

# ¿Qué tipos de medidas de apoyo puedo tener?

Si eres una persona con discapacidad, puedes tener medidas de apoyo que te ayuden a entender mejor la información, a decir lo que piensas o quieres y a tomar decisiones en tu vida.

## 1. La guarda de hecho



Una persona te ayuda de manera habitual en algunos aspectos de su vida. Por ejemplo: te acompaña al banco o al médico.

No hay un nombramiento formal. Normalmente la persona que presta este apoyo es un familiar o alguien de confianza.

## 2. Los apoyos voluntarios

Son los apoyos que eliges libremente para ahora o para el futuro. Tú decides cómo usarlos y puedes cambiarlos cuando quieras.

**¡Tú debes ir a un notario para ponerlos en una escritura pública!**



### Poderes

Los poderes permiten que otra persona de tu confianza actúe en tu nombre:

- El **poder general** tiene efectos desde que lo firmas ante el notario.
- El **poder preventivo** solo se activa cuando se cumplen las condiciones previstas en el poder.

### Autocuratela

Es un documento que haces ante un notario, en el que tú decides quién y cómo quieres que te ayude, si algún día necesitas tener un curador.

**¡El juez tiene que tenerlo en cuenta!**

## 3. Los apoyos judiciales

Son las medidas que decide un juez cuando necesitas un apoyo estable, cuando no hay otras medidas o cuando tu apoyo no pueda ayudarte.



### Curatela

Es un apoyo continuo y estable.

- La **curatela asistencial** es lo habitual: tú decides y el curador te ayuda.
- En casos excepcionales, puede ser una **curatela representativa**, lo que significa que el curador actúa por ti.

### Defensor judicial

Es un apoyo temporal para situaciones concretas, como cuando hay un conflicto de intereses entre la persona que te ayuda y tú.

Esto es un código QR, utilizándolo podrás acceder a más información sobre los derechos de las personas con discapacidad en relación a los servicios bancarios.

### ¿Cómo usarlo?

1. Abre la aplicación «cámara» de tu móvil.
2. Enfoca la cámara al código QR.
3. Espera a que aparezca un mensaje con una dirección web en tu pantalla.
4. Pulsa sobre la dirección y ¡estás dentro!

### Para más información:

Una iniciativa de la Clínica Jurídica de la Universidad de Autónoma de Madrid, con la colaboración de la Fundación Fernando Pombo y el despacho Gómez-Acebo y Pombo.

Proyecto de Aprendizaje-Servicio “Protección jurídica de las personas con discapacidad en el ámbito de los servicios bancarios” (FDcho\_012\_25\_ApS)

# ¿Qué servicios te ofrece tu banco?



## 1. Cuenta bancaria

Necesitas una **cuenta bancaria** para guardar y usar tu dinero.

Existen 3 tipos de **cuenta bancaria**:

- **Cuenta de pago básica**: sirve para pagar, y para sacar o ingresar dinero.
- **Cuenta corriente**: te ofrece todos los **servicios bancarios**.
- **Cuenta de ahorro**: sirve para guardar el dinero que no vas a gastar y quieres acumular.



## 2. Tarjetas bancarias

Las **tarjetas bancarias** se usan para sacar dinero del **cajero automático** y para pagar. Hay 3 tipos de **tarjetas bancarias**:

- **Tarjeta de débito**: usas el dinero que tienes en tu **cuenta**.
- **Tarjeta de crédito**: puedes pagar, aunque no tengas dinero en tu cuenta. **¡Cuidado, recuerda que debes devolver ese dinero a tu banco!**
- **Tarjeta de prepago**: solo puedes gastar el dinero que tienes cargado en la **tarjeta**.



## 3. Préstamos

El **banco** te da una cantidad de dinero y después debes devolverlo con intereses. Hay 2 tipos de **préstamos**:

- **Préstamo personal**: sirve para gastos como comprar un coche o pagar los estudios.
- **Préstamo hipotecario**: sirve para gastos grandes, como comprar una casa. La casa es una **garantía** por si no pagas.

**¡El banco no puede negarte un préstamo por tener una discapacidad!**



## 4. Otros servicios

- Puedes enviar y recibir dinero con **transferencias** o **Bizum**.
- Puedes **domiciliar** ingresos, como tu **suelo**. También puedes domiciliar gastos, como la factura de tu teléfono.



## 5. ¿Qué documentos debes llevar a tu banco?

- Siempre debes llevar tu DNI, pasaporte o NIE.
- Según el **servicio bancario que necesites**, te pueden pedir más documentos, como tu nómina.
- Si tienes una **medida de apoyo**, deberás llevar ciertos documentos. Estos documentos son:



### Guarda de hecho

- **Acta de notoriedad**.
- **Declaración responsable**.



### Apoyos voluntarios

- **Escritura pública**.



### Apoyos judiciales

- **Resolución judicial**.

Esto es un código QR, utilizándolo podrás acceder a más información sobre los derechos de las personas con discapacidad en relación a los servicios bancarios.

### **¿Cómo usarlo?**

1. Abre la aplicación «cámara» de tu móvil.
2. Enfoca la cámara al código QR.
3. Espera a que aparezca un mensaje con una dirección web en tu pantalla.
4. Pulsa sobre la dirección y ¡estás dentro!

### **Para más información:**

Una iniciativa de la Clínica Jurídica de la Universidad de Autónoma de Madrid, con la colaboración de la Fundación Fernando Pombo y el despacho Gómez-Acebo y Pombo.

Proyecto de Aprendizaje-Servicio “Protección jurídica de las personas con discapacidad en el ámbito de los servicios bancarios” (FDcho\_012\_25\_ApS)

# ¿Cómo abrir una cuenta bancaria?

Necesitas una **cuenta bancaria** para gestionar tu dinero. Puedes abrir una **cuenta** yendo a una oficina bancaria o usando Internet.

## En la oficina bancaria

Elige el banco y el tipo de cuenta



Ve a la oficina bancaria (con cita previa)



Presenta la documentación



Firma el contrato



Activa y usa la cuenta



## Por internet

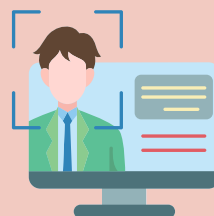
Abre la web o la aplicación del banco



Elige el tipo de cuenta



Identifícate



Completa tus datos y crea tus claves



Firma el contrato



Esto es un código QR, utilizándolo podrás acceder a más información sobre los derechos de las personas con discapacidad en relación a los servicios bancarios.

### **¿Cómo usarlo?**

1. Abre la aplicación «cámara» de tu móvil.
2. Enfoca la cámara al código QR.
3. Espera a que aparezca un mensaje con una dirección web en tu pantalla.
4. Pulsa sobre la dirección y ¡estás dentro!

### **Para más información:**

Una iniciativa de la Clínica Jurídica de la Universidad de Autónoma de Madrid, con la colaboración de la Fundación Fernando Pombo y el despacho Gómez-Acebo y Pombo.

Proyecto de Aprendizaje-Servicio “Protección jurídica de las personas con discapacidad en el ámbito de los servicios bancarios” (FDcho\_012\_25\_ApS)

# ¿Cómo puedes gestionar tu dinero sin ir al banco?

## Banca digital accesible



### 1. ¿Qué es la banca digital?

Es una forma de gestionar el dinero que tienes en el **banco** sin ir personalmente a la **oficina bancaria**. Gestionas tu dinero desde el móvil, el ordenador o la tablet. La **banca digital** te permite acceder a tu **banco** en cualquier **momento** y desde cualquier **lugar**.



% bizum



### 2. ¿Para qué sirve la banca digital?

- Consultar el **dinero** de tu **cuenta bancaria**.
- Usar **Bizum**.
- Revisar los **movimientos** de tu **cuenta bancaria**.
- Hacer **transferencias**.
- Gestionar tus **tarjetas**.

### 3. ¿Qué es Bizum?

Es un **servicio** que te permite enviar y recibir dinero usando tu **número** de **teléfono móvil**. Para usar **Bizum** necesitas:

- Tener instalada la **aplicación del banco** en tu móvil.
- El número de teléfono móvil del destinatario del dinero.
- Que esa persona también tenga **Bizum** activado.

% bizum



### 4. Medidas de seguridad básicas

- No compartas tu **clave de acceso** a la banca digital.
- No guardes **datos** en ordenadores o móviles ajenos.
- Al terminar, cierra la **sesión** de tu navegador.
- Usa **código SMS (doble verificación)**.
- Para identificarte, usa tu **huella digital** o el **reconocimiento facial**.



¡Protege siempre tu dinero!

### 5. Derechos de accesibilidad digital

- Información clara.
- Letras legibles.
- Canales accesibles: por escrito, con vídeos o con audios.



Si necesitas **ayuda**, acude a tu **persona de apoyo** o a tu **banco**.

Esto es un código QR, utilizándolo podrás acceder a más información sobre los derechos de las personas con discapacidad en relación a los servicios bancarios.

### ¿Cómo usarlo?

1. Abre la aplicación «cámara» de tu móvil.
2. Enfoca la cámara al código QR.
3. Espera a que aparezca un mensaje con una dirección web en tu pantalla.
4. Pulsa sobre la dirección y ¡estás dentro!

### Para más información:

Una iniciativa de la Clínica Jurídica de la Universidad de Autónoma de Madrid, con la colaboración de la Fundación Fernando Pombo y el despacho Gómez-Acebo y Pombo.

Proyecto de Aprendizaje-Servicio “Protección jurídica de las personas con discapacidad en el ámbito de los servicios bancarios” (FDcho\_012\_25\_ApS)

# Estafas bancarias



## 1. ¿Qué es una estafa bancaria?

Es cuando alguien intenta engañarte para que des tu dinero o tus datos personales. Pueden hacerlo por SMS, por correo electrónico, por teléfono o a través de redes sociales.



## 2. ¿Cómo actúan los estafadores?

Los estafadores se hacen pasar por una persona del **banco** o de una empresa conocida. Crean urgencia o miedo para que actúes rápido. Te piden tus **claves**, **contraseñas**, o que hagas **transferencias**.



## 3. ¿Cómo puedes identificar una estafa?

Desconfía de los mensajes urgentes, con errores o enlaces extraños. El **banco** nunca te pedirá tus claves o contraseñas por teléfono, por SMS o por correo.



## 4. ¿Qué puedes hacer para protegerte?

No compartas tus datos personales ni bancarios. Usa **claves de acceso** seguras y no pinches en enlaces desconocidos. Si tienes dudas, no respondas y pide ayuda a tu **persona de apoyo** o a tu **banco**.



### EJEMPLO DE ESTAFA

Recibes un SMS que parece de tu banco diciendo que tu **cuenta está bloqueada** y que debes entrar en un enlace para verificar tus datos.

Entras en el enlace, introduces tus datos y claves, y los estafadores los usan para acceder a tu cuenta y **robar tu dinero**.



**Recuerda:** tu banco nunca te pide tus claves ni datos personales por SMS, correo o enlaces.



Esto es un código QR, utilizándolo podrás acceder a más información sobre los derechos de las personas con discapacidad en relación a los servicios bancarios.

### **¿Cómo usarlo?**

1. Abre la aplicación «cámara» de tu móvil.
2. Enfoca la cámara al código QR.
3. Espera a que aparezca un mensaje con una dirección web en tu pantalla.
4. Pulsa sobre la dirección y ¡estás dentro!

### **Para más información:**

Una iniciativa de la Clínica Jurídica de la Universidad de Autónoma de Madrid, con la colaboración de la Fundación Fernando Pombo y el despacho Gómez-Acebo y Pombo.

Proyecto de Aprendizaje-Servicio “Protección jurídica de las personas con discapacidad en el ámbito de los servicios bancarios” (FDcho\_012\_25\_ApS)

# Derechos básicos en el ámbito bancario

## ¿Qué derechos tienes como cliente bancario?



- Tienes **derecho** a recibir toda la información posible sobre un **servicio bancario** antes de firmar con el **banco**.
- El **banco** debe explicarte las condiciones de cada **servicio bancario**.
- Tienes derecho a conocer los costes de los **servicios bancarios**.
- El **banco** debe darte el contrato antes de firmarlo para que lo puedas leer y comprender bien.

**¡Si tienes algún problema, recuerda que puedes presentar una reclamación!**

## ¿Qué otros derechos tienes por ser una persona con discapacidad?



La ley española reconoce que tienes derecho a tomar tus propias decisiones bancarias y tienes derecho a que los **servicios bancarios** sean accesibles. Por tanto, los **bancos** deben cumplir ciertos requisitos:

- La información debe ser clara y fácil de entender.
- El tamaño de la letra de los textos y el espacio entre los párrafos deben ser adecuados para facilitar la lectura.
- Deben existir varios canales accesibles: por escrito, usando vídeos o con audios.



## ¿Qué pasa si el banco no reconoce tu medida de apoyo?



- El **banco** no puede impedir que te ayude tu **persona de apoyo** con tus **gestiones bancarias**.
- El **banco** tampoco puede solicitarte documentos que no sean necesarios.
- El **banco** solo puede pedirte que demuestres que tienes una **medida de apoyo**.



**¡Si el banco no respeta tu medida de apoyo, recuerda que puedes presentar una reclamación ante el servicio de atención al cliente!**

Esto es un código QR, utilizándolo podrás acceder a más información sobre los derechos de las personas con discapacidad en relación a los servicios bancarios.

### ¿Cómo usarlo?

1. Abre la aplicación «cámara» de tu móvil.
2. Enfoca la cámara al código QR.
3. Espera a que aparezca un mensaje con una dirección web en tu pantalla.
4. Pulsa sobre la dirección y ¡estás dentro!

### Para más información:

Una iniciativa de la Clínica Jurídica de la Universidad de Autónoma de Madrid, con la colaboración de la Fundación Fernando Pombo y el despacho Gómez-Acebo y Pombo.

Proyecto de Aprendizaje-Servicio “Protección jurídica de las personas con discapacidad en el ámbito de los servicios bancarios” (FDcho\_012\_25\_ApS)

# ¿Cómo reclamar a tu banco?

Si crees que tu banco no ha actuado como debía, sigue estos pasos:



## 1. Reclama a tu banco

Contacta con el **servicio de atención al cliente** de tu banco. Puedes ir al banco, llamar por teléfono o reclamar a través de internet. Tienes derecho a pedir ayuda accesible al banco, si la necesitas.

**¡Guarda siempre el justificante o el número de referencia de tu reclamación!**



## 2. Espera a que el banco responda

El banco tiene un tiempo para responder:

- **15 días** para reclamaciones sobre tarjetas, pagos o comisiones.
- **1 mes** para reclamaciones sobre préstamos, hipotecas o mala atención.



## 3. Si el banco no te responde o no estás de acuerdo con la respuesta, elige:



### Puedes reclamar al Banco de España

Puedes hacerlo por internet o por correo postal.

**¡Es obligatorio enviar el justificante que guardaste de tu reclamación!**

(en el paso 1: Reclama a tu banco)



### Puedes intentar llegar a un acuerdo

Por ejemplo, a través de la **mediación**, un profesional os ayudará al banco y a ti a buscar una solución sin necesidad de acudir a los tribunales.



### Puedes pedir un arbitraje de consumo

Una persona os dará al banco y a ti la solución sin necesidad de acudir a los tribunales.



### ¡Y puedes acudir a los tribunales!

En algunos casos necesitarás un abogado.

Esto es un código QR, utilizándolo podrás acceder a más información sobre los derechos de las personas con discapacidad en relación a los servicios bancarios.

### ¿Cómo usarlo?

1. Abre la aplicación «cámara» de tu móvil.
2. Enfoca la cámara al código QR.
3. Espera a que aparezca un mensaje con una dirección web en tu pantalla.
4. Pulsa sobre la dirección y ¡estás dentro!

### Para más información:

Una iniciativa de la Clínica Jurídica de la Universidad de Autónoma de Madrid, con la colaboración de la Fundación Fernando Pombo y el despacho Gómez-Acebo y Pombo.

Proyecto de Aprendizaje-Servicio “Protección jurídica de las personas con discapacidad en el ámbito de los servicios bancarios” (FDcho\_012\_25\_ApS)



# ¿Cómo puedo usar el glosario?



## ¿Qué es el glosario?

En la guía hay algunas palabras que son complicadas de entender. En el glosario tienes una definición clara y sencilla de esas palabras.



## ¿Qué palabras hay en el glosario?

Las palabras que aparecen en **negrita** en la guía están definidas en el glosario.

Las palabras están ordenadas por orden alfabético en el glosario.



## ¿Cómo se lee el glosario?

Cada palabra del glosario tiene una definición y un ejemplo.

Primero lee la definición y después lee el ejemplo.

## Ejemplo de palabra del glosario

Ejemplo práctico

**Cuenta corriente:** es una cuenta bancaria que te permite guardar dinero, recibir pagos, hacer transferencias y pagar recibos. También se puede usar para sacar dinero y pagar con tarjetas.

→ **Palabra en negrita**

Con una **cuenta corriente** puedes gestionar tu dinero del día a día y utilizar tu dinero de forma rápida y segura según lo necesites.

Ejemplo: Hugo tiene una **cuenta corriente** donde recibe el dinero de su trabajo. Cada semana saca un poco de dinero para comprar comida y pagar el transporte.

Definición

Esto es un código QR, utilizándolo podrás acceder a más información sobre los derechos de las personas con discapacidad en relación a los servicios bancarios.

### ¿Cómo usarlo?

1. Abre la aplicación «cámara» de tu móvil.
2. Enfoca la cámara al código QR.
3. Espera a que aparezca un mensaje con una dirección web en tu pantalla.
4. Pulsa sobre la dirección y ¡estás dentro!

### Para más información:

Una iniciativa de la Clínica Jurídica de la Universidad de Autónoma de Madrid, con la colaboración de la Fundación Fernando Pombo y el despacho Gómez-Acebo y Pombo.

Proyecto de Aprendizaje-Servicio “Protección jurídica de las personas con discapacidad en el ámbito de los servicios bancarios” (FDcho\_012\_25\_ApS)