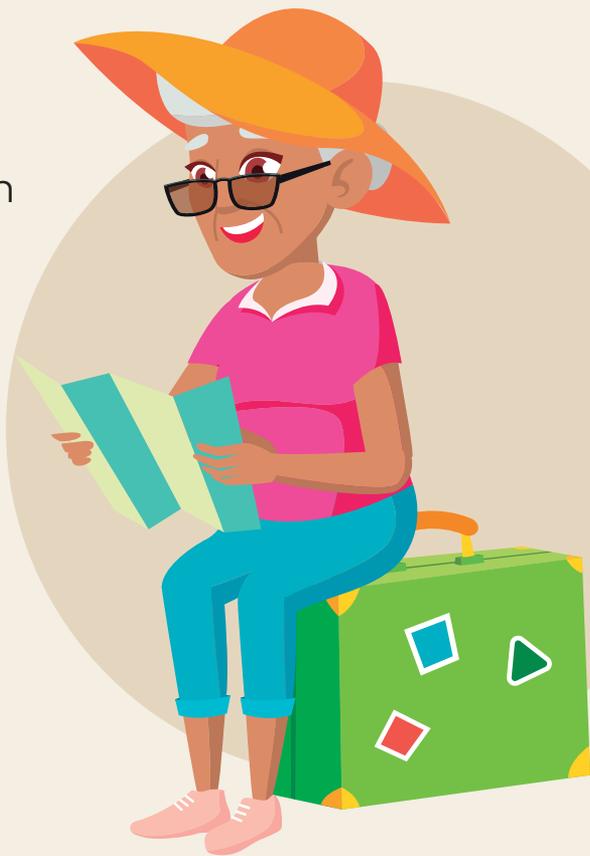
# ¿CÓMO AHORRAR?

**1** **Meta.** ¿Para qué quieres ahorrar? analiza tu situación económica actual.

**2** **Fondo de ahorro.** Establece una cantidad para emergencias e imprevistos.

**3** Considera **dónde guardarás tu dinero**, ten presente que debes acceder a él cuando lo necesites.

**4** **No lo gastes** en lo que sea.



# ¡PROTEGE TU AHORRO EN INSTITUCIONES AUTORIZADAS!

**Desconfía de aquellas instituciones**

que te ofrecen grandes ganancias en poco tiempo. ¡Pueden ser fraudulentas!

**¡Cuidado!** Antes de firmar cualquier contrato, no te quedes con dudas. Tienes derecho a preguntar y que se te responda.

Es tu **dinero**.

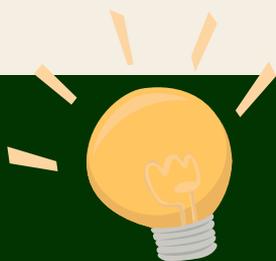


# A TU EDAD, UN CRÉDITO ES DE PENSARSE

**Sin embargo, si tienes una pensión podrías ser sujeto de uno.**

Un crédito es una cantidad de dinero que te prestan con la **obligación de pagarlo** con intereses, en un plazo determinado.

Existen instituciones financieras que ofrecen **créditos para personas adultas mayores** y podrán otorgártelo en función de tu pensión.



Antes de contratar infórmate sobre el interés a pagar, plazo para liquidar y monto mensual.



**Recuerda: Lo ideal es que el pago del crédito surja de tu capacidad de ahorro, una vez hecho tu presupuesto.**

Paga siempre a tiempo para no generar:

- ▶ **Cobro de comisiones por pago tardío.**
- ▶ **Pago de interés moratorio.**

**Antes de contratar un crédito, toma en cuenta que...**

**El descuento mensual no debe ser mayor al 30% del monto de tu pensión.**



## El plazo para pagarlo no deberá exceder de 60 meses.

La institución financiera debe entregarte una copia del Contrato y Carta de Instrucción, con tu firma y huella digital.

La Carta de Instrucción debe señalar:

**Importe total solicitado.**

**Importe mensual que autorizas retener de tu pensión.**

**Plazo del crédito.**

**Tasa de interés.**



# CRÉDITOS HIPOTECARIOS

## FOVISSSTE e INFONAVIT

te apoyan para adquirir una vivienda nueva o usada, con un plazo máximo para liquidar de hasta 20 años.

Los pagos se descuentan de tu pensión mensual.

### Entre otras condiciones te piden:

#### Para un Crédito FOVISSSTE

Tener máximo 74 años y estar pensionado por el ISSSTE.

#### Para un Crédito Infonavit

Tener máximo 65 años.



# A UN PASO DEL RETIRO...



Es la etapa en la que concluye tu vida laboral y lo ideal es que al llegar este momento puedas disfrutarlo sin preocupación.

## ¿JUBILACIÓN O PENSIÓN?

### **Jubilación**

Es la conclusión de la etapa laboral por edad y años de servicio de los trabajadores.

### **Pensión**

Prestación económica que reciben los trabajadores al momento de su retiro.

# PREPARA TUS DOCUMENTOS

Los principales documentos que te solicitan para tramitar tu pensión en el IMSS o ISSSTE son:

- ▶ **Identificación oficial vigente con fotografía** (INE, Pasaporte, Cédula Profesional).
- ▶ **Número de seguridad social** emitido por el IMSS o ISSSTE.
- ▶ **Acta de nacimiento**, original y copia.
- ▶ **Comprobante de domicilio** no mayor a 3 meses.
- ▶ **CURP.**
- ▶ **RFC.**



- ▶ **Hoja de servicios** por concepto de semanas cotizadas.
- ▶ **Documento de Afore** no mayor a 6 meses.
- ▶ Para **beneficiarios** debes realizar el trámite de asignación familiar.
- ▶ **Carta de no adeudo** de crédito para la vivienda (original y copia).
- ▶ **Estado de cuenta bancario** a tu nombre con número de Clave Bancaria Estandarizada (CLABE).

**REVISA QUE TUS DOCUMENTOS ESTÉN COMPLETOS Y NO TENGAN NINGÚN ERROR.**



# ¿SUBCUENTA DE VIVIENDA?

Está contenida en tu Afore y es una aportación que se hace para que adquieras una vivienda.

Muchos trabajadores pensionados que son beneficiarios del **FOVISSSTE** o **INFONAVIT** no han solicitado la devolución del saldo a su favor.

## Pasos para reclamar tu dinero:

### INFONAVIT:

- ▶ Ingresa a la página web de solicitud de devoluciones.
- ▶ Escribe tu Número de Seguridad Social (NSS).
- ▶ Llena el formulario.
- ▶ Agenda una cita.
- ▶ Da seguimiento a tu trámite con el número de folio.



## FOVISSSTE:

- ▶ Ingresa a **[www.gob.mx/fovissste](http://www.gob.mx/fovissste)**
- ▶ Selecciona Acciones y Programas.
- ▶ Da clic en trámites y servicios.
- ▶ Elige el tipo de baja que deseas realizar.
- ▶ Entrega tu documentación en el Departamento de Vivienda.
- ▶ Verifica el depósito en tu estado de cuenta.

Ten a la mano tu credencial para votar vigente y una cuenta bancaria para que se te haga el depósito.

Para más información llama al Infonatel, **55 9171 5050** en la Ciudad de México, o al **800 008 3900**, desde cualquier parte del país.



# EVITA SER VÍCTIMA DE FRAUDE...

Daña tu patrimonio y tu nivel de vida. En algunos casos, repercute en problemas de salud por la angustia provocada. Existen varios tipos de fraude:

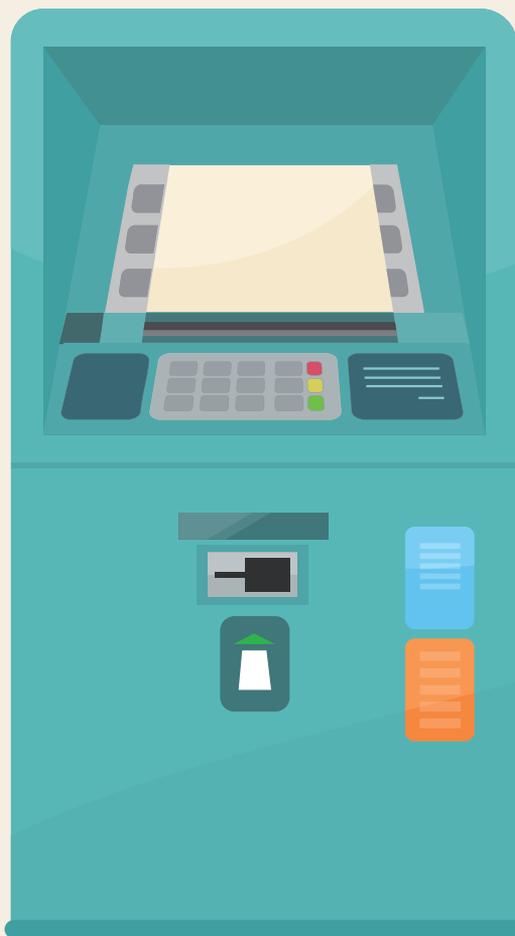


- Tallado de tarjeta.
- Clonación.
- Cargos no reconocidos.
- *Phising* o *smishing* (Suplantación o robo de identidad).
- Robo de identidad.
- Extorsión a domicilio.
- Créditos falsos exprés.
- *Catfish* (Falso perfil en redes sociales).

# ¡CUÍDATE DEL TALLADO DE TARJETA!

*Conoce su forma de operar:*

- 1.** El defraudador altera la ranura donde se inserta la tarjeta.
- 2.** Al tratar de retirar dinero, el defraudador te comenta que el cajero está fallando.
- 3.** Después de tomar tu tarjeta te recomienda “tallarla” o “limpiarla” para que el cajero la pueda leer, te muestra cómo y en ese momento te la cambia y se retira.
- 4.** Un cómplice entra al cajero cuando tratas de realizar la operación con la tarjeta que no es tuya y observa tu contraseña o NIP.



**¡Al robar tu tarjeta y conocer tu contraseña, hacen compras a tu nombre!**

# CLONACIÓN O COPIA DE TARJETA CON *SKIMMER*

Los defraudadores utilizan un pequeño aparato fácil de esconder, llamado *skimmer* (dispositivo clonador de tarjetas), se coloca en la ranura del cajero para obtener copia de la tuya.

## ¡Evítalo!

- ▶ Si pagas con tarjeta, solicita que te cobren en tu lugar.
- ▶ Supervisa cualquier movimiento al momento de pagar.
- ▶ Teclea tú mismo tu contraseña o pide ayuda a un familiar de confianza para autorizar el pago.



# ROBO DE IDENTIDAD

Recibes un correo, llamada o mensaje de texto que te dice que ganaste un premio o te alerta de un cargo a tu cuenta ¡Cuidado, es un fraude!, pueden robar tus datos personales.

Tu identidad la constituyen datos personales como tu nombre, teléfono, domicilio, fotografías, números de licencia, seguridad social, tarjeta de crédito, cuentas bancarias, nombres de usuario y contraseñas.



## ¿Qué hacer?:

Borra el correo y no abras el enlace.

No ingreses nombres de usuario ni contraseñas en sitios desconocidos.

Evita compartir información financiera a cualquier persona.

# PHISHING o SMISHING

(Suplantación o robo de identidad)

Te llega un correo electrónico o una llamada del banco diciendo que tienes un cargo no reconocido.

## ¡NO RESPONDAS!

Los estafadores se hacen pasar por una institución financiera y buscan robar tus datos, número de tarjetas, cuentas bancarias y contraseñas.

**Ninguna institución financiera te pide estos datos por teléfono, correo o mensaje.**

Llama a tu banco o ve directamente a una sucursal. Puedes acudir a la CONDUSEF, donde con gusto te asesoraremos.



# CATFISH

El término se aplica al ciberdefraudador que crea un perfil falso en Internet para conseguir amistades o pareja; reúne información de sus víctimas, como el nivel de sus ingresos y estilo de vida.

Establece un vínculo de amistad, emocional y de confianza.

Con una excusa pide algún depósito de dinero.

Cuando la víctima accede, el ciberdefraudador desaparece sin dejar rastro alguno.

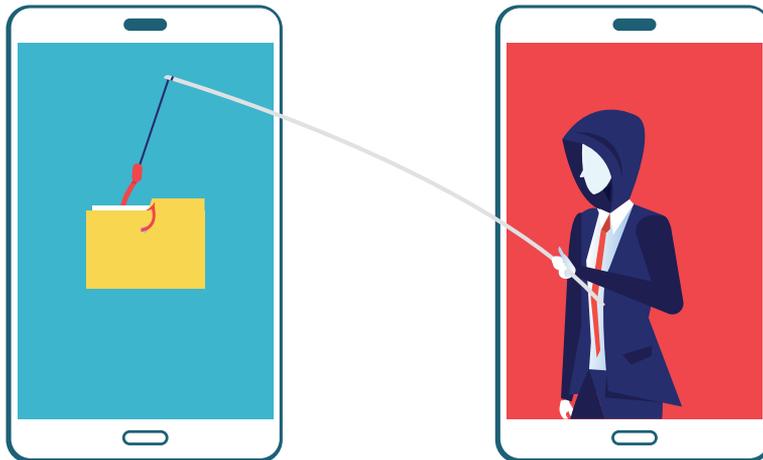


# Toma tus precauciones:

**No aceptes** realizar depósitos de dinero, esto puede ser un engaño.

**No divulgues** tu información. No sabes quién está al otro lado de la pantalla.

**Si conoces a alguien por redes sociales,** asegúrate que sus publicaciones y fotos tengan años de antigüedad. Si son recientes, es muy probable que se trate de una cuenta falsa.



# CRÉDITOS EXPRÉS FALSOS

Falsas empresas aprovechan las necesidades económicas de las personas y ofrecen soluciones inmediatas a problemas de dinero.

- ▶ No te dejes engañar por la “rapidez” de un crédito.
- ▶ Dicen no consultar tu historial crediticio.
- ▶ Si te piden dinero por adelantado ¡No aceptes!
- ▶ No entregues documentos personales, datos de tarjetas de crédito o de débito.
- ▶ Verifica la identidad y registro de esa institución ante la CONDUSEF.



# EXTORSIÓN A DOMICILIO

Los defraudadores se hacen pasar por empleados de alguna institución financiera o gubernamental para conseguir tus datos. Generalmente te convencen con engaños.



No proporciones tus datos bancarios.

Pide a la persona que se identifique.

Los empleados bancarios o de Gobierno no realizan cobros de efectivo.

La CONDUSEF cuenta con un portal donde puedes denunciar teléfonos, páginas web, perfiles de redes sociales y correos electrónicos, consultalo en:

**<https://www.gob.mx/condusef/acciones-y-programas/portal-de-fraudes-financieros>**

# CARGOS NO RECONOCIDOS

Son un problema frecuente al utilizar tus tarjetas de crédito o débito. Si llegas a presentar una situación similar, te decimos qué hacer:



**1.**

Llama a tu banco y reporta los cargos que no reconozcas, cancela tu tarjeta para evitar que se realicen otras operaciones.

**2.**

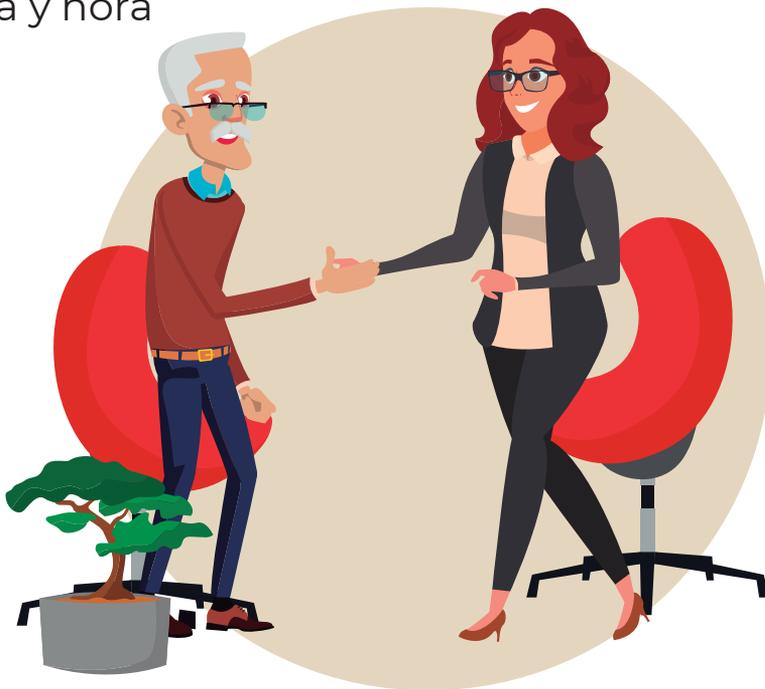
Presenta tu queja en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de tu banco, te darán una solicitud de aclaración, puede ser a través de su portal de internet.

### 3.

El banco te debe entregar un acuse de recibo de la solicitud, folio, fecha y hora de recepción.

### 4.

Después de 48 horas, la institución financiera debe abonarte los recursos del cargo no reconocido, aunque el banco sigue su investigación.



**Si pasados 45 días no te entrega un dictamen, tu reclamación procedió.**

**Si el fallo no te favorece, acércate a la CONDUSEF.**

# ¡OJO EN EL CAJERO!

Hacer uso del cajero automático puede ser un riesgo. Sigue estos consejos:

**Nunca aceptes la ayuda de extraños.** Acude con algún familiar o pide al personal del banco que te oriente.

---

**Tómate tu tiempo.** No te sientas presionado para hacer una operación.

---

**Antes de insertar tu tarjeta, revisa que no haya ningún objeto extraño en la ranura.**

## **Memoriza tu NIP.**

No lo anotes en cualquier papel. Procura que sea fácil de recordar para ti.

---

**Antes de insertar tu tarjeta** verifica si debe entrar vertical u horizontal.



**Asegúrate que nadie vea tu NIP** y por ningún motivo entregues tu tarjeta.

**No utilices cajeros ubicados en lugares solitarios.**

**Si el cajero no lee tu tarjeta, utiliza otro.**

**En caso de que el cajero retenga tu tarjeta o la extravíes,** repórtalo inmediatamente a tu banco.



# CÓMO USAR EL CAJERO

Si vas a hacer un retiro sigue estos pasos:

**1** Inserta tu tarjeta en la ranura del cajero automático.

**2** La pantalla te solicitará tu contraseña o NIP.

**3** Escribe tu contraseña.

**4** Aparecerá un menú de opciones.

**5** Elige continuar (o no).



**6** Oprime “Retirar”.

**7** Anota la cantidad de dinero a retirar.

**8** Imprime tu recibo.

**9** La pantalla te pide si deseas hacer alguna otra operación (sí o no).

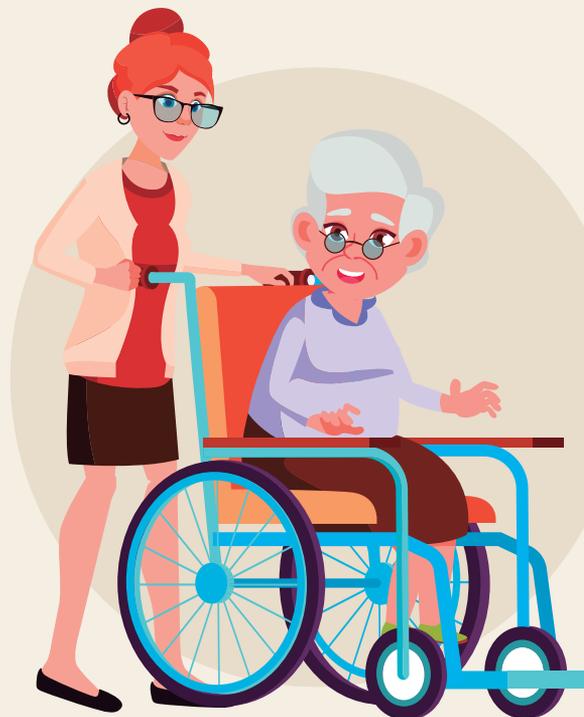
**10** Oprime “Salir”.

**11** Retira tu tarjeta.

**Realiza tus operaciones con calma, tómate tu tiempo para leer las indicaciones que aparecen en la pantalla del cajero.**

## LA LEY TE DA DERECHO A:

- ▶ Vivir sin violencia ni discriminación.
- ▶ Trato digno en cualquier procedimiento judicial.
- ▶ Salud, alimentación, familia.
- ▶ Educación.
- ▶ Trabajo digno y bien remunerado.
- ▶ Asistencia social y atención preferente.



**Si tus derechos no son respetados,  
acude a la Comisión Nacional de Derechos Humanos  
(CNDH), o comunícate al 55 56 81 81 25**

**También puedes hacerlo al  
Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores  
(INAPAM)**

**Teléfono: 55 5536 1145**

**Si deseas conocer más sobre los derechos de las  
Personas Adultas Mayores, visita la página del INAPAM  
[www.gob.mx/inapam](http://www.gob.mx/inapam)**

Material elaborado por



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

SI QUIERES MÁS  
INFORMACIÓN SOBRE  
EDUCACIÓN  
FINANCIERA, ENTRA A  
NUESTRA PÁGINA  
**[www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef)**



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

ENCONTRARÁS  
MATERIALES  
EDUCATIVOS SOBRE  
TEMAS FINANCIEROS.

LLÁMANOS AL

**55 5340 0999**  
desde México

o desde Estados  
Unidos al  
**52 855 219 3773**

SÍGUENOS



**@CondusefMX**



**/condusefoficial**