

TRANSCRIPCIONES DE LAS ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD SEMI-ESTRUCTURADAS



TFG: Estructura social y modelos de endeudamiento: una aproximación desde la sociología del crédito

Autora: Nazaret Abalde Bastero

Tutora: Matilde Massó Lago

CÓDIGO: EH1

Sexo: varón	Edad: 53
Lugar de la entrevista: Vigo	Fecha: 03/05/2015

EH1 = entrevistado

N = entrevistadora

N: En primer lugar, ¿tienes en la actualidad préstamos pendientes de cualquier tipo?

EH1: Sí, préstamo personal.

N: Un préstamo personal, ¿para qué fin lo has solicitado?

EH1: En principio para la casa, para reformar la casa.

N: ¿Hace cuántos años lo has pedido? ¿Recuerdas el año aproximado?

EH1: Más o menos 20 años.

N: ¿Con qué duración? ¿De cuántos años?

EH1: Sin límite.

N: ¿Cuánto te queda para pagar el préstamo?

EH1: 4 años.

N: ¿Sabes a qué tipo de interés?

EH1: No lo sé la verdad...

N: ¿Y la cuota que pagas al mes?

EH1: Sí, 350 euros.

N: ¿Y ese pago mensual ha ido aumentando?

EH1: No, es cuota fija.

N: ¿Has renegociado alguna vez ese préstamo?

EH1: Sí, sí que se modificó.

N: ¿Por qué motivo?

EH1: Para ampliarlo.

N: Y además de pedir un préstamo personal para reformar la casa, ¿has pedido algún otro préstamo?

EH1: Sí, hay un préstamo para un coche.

N: ¿Un coche de paquete?

EH1: Sí.

N: ¿Cuánto costó el coche?

EH1: 10.500 euros.

N: ¿Y actualmente cuánto pagas por el coche cada mes?

EH1: 184 al mes.

N: Entonces serían 350 euros...

EH1: Más 184 del coche.

N: 350 por el préstamo de la casa y 184 por el coche. ¿Cuánto te queda para pagar el coche?

EH1: Pues queda 3... 4 meses.

N: ¿Entonces en toda tu vida solo has pedido dos préstamos?

EH1: Sí.

N: ¿Tienes más coches?

EH1: Sí.

N: ¿Y lo has pagado con un préstamo?

EH1: No, ese no. Lo compré con mis ahorros.

N: ¿Qué coche es?

EH1: Un mercedes.

N: ¿Cuánto pagaste por él?

EH1: Pues yo creo que 18.000 euros.

N: ¿Cuántos años tiene el coche?

EH1: 21 años.

N: Entonces lo pagaste en las antiguas pesetas.

EH1: En pesetas costó el coche 5 millones 400 mil.

N: Entonces pagaste 5 millones de pesetas en su momento.

EH1: Sí

N: ¿Utilizas tarjeta de crédito o de débito?

EH1: No.

N: ¿Ni siquiera tarjeta de débito a la hora de pagar tus compras?

EH1: No. nada.

N: Entonces retiras dinero directamente del cajero.

EH1: Sí, y siempre pago en efectivo.

N: ¿Tienes alguna tarjeta perteneciente a una empresa como Inditex o El Corte Inglés?

EH1: Sí, tengo de El Corte Inglés.

N: ¿La utilizas?

EH1: No, nunca.

N: Entonces, ¿por qué la tienes?

EH1: Bueno, pues me la hicieron...

N: ¿Pero pagas intereses por ella?

EH1: No, no pago nada.

N: Entonces simplemente la hiciste pero no la utilizas para nada.

EH1: Sí, la tengo ahí parada.

N: ¿Has pedido prestado dinero alguna vez a familiares o amigos?

EH1: No, nunca.

N: Bueno, ¿tienes hijos?

EH1: Sí.

N: ¿Son mayores?

EH1: Sí, una tiene 25 y otro 31.

N: ¿Viven contigo o ya son independientes?

EH1: Uno, el mayor ya es independiente.

N: ¿Y a ese hijo le ayudas o le has ayudado económicamente en algún momento?

EH1: No, nunca le hizo falta.

N: ¿Tienes algún producto financiero contratado que no sea una cuenta de ahorro, como un depósito o un plan de pensiones?

EH1: No.

N: ¿En algún momento lo has tenido?

EH1: No, nunca.

N: ¿Y te gustaría tener por ejemplo un plan de pensiones?

EH1: No.

N: ¿Por qué?

EH1: ¿Por qué? Pues no sé... Si sobrara el dinero sí, pero si no... No es necesario.

N: Dices si sobrara el dinero... pero tienes ahorros, ¿no?

EH1: Pues si sobrara lo invertiría en un plan de pensiones.

N: Entonces te parece útil tener un plan de pensiones.

EH1: Sí, a largo plazo sí.

N: ¿Por qué?

EH1: Pues para cuando te jubiles pues tienes eso.

N: ¿Tienes acciones tanto de empresas cotizadas como no cotizadas?

EH1: No, nunca me lo planteé.

N: Y así en general, ¿prefieres ahorrar hasta poder comprar algo o solicitar un crédito y tenerlo ya?

EH1: Yo si no es algo muy urgente o necesario prefiero ahorrar.

N: ¿Cuál sería el motivo principal por el que en la actualidad pedirías un préstamo?

EH1: El motivo... ninguno.

N: ¿No habría ningún motivo de peso que te empujaría a endeudarte?

EH1: En este momento no.

N: Pero entiendo que tienes un sistema de prioridades establecido. Por ejemplo, tienes hijos. ¿Para cubrir alguna de sus necesidades?

EH1: Bueno, para pagar sus estudios sí que no me importaría pedir un préstamo.

N: ¿Y para comprarte ahora un coche?

EH1: No, en este momento no, no me hace falta.

N: ¿Es importante para ti tener un buen coche, como un coche de gama alta?

EH1: No, y si lo compro prefiero comprarlo cuando tenga ahí unos buenos ahorros.

N: Entonces para ti un préstamo no es para elevar tu nivel de vida, es siempre para algo cubrir algo necesario, ¿no?

EH1: Sí, únicamente para cosas necesarias y básicas.

N: ¿Qué es lo necesario para ti?

EH1: Pues la casa, los estudios de los hijos y más nada.

N: Te voy a poner un caso: tienes ahora mismo una hipoteca y tienes que pagar la cuota de esa hipoteca un mes, pero en dicho mes andas muy justo. ¿Prefieres pagar la hipoteca ese mes y pasar hambre o al revés, comer y ese mes dejarlo impago?

EH1: Yo prefiero pasar hambre y pagar, sí.

N: Entonces para ti es más importante pagar la letra del préstamo que comer.

EH1: Sí.

N: En cuanto a las propiedades, ¿crees que es mejor tener una casa en propiedad o vivir en alquiler?

EH1: Tener en propiedad.

N: ¿Por qué es importante tener una casa en propiedad para ti?

EH1: Bueno, porque es algo de uno.

N: ¿Por qué es importante sentir que es tuyo?

EH1: Porque es algo que hiciste con tu esfuerzo, con tu dinero, algo que lograste.

N: Se trata de un logro personal.

EH1: Un reto, algo que te hizo ilusión y bueno. Siempre te gusta tener.

N: ¿Pero tiene que ver con poder dejarle algo a tus hijos en el futuro?

EH1: No, es porque es algo que he conseguido yo.

N: ¿Te interesa dejarles algo a tus hijos en propiedad?

EH1: Sí, si hay sí.

N: ¿Cuál sería el límite de endeudamiento al que estarías dispuesto a llegar?

EH1: El límite cómo, ¿en euros?

N: De cosas que tendrías o que comprarías con préstamos.

EH1: En este momento ninguna, en este momento no. No me hace falta nada.

N: ¿De qué banco o bancos eres cliente?

EH1: De Abanca.

N: ¿Siempre has sido cliente de ese banco?

EH1: Sí, aunque en el Pastor algo también.

N: ¿En el Pastor? ¿Cuándo estuviste y por qué en el Pastor?

EH1: Hace dos años

N: ¿Por qué?

EH1: Porque daban un poco más de intereses y entonces nos cambiamos.

N: ¿Tuvo algo que ver el escándalo de las preferentes?

EH1: No. Solo me cambié porque me daban más intereses.

N: ¿Y por qué volviste a Abanca?

EH1: Porque después el segundo año ya nada, los intereses quedaron igual, volvieron a subir.

N: ¿Estás bien con Abanca o te gustaría cambiar?

EH1: No, de momento estamos bien.

N: ¿Hay algo en lo que te gustaría que mejorasen?

EH1: No, nada.

N: ¿Cuál es tu opinión general sobre los bancos?

EH1: Pues que todos están a lo mismo, a ganar. A ganar ellos.

N: A ganar, ¿crees que no hacen nada por la sociedad?

EH1: No...

N: ¿Confías en ellos?

EH1: No.

N: Y en Abanca, ¿tampoco confías?

EH1: Tampoco.

N: ¿Y en los trabajadores de la sucursal a la que acudes habitualmente tampoco?

EH1: Hombre hay de todo, no sé...

N: ¿Y qué necesitarías para poder confiar en ellos? ¿Qué te gustaría que te ofreciesen?

EH1: No sé... no.

N: ¿Te han rechazado algún préstamo alguna vez?

EH1: No.

N: ¿Recuerdas qué cantidad habías pedido de préstamo personal para la casa, en pesetas?

EH1: Seis millones de pesetas.

N: Seis millones de pesetas que aún pagas actualmente.

EH1: No, porque después se amplió el préstamo para seguir reformando la casa.

N: Se renegoció.

EH1: Sí, se renegoció.

N: ¿Has tenido en algún momento problemas con tu banco?

EH1: No, nunca.

N: ¿Qué te gustaría que hiciese Abanca por ti, por el resto de clientes?

EH1: Que no pusiesen los intereses tan altos y se preocupasen menos por ganar dinero.

N: ¿Y te gustaría saber en qué invierten tu dinero?

EH1: No, eso da igual, solo que tengan los tipos de interés más bajos. Así la gente podría pedir más préstamos, y no pagaban tanto cada mes.

N: ¿Te gustaría saber en qué invierten tus ahorros?

EH1: Sí.

N: ¿Conoces bien los productos financieros que tienes contratados?

EH1: No.

N: Por ejemplo, tienes cuentas de ahorro, ¿sabes las comisiones que te cobran...?

EH1: No, no sé nada.

N: Entonces, no estás bien informado.

EH1: No, sobre eso no.

N: ¿Te gustaría que te informaran mejor?

EH1: Hombre sí, de forma sencilla, porque me cuesta entender.

N: ¿Crees que la situación económica actual en España está mejorando?

EH1: Sí, yo creo que está mejorando en todo. En trabajo, la economía, todo.

N: Entonces, ¿crees que estamos recuperándonos de la recesión?

EH1: Sí.

N: Y de esta recesión, ¿consideras a los bancos los culpables?

EH1: Sí, porque prestaron mucho dinero sin saber a quién.

N: Entonces, ¿los culpables fueron las personas por sobreendeudarse o los bancos por prestar dinero?

EH1: Sí, de los bancos y de la gente. De los dos. Se endeudó demasiado, por encima de las posibilidades.

N: Entonces, crees que la gente quiso mejorar su nivel de vida.

EH1: Sí, exacto.

N: ¿Estás a favor de mejorar tu nivel de vida a costa de endeudarte?

EH1: No. No hay que endeudarse demasiado. Es mejor ahorrar.

N: Entonces para ti los gastos que tengas dependen de tus ahorros, ¿no?

EH1: Claro.

N: Actualmente se está implantando en los colegios una asignatura que se llama “Educación financiera” para que los niños aprendan lo básico de las finanzas y los bancos. ¿Estás a favor?

EH1: Sí, muy a favor.

N: Sin embargo, ¿crees que es una manera de que aprendan desde niños y así no les engañen de adultos, o es una manera de “adoctrinarles” en una cultura del endeudamiento?

EH1: No, para que no los engañen de mayores.

N: ¿Entiendes lo que contratas en un banco, es decir, lo que firmas?

EH1: Sí.

N: Pero antes me dijiste que no entendías muy bien.

EH1: Ah los tipos de interés, bueno no. Pero normalmente cuando firmas un préstamo sí porque ya te ponen allí tipo de intereses y todo, ¿no?

N: ¿Te gustaría realizar un curso de educación financiera para aprender más?

EH1: Bueno, no estaría mal.

N: Entonces, en general podría decirse que no te sientes bien informado.

EH1: Sí bueno, la letra pequeña que le llaman.

N: ¿Sabes lo que es la Banca Ética?

EH1: No.

N: No sé si conoces Triodos Bank, un nuevo banco en España. Pues en Triodos Bank siempre sabes a dónde van dirigidos tus ahorros, tu dinero. ¿A ti te gustaría saberlo?

EH1: Sí, claro.

N: ¿Consideras importante que tus ahorros se dirijan a obra social?

EH1: Sí. Pero sobre todo a crear empresas y empleo. Eso es lo más importante.

N: Para proyectos de emprendimiento.

EH1: Claro, eso.

N: ¿Consideras que el endeudamiento es bueno para reactivar el consumo y salir de la crisis?

EH1: Sí, pero sin pasarse.

N: Si tuvieras en mente contratar algún producto financiera, ¿a quién acudirías para informarte? A un trabajador del banco, alguien externo...

EH1: Una pregunta difícil...

N: ¿En quién confiarías?

EH1: Bueno, no tenemos problemas con los trabajadores del banco. Les preguntaría a ellos pero también lo consultaría con una consultora o una asesoría. Un abogado o algo.

N: Bueno y para finalizar ya... ¿Qué edad tienes?

EH1: 53

N: ¿A qué te dedicas?

EH1: Soy empresario

N: ¿Tu estado civil?

EH1: Casado.

N: ¿A qué se dedica tu mujer?

EH1: Es ama de casa.

N: Hablando de tu mujer, ¿quién lleva de los dos las finanzas en casa?

EH1: ella es la que maneja el asunto. Todo lo controla ella, las cuentas, los ahorros, los préstamos...

N: O sea, tú estás un poco al margen.

EH1: Sí, se encarga ella de todo eso.

N: ¿Qué nivel de formación has alcanzado?

EH1: FP1

N: ¿Podrías decirme los ingresos mensuales aproximados que entran en tu hogar?

EH1: Sobre 4.000 euros.

N: Pues esto es todo, muchísimas gracias por haber colaborado.

EH1: Nada mujer, a ti.

CÓDIGO: EH2

Sexo: varón	Edad: 43
Lugar de la entrevista: Vigo	Fecha: 04/05/2015

EH2 = entrevistado

N = entrevistadora

N: En primer lugar, ¿tienes en la actualidad préstamos pendientes?

EH2: Sí.

N: ¿De qué tipo?

EH2: Hipotecario.

N: ¿Tienes algún otro préstamo?

EH2: No.

N: ¿Lo has solicitado para una compra, una reforma...?

EH2: Para una compra.

N: ¿Qué duración tiene el préstamo?

EH2: ¿Lo que queda? Por... lo puse... 35 años.

N: ¿Cuánto te queda por pagar?

EH2: 30. Bueno, 32.

N: ¿Has renegociado la hipoteca en algún momento?

EH2: Sí, 3 veces.

N: ¿Utilizas tarjeta de crédito, de débito?

EH2: No.

N: Entonces cuando realizas una compra...

EH2: Siempre en efectivo. Tengo tarjetas pero no las uso.

N: Entonces, entiendo que nunca pagas a plazos tus compras.

EH2: No.

N: ¿Has pedido prestado dinero a familia o amigos?

EH2: A la familia, a veces.

N: ¿Y con qué propósito?

EH2: Pues con el propósito de comprar algo o de hacer algo en casa.

N: ¿Compras pequeñas?

EH2: Sí.

N: ¿Recuerdas la suma de dinero aproximada que te prestaron?

EH2: 1.000 euros, por ahí. Cosas pequeñas.

N: Si ahora necesitas un préstamo personal, ¿acudirías al banco o a tu familia?

EH2: A mi familia si puede.

N: ¿Tienes algún producto financiero contratado con un depósito o un plan de pensiones?

EH2: Sí, un plan de pensiones paralizado.

N: ¿Por qué razón?

EH2: Por crisis.

N: ¿Estabas satisfecho con el plan de pensiones?

EH2: Sí, en principio sí.

N: ¿Por qué contrataste un plan de pensiones?

EH2: Porque soy autónomo y no voy a tener una pensión futura larga. Vamos, que sea grande.

N: ¿Cuál sería el motivo principal por el que pedirías un préstamo? Es decir, ¿cuál es tu sistema de prioridades?

EH2: Pues actualmente, ahora mismo para nada. Para ampliar el negocio o algo así. Nada más.

N: Te voy a poner un caso hipotético. Tienes que pagar la cuota del préstamo un mes, pero justo ese mes tienes el dinero justo simplemente para pagarlo. Y si lo pagas, no puedes comer. ¿Prefieres pagar la letra del préstamo y pasar hambre o dejarla impagada y comer?

EH2: Pasar hambre y pagar la letra del préstamo. En eso me siento desamparado. Al banco le da igual lo que me pase. Si no pago le tendría que deber más al banco y al final estaría en la misma. O bueno, estaría peor.

N: ¿Para ti es mejor tener una casa en propiedad o vivir en alquiler?

EH2: En propiedad.

N: ¿Por qué?

EH2: Porque siempre te queda para ti la inversión que estás haciendo.

N: ¿Está más relacionado con la inversión o por el hecho de sentir que es tuyo?

EH2: Sí, me gusta saber que es mío. Prefiero que sea mío.

N: Y a la hora de comprar un coche, ¿estarías dispuesto a endeudarte para adquirir un coche de gama alta?

EH2: No, ni de gama corta. Me da igual la marca del coche.

N: ¿De qué banco o bancos eres cliente?

EH2: De varios. Del Pastor, ahora que es Popular Pastor; y del Mediolanum.

N: ¿Estás satisfecho con ellos o te gustaría cambiar?

EH2: No. En principio estoy bien, estoy satisfecho sí.

N: ¿Cuál es tu opinión general sobre los bancos?

EH2: Pues que son bastante ladrones. En todas las experiencias que tuve me han robado. Así de claro.

N: ¿Cómo que te han robado?

EH2: En los préstamos hipotecarios. Todo fueron falsedades, mentiras, robos...

N: Entonces nunca te has sentido bien informado.

EH2: En el que estoy actualmente creo que no me han engañado pero con ciertas cosas que me mintieron en su día. Con el que estoy, el que menos.

N: ¿Qué necesitarías para confiar en ellos?

EH2: Claridad y que te informen de lo que es exactamente lo que contrato.

N: ¿Conoces bien el producto hipotecario que tienes contratado?

EH2: Bueno, el que tengo ahora sí. Por lo menos no me han mentido de lo que... de lo que he firmado. O bueno, mientras no tenga el problema. Vamos, no sé.

N: ¿Qué problemas concretos tuviste en los otros bancos?

EH2: Pues que me mintieron, lo que firmaba no era verdad. Mentira de porcentaje, comisiones, mentiras de que iba a ser una cosa y fue otra... Y un montón de cosas. De todo, la escritura mal planteada, que no tenía suelo y tenía. Un montón de cosas.

N: ¿Te han rechazado algún préstamo alguna vez?

EH2: No, nunca.

N: ¿Qué te gustaría que hiciese tu banco por ti o por la sociedad en general?

EH2: Pues que fuera más claro y ayudase más a los clientes.

N: Y ahora mismo su papel es todo lo contrario, ¿no?

EH2: Pues sí. No ayuda ni hace nada por ayudar a gente que está desamparada o que tiene problemas para pagar. Solo están pensando en lo de ellos y les da igual, aunque tengan que desahuciarte, tirarte a la calle o no comer. Le da igual.

N: ¿Crees que la situación económica está mejorando?

EH2: Pues no, porque aquí en Vigo la que está cayendo, porque hablo todos los días con mucha gente, y al revés que en todas las ciudades de Galicia. Aquí en Vigo la que más, un futuro muy negro. En plan Galicia.

N: ¿Y qué papel cumplen los bancos en la crisis ahora mismo?

EH2: Pues especular. Especular con nuestro dinero y nada más. Están viendo... como dicen, no es una ONG, es una empresa. Y para especular.

N: Y en este contexto de crisis, ¿es más importante ahorrar o endeudarse para reactivar el consumo?

EH2: Endeudarse no, no es una opción. Ni endeudarse ni ahorrar porque no te da para ahorrar porque te lo llevan.

N: Entonces para ti fue un error que hace años la gente se endeudase para todo, para comprar cualquier cosa, para mejorar su nivel de vida.

EH2: Sí, aunque depende para qué.

N: ¿En qué casos para ti sería lícito pedir préstamos?

EH2: Pues en mi caso para hacer una casa, una vivienda digna. Para comprar un negocio. Pero para más no. para caprichos, eso es una verdadera locura. Ni viajes, ni cochazos, ni ropa.

N: ¿Y si tuvieras una estabilidad económica lo harías?

EH2: No, nunca me endeudaría para caprichos. En ese caso peor aún. Porque yo creo que se pide un préstamo precisamente porque no tienes dinero. El préstamo solo se pide si lo necesitas, nunca para caprichos de nada.

N: Ahora mismo se están implantando en los colegios una asignatura que se llama “educación financiera” que enseña a los niños la economía básica para llevar su día a día y cómo funcionan los bancos...

EH2: Ah pues está bien, mejor que religión.

N: ¿A ti te gustaría recibir un curso de educación financiera?

EH2: No, aunque bueno, saber plantear qué es un préstamo o un crédito sí, pero lo otro no.

N: ¿Te gustaría saber en qué invierte el banco tus ahorros?

EH2: Me es indiferente, con tal de que me den lo que me dicen que cuando me están dando, me es indiferente.

N: ¿Y si la inversión fuese a Obra Social?

EH2: Ahí sí, pero no lo hacen. Eso es una mentira.

N: Y ahora que está en boga el tema de los desahucios, ¿crees que a una persona que pueda seguir pagando su hipoteca, tienes derecho a seguir en su casa?

EH2: Yo pienso que sí, bajo una renta básica de alquiler o buscar una fórmula o pagar a más plazos o lo que sea.

N: Si quisieses contratar ahora algún producto financiero, ¿acudirías para informarte a los trabajadores de tu banco o a un asesor externo?

EH2: Bueno, yo creo que a los trabajadores del banco. No tuve problemas con ellos.

N: Y ahora te voy a pedir unos datos personales. ¿Qué edad tienes?

EH2: 43.

N: ¿Tu situación laboral actual?

EH2: Autónomo.

N: ¿Tienes hijos?

EH2: No.

N: ¿Tu estado civil?

EH2: Casado.

N: ¿Cuál es tu máximo nivel educativo alcanzado?

EH2: FPII

N: ¿Trabaja tu mujer?

EH2: Sí, es científica.

N: ¿Podrías decirme cuáles son tus ingresos mensuales aproximados?

EH2: Hoy por hoy no llega para un sueldo, hoy por hoy. No hay sueldo, te lo puedo asegurar, la cosa está muy mal.

N: Bueno pues ya está, muchas gracias.

CÓDIGO: EH3

Sexo: varón	Edad: 49
Lugar de la entrevista: Vigo	Fecha: 04/05/2015

EH3 = entrevistado

N = entrevistadora

N: Bueno pues vamos a empezar. Vamos a por la primera pregunta: ¿tienes en la actualidad préstamos pendientes?

EH3: No.

N: ¿Has tenido en algún momento préstamos?

EH3: Sí, el de la hipoteca.

N: Una casa o un piso.

EH3: Un piso.

N: ¿Qué duración tenía?

EH3: Fue por 15 años.

N: Y ya lo has liquidado imagino.

EH3: Sí, hace ya seis años.

N: ¿Tuviste que renegociar esa hipoteca?

EH3: No, nunca. Pero para que me la concedieran tuve que andar de un banco a otro. En caixanova no me la daban. En BBVA que era donde tenía la cuenta también me pusieron bastantes problemas. Y en Caixa Galicia no me pusieron problema ninguno.

N: ¿Y continúas en Caixa Galicia, bueno lo que ahora es Abanca?

EH3: Sí, en Abanca.

N: ¿Utilizas tarjetas de crédito o de débito?

EH3: No. Utilizo la cartilla.

N: ¿Siempre pagas en efectivo?

EH3: Siempre pago en efectivo exactamente y quito dinero con la cartilla en el cajero.

N: ¿Por qué motivo no utilizas tarjetas?

EH3: Para ahorrarme la tarjeta por las comisiones. Es que a mí, no sé por qué la de débito es gratuita y la otra la normal no es gratuita. No entiendo por qué motivo. A ver.

N: ¿Si tuvieras una tarjeta de crédito pagarías a plazos tus compras?

EH3: No, a mí no me gusta pagar a plazos.

N: Prefieres vivir con lo que tienes al día.

EH3: Yo sí. Yo si tengo compro. Y si no tengo no compro.

N: ¿Has pedido prestado dinero a familia o amigos?

EH3: Sí. A mis padres para comprar el coche o así pero a amigos nunca.

N: ¿Tú has prestado alguna vez?

EH3: Sí pero pequeñas cantidades. Sumas importantes de dinero no.

N: Y si a día de hoy tuvieras que realizar un gasto importante por x motivo, ¿recurrirías al banco o a tu familia para pedir dinero?

EH3: A un banco.

N: ¿Tienes productos financieros contratados como depósitos o plan de pensiones?

EH3: Un plan de pensiones pero lo tengo paralizado. Tengo un plan de pensiones pero paralizado. Como no tengo ingresos. Pagaba 30 euros al mes. Pero una vez que me quedé sin trabajo lo paralicé.

N: ¿Por qué motivo habías contratado el plan?

EH3: Hombre, yo qué sé. Por el día de mañana tener un dinero extra. La jubilación, que no se sabe lo que puede pasar o lo que vas a cobrar.

N: Y actualmente, ¿por qué motivo importante te endeudarías? Si tuvieras la necesidad.

EH3: Hombre si tuviera que comprar una casa o no sé, una reforma no sé.

N: Y por ejemplo para un viaje.

EH3: No.

N: Para mejorar tu nivel de vida...

EH3: No, con un préstamo poco puedes elevar. No, para nada. Para una casa o poco más. O porque lo necesitara mi familia. Yo qué sé. Mi hija cuando sea mayor o una cosa así.

N: Te voy a poner en un caso hipotético. Tienes que pagar la letra de un préstamo pero ese mes tienes el dinero justo, por lo que o pagas la letra del préstamo y pasas hambre, o comes y dejas sin pagar la letra. ¿Qué harías?

EH3: Hombre, yo creo que renegociar con el banco la letra esa. Hablar con el banco a ver si lo pueden aplazar o a ver cómo se puede hacer.

N: ¿Consideras que es mejor tener una casa en propiedad o vivir en alquiler?

EH3: Hombre, tal y como son las cosas yo creo que mejor tener la casa en propiedad. Una vez que la tienes pagada te olvidas. Al menos tienes algo, aunque no sea muy digno, tienes algo donde meterte. A todo el mundo le gustaría tener un chalé, pero un chalé no lo puede tener todo el mundo.

N: Pero es una cuestión de sentir que algo es tuyo...

EH3: No, es una cuestión de sentir que tienes una seguridad donde estar el día de mañana. El día que seas mayor que te jubiles, que tengas algo tuyo, no tener la necesidad de seguir pagando. Es por la tranquilidad de saber que el día de mañana tienes donde vivir, pero por amasar propiedades no.

N: Pero por ejemplo si tuvieras que pagar ahora una hipoteca de 40 años, ¿verías más factible vivir de alquiler?

EH3: Hombre, en ese caso es difícil de decidir.

N: Y a la hora de comprar un coche, ¿estarías dispuesto a endeudarte para comprar un coche de gama alta?

EH3: No, yo tuve un coche de gama alta y prácticamente lo pagué todo. Me costó 30.000 euros y tenía 22.000 euros o algo más. Pedí poquito.

N: Entonces tú solo lo comprarías en función de los ahorros que tengas en la actualidad.

EH3: Por supuesto. Si no, no, vamos es que es imposible. Pedir un crédito íntegro para el coche no.

N: ¿Qué opinas de la gente que se sobreendeuda para vivir mejor, vivir por encima de sus posibilidades? Ropa de marca, coches caros...

EH3: Les diría que eso no da la felicidad para nada. Eso lo único que te acarrea son problemas. Yo si tengo compro, y si no pues ahorro si puedo ahorrar claro.

N: ¿Cuál es tu opinión general sobre los bancos?

EH3: La opinión general pues que no lo han hecho bien, lo primero. Lo primero que no lo han hecho bien. Y segundo no sé, con el tema este de las comisiones que ahora tanto dicen que no las quieren... Al final tampoco lo siguen haciendo bien porque yo tengo un dinero ahorrado y me siguen cobrando las comisiones. Claro, no tengo ingresos de nómina. Y como no tengo ingresos, pues bueno, me cobran.

N: ¿Confías en tu banco, o en el resto de bancos?

EH3: Hombre, confiar sí, en qué no voy a confiar. En qué sentido.

N: Por ejemplo, Abanca. Su pasado, las preferentes... ¿Te sientes seguro en ese banco?

EH3: Hombre, yo creo que sí.

N: ¿Te influye que hayan especulado con el dinero de otras personas? ¿O te da igual?

EH3: No, no me da igual. Se han portado muy mal. Lo han hecho muy mal pero como lo hicieron casi todos... Hombre el BBVA creo que no lo hizo o por lo menos muchas noticias de eso no tengo. Yo le quise abrir una cuenta a la niña y barrené y barrené la hostia, es decir, dónde se la abro. Y dije a ver, pues mira, vamos al BBV que como lo conozco de hace mucho tiempo y como no hay muchas malas noticias, pues fue por lo que me decidí.

N: Y además del tema de las comisiones con tu banco, ¿has tenido algún otro problema?

EH3: No. Dicen que para devolvértelas que si vas allí te las devuelven. Pero no lo entiendo. Si no te las quieren cobrar que no te las cobren. Por qué tienes que ir allí a negociar que te han cobrado una comisión, que no deberían, que no se qué, que no se cuanto. El cliente sabe lo que tiene y lo que gasta, lo sabe perfectamente.

N: ¿Qué te gustaría que hicieran los bancos por la sociedad?

EH3: Hombre pues, prestar el dinero sin tantos intereses. Hombre, sabemos que el dinero es caro pero no tenían que cobrar tantos intereses según para lo que sea. Para un coche que te cobren lo que sea, pero para una vivienda... Jolín para un coche si es una necesidad también. Porque hay gente que no tiene, yo qué sé, ocho mil o diez euros para cobrar uno. Para coches de alta gama no y para cosas de "superlujo". Pero para cosas de necesidad tenían que portarse más, vamos.

N: ¿Conoces bien las condiciones de los productos que tienes contratados? Por ejemplo las condiciones del plan de pensiones, de la hipoteca que tuviste...

EH3: No, no. El plan de pensiones sí, yo creo que sí lo conozco. Sé cómo lo tengo. Es un plan que tiene el 75% a renta fija y el 25% en variable. Algo así.

N: ¿Te sientes desinformado por parte de tu banco?

EH3: No. Es que no me preocupa mucho de eso.

N: ¿Te gustaría que te informasen más de una manera sencilla?

EH3: Por supuesto. Sencilla y más clara, claro. A ver, yo qué sé, informar a todos será difícil. Que van a coger a cada cliente y explicarle lo que tiene y cómo lo tiene...

N: Ahora mismo se está empezando a implantar una asignatura en los colegios que se llama "educación financiera" donde los niños aprenden a gestionar sus ahorros, cosas básicas sobre finanzas y economía... ¿Estás a favor?

EH3: Yo creo que no. Qué necesidad hay de eso. Los padres somos los que tenemos que enseñar a los hijos. Inculcarle esas cosas básicas. Vamos no sé. Me parece que es comerles un poco el coco. Por qué, ¿porque ha pasado lo que ha pasado?

N: Entonces, creo que quieres decir que los incitan a que se endeuden de mayores, ¿no?

EH3: No, no por eso. No sé. Yo creo que es más importante la responsabilidad, lo que le tienen que enseñar a la gente. Si tienes gastos y si no tienes no gastas. Lo que no puedes hacer lo que no tienes. Te tienes que endeudar para algo básico, para algo necesario.

N: ¿A ti te gustaría recibir un curso de educación financiera?

EH3: No. Yo es que lo que no comprendo ni comprenderé es la especulación financiera. Lo de la bolsa y esas cosas, no sé por qué tiene que existir. Vale que tendrá que existir, pero me parece no sé, que enriquecerse... No sé, esa forma de enriquecerse no la entiendo. Y En cuanto a los bancos, es que no tenemos ningún control, y menos los gobiernos.

N: ¿A ti te gustaría saber a qué destinan tus ahorros los bancos?

EH3: No, yo mis ahorros que no los toquen (risas). Mis ahorros los llevé ahí para que estén ahí. Ahora que las ganancias de ellos sí. Que las ganancias de ellos las destinen a otra cosa.

N: Bueno, pero sabes que tu dinero está ahí pero los bancos...

EH3: Sí, ya lo sé, que invierten con él. Solo quiero que mañana vaya al banco y si pido todo mi dinero que me lo den.

N: Pero entonces, no te importa mucho lo que hagan con él mientras tú sepas que lo tienes ahí en caso de que quieras retirarlo.

EH3: Hombre, me gustaría saberlo. Prefiero que ayuden a los más necesitados a que especulen en Bolsa. A eso me refiero. Imagino que mi Banco invierte en Bolsa, como hace todo el mundo. Yo es que eso no lo entiendo. Vale, gente que tiene mucho dinero que especule en Bolsa porque no le importa perder, vale. Pero no sé por qué tienen que jugar de esa manera con el dinero. Es muy arriesgado para mí.

N: Si ahora quisieras contratar algún producto financiero, ¿a quién acudirías para pedir información, a tu banco o a alguien externo?

EH3: No lo contrataría directamente. Ni ahora ni nunca, vamos es que no. Ya cuando hice el plan de pensiones ya no me gustaba que estuviera a renta variable. Me lo pusieron y dije bueno tiene que ser así el plan de pensiones me parece. No me gustaba esa idea pero bueno.

N: ¿Confías en los trabajadores de tu sucursal habitual?

EH3: Hombre, sí. Aunque yo siempre voy a ventanilla. Es raro que yo vaya a mesa a algo. Hombre, nunca tuve problema en ese aspecto. Son trabajadores y se pueden equivocar también. Aunque lo que hicieron con las preferentes... Está mal. Está mal porque se ve claramente que algunos, bueno hicieron lo que le mandaron está claro. Pero algo mal hicieron, está claro. Pero bueno, yo creo que sí confío en los trabajadores del banco al que voy.

N: Y en esta situación económica actual, ¿crees que es mejor ahorrar o endeudarse para reactivar el consumo?

EH3: Hombre, está claro que lo mejor es endeudarse no. No tienes por qué endeudarte. Aunque gastar es lo más importante. Endeudarte a quién beneficia, al banco. Hombre, si es endeudarte para cosa pues sí, cosas pequeñas de casa, está claro que beneficia al consumo.

N: Pero para cosas básicas, no para un viaje...

EH3: Yo nunca me endeudaría para un viaje. Vamos, eso lo tengo clarísimo.

N: ¿Crees que pronto nos recuperaremos de esta recesión? ¿Están empezando a cambiar y mejorar las cosas?

EH3: No sé, las cosas están cambiando... Lo que está cambiando es que la gente perdió el miedo. Pero en plan de trabajo, yo creo que no cambió. Hombre, mejora para los grandes, para los bancos, para las empresas grandes. Pero para el pequeño trabajador no mejoró. El trabajo sigue siendo precario.

N: Y bueno, para finalizar unas preguntas personales, ¿qué edad tienes?

EH3: 49 años.

N: ¿Cuál es tu nivel de formación alcanzado?

EH3: EGB.

N: ¿Podrías decirme cuáles son tus ingresos mensuales aproximados?

EH3: No tengo ingresos ahora mismo, se me acabó el paro.

N: ¿Y con tu mujer?

EH3: Pues 900 euros, por ahí.

N: Vale, pues esto es todo. Muchas gracias.

EH3: A ti.

CÓDIGO: EH4

Sexo: varón	Edad: 66
Lugar de la entrevista: Vigo	Fecha: 05/05/2015

EH4 = entrevistado

N = entrevistadora

N: Vamos a empezar. En primer lugar, ¿tienes en la actualidad préstamos pendientes?

EH4: Pues no.

N: ¿En algún momento ha tenido algún préstamo?

EH4: Sí, pero hace ya mucho tiempo. Tuve uno que era de la Seguridad Social que daban de ayuda a la vivienda.

N: ¿Bancarios ha tenido?

EH4: No, esos no.

N: ¿Utiliza tarjeta de crédito, o de débito?

EH4: La utilicé un poco pero como ya me cobraran y tal y fui a renovarla. Bueno a renovarla no, me mandaron una carta para renovar, y no fui aquellos días. Entonces fui al cajero a hacer una operación, la tragó y ya no volví a usarla. Porque, bueno, ahora que tengo tiempo pues en vez de ir a cobrar entiendes pues, tengo tiempo. Yo voy y no compro con tarjetas, compro con dinero.

N: ¿Es para usted una cuestión de seguridad pagar con efectivo y no con tarjeta?

EH4: Bueno, no tengo problemas. Si fuera una compra a lo mejor grande pues tendría que ir al banco y quitar un cheque al portador. Algunas veces, pues si dices alguna compra grande pues iba al banco y quitaba un cheque al portador o al nombre de la empresa o de lo que fuera, de un albañil o de cosas.

N: ¿Está a favor de utilizar tarjetas de crédito?

EH4: Es que yo qué sé, así me controlo mejor porque yo veo gente que va y venga una y no, prefiero pagar así en efectivo con mi dinero. Para controlar mejor, ahora que tengo tiempo.

N: Entonces, entiendo que sus compras las realiza siempre en función de los ahorros que tenga en ese momento.

EH4: Claro. Y máximo a mi edad, no le vas a dejar problemas a los que vienen detrás. Ya soy mayor. Hombre, a lo mejor una persona joven yo comprendo. A lo mejor cuando ves en muchos países con los microcréditos que están haciendo una buena labor muy importante a la gente. Cuando quieres iniciar algo, la gente joven, pues una ayudita, un préstamo pues es muy importante. Para iniciar la vida o yo qué sé, el que quiere comprar que le hace falta porque es yo qué sé, comercial.

N: Para usted, ¿cuál sería el motivo principal para endeudarse?

EH4: Hombre, pues uno claro. Sabemos que el endeudarse tiene un riesgo. Pero si uno tiene la seguridad de que va a obtener un beneficio, pues también si uno no arriesga un poco pues... Yo creo que a veces la vida, y máximo cuando una persona es joven, o un emprendedor. Yo creo que también es bueno.

N: Entonces para usted, endeudarse es bueno para “arrancar”.

EH4: Para iniciar la vida, pero por ejemplo vivir por encima de las posibilidades, ir este año a unas vacaciones y que las disfruto y las tengo que pagar para el año que viene. Y si para el año que viene no vivo y no tengo dinero y le dejo ahí una deuda. Porque mis hijos, igual que van a heredar algún patrimonio también van a heredar las deudas.

N: Entonces endeudarse debe de ser por necesidad.

EH4: Por necesidad claro. Yo sé de muchas personas que por ejemplo el padre hizo un testamento y repartió cosas, entonces algún hijo sabía que tenía alguna deuda y entonces fue y renunció a la herencia de su padre para no pagar la deuda. Porque igual que heredas lo bueno heredas lo malo. Que eso también mucha gente no lo sabe que luego dejamos las deudas.

N: ¿Ha pedido prestado alguna vez dinero a familia o amigos?

EH4: Pues no, no. Bueno una vez pedí a una persona así algo y me dijo que no, y luego ya desistí.

N: ¿Era dinero para la casa?

EH4: Sí, cuando vinimos para aquí, para arreglar la casa. Para ponerla decente. Pues tuve que ponerle un calentador, tuve que poner arriba. Mi suegro nos regaló la cocina. En fin, cuando inicias tienes que amueblar. Bueno, sí para amueblar sí que me acuerdo que compré a plazos. Fue la única vez que compramos así a plazos. Hay momentos en la vida que necesitas endeudarte, sobre todo para iniciar tu vida.

N: ¿Tienes algún producto financiero contratado como un depósito o un plan de pensiones?

EH4: No, lo que tuve fue... Fui fructuario vamos pero porque fue la empresa. Cuando fue la prejubilación de aquella había, te hacían, es una cosa un poco... ilegal no, pero era una trampa. Te hacían un despido improcedente y entonces te daban una indemnización. Entonces la indemnización no te la daban a ti. Se la daban a la empresa. Era un dinero que venía de la Unión Europea y era para regenerar la plantilla. Echaron a gente mayor y para contratar a gente joven. Entonces daban un dinero de indemnización e ibas un poco al paro y entonces con ese dinero tenías que pagar la Seguridad Social. Hacías un convenio especial con la Seguridad Social. Una parte la pagabas tú y otra parte la pagabas de ese fondo. Entonces te completaban un salario con ese dinero hasta los años que te quedaran para la jubilación. Era una jubilación anticipada. Yo me jubilé a los 63 años, entonces ibas cobrando al mes y entonces te jubilabas con ese dinero.

N: ¿Estás a favor de los depósitos de plazo, planes de pensiones...?

EH4: La cosa no está mal, pero claro, ya sabemos que yo sé mucha gente que hizo como por ejemplo una prima mía y su marido que estuvo embarcado y claro, era dinero que venía de Holanda. Ella trabajaba y claro, para pagar menos a Hacienda hicieron un plan de pensiones para pagar menos a Hacienda de lo que ganaban. Pero claro, le rebajaban y tal y fueron haciendo el plan de pensiones pero claro cuando fue a cobrar a retirar solo le daban una cantidad fija, no sé. Y cuando fue a retirar pues claro le retiraron todo el dinero que había tenido de Hacienda de antes. Él contaba que tenía el dinero ahí para cobrarlo y no lo cobró. Cobró menos de lo que contaba porque claro, Hacienda le hizo descuento de todos esos años. El dinero es... A nadie le dan duros por pesetas.

N: Ahora le voy a poner en un caso hipotético. Tiene que pagar la letra de un préstamo, pero ese mes tiene el dinero justo para o pagarlo, o comer. ¿Prefiere pagar el préstamo o dejarlo impago y comer?

EH4: Yo creo que dejar de pagar no es... Pero yo sé que a veces hay gente como pasó en la Asociación de Vecinos que había una deuda aquí otra deuda allá y después había avales. Pedimos un crédito de una cantidad mayor. Hubo un problema muy grande, la gente protestó porque endeudamos a la Asociación. Endeudado ya se estaba porque el presidente anterior tenía avales por esto avales por lo otro. Entonces reubicamos todo en un préstamo y amortizamos todas las otras cosas. Hoy está casi amortizado y nos queda la "trapallada" toda de cosas. Entonces a veces hay que cerrar los ojos y pedir una ampliación de crédito y "safar" ese momento creo yo.

N: ¿Crees que los bancos no amparan a sus clientes?

EH4: Es que claro, es que el mundo de los bancos la cosa está muy complicada. Ellos te valoran pero en el mercado resulta que la cosa vale la mitad de lo que creías que valía. Ellos lo ponen en el mercado para querer vender y claro, es que es complicado. La

forma en que fue por ejemplo la construcción, se creció por encima de las posibilidades de compra. El capital ahora está ahí parado... Nos pasamos mucho, todo el mundo se quiso hacer rico, todo el mundo pensaba que se iba cada vez a mejor, a más.

N: En el caso de que una familia ya no pueda pagar su hipoteca, ¿crees que el banco debe desahuciarlos, quitarle la casa?

EH4: Yo creo que en vez de quitarle la casa, pues como hizo alguna tal, pues el banco ser el dueño de la vivienda y en vez de tenerla vacía pues ser como inquilino. Pagar una cantidad que pueda y tenerlo ahí hasta que la cosa, o busque trabajo o pueda. Porque desahuciarlo le acomete unos gastos enormes y después ese piso no le es rentable. Llegar hasta la posibilidad de que esa persona pueda pagar un alquiler. Ponerle como un alquiler y siendo dueño el banco.

N: Un alquiler social.

EH4: Un alquiler a los propietarios y ser el dueño el banco. Porque para mí le generaría un capital al banco porque esa casa el banco tiene que pagar muchos impuestos por ella. La contribución urbana, si es un inmueble tiene unos gastos de comunidad, de escaleras, de ascensores. Tiene un gasto de corriente, de agua. Hay unos gastos de mantenimiento del edificio. Porque hay mucha gente sin casa y muchos pisos vacíos. Y a lo mejor esa persona pues a lo mejor podía hacerle frente a un alquiler ahí. Llegar a negociar, digo yo.

N: ¿Cree que es mejor tener una casa en propiedad o en alquiler?

EH4: Lo que pasa es que aquí claro, tenemos una cultura de la vivienda en propiedad, tenemos esa cultura y en otros países pues no. Yo conozco a gente que vivió toda la vida en alquiler y han vivido bien, y el día de mañana pues sigue siendo del propietario pero disfrutó de la casa.

N: ¿Es importante para usted tener la casa en propiedad?

EH4: Es que claro, no sé, es un poco complejo.

N: Por ejemplo, a día de hoy si volviese a empezar y crea de nuevo su familia. ¿Hoy en día compraría una casa o viviría de alquiler?

EH4: De la forma que está todo y cómo está el trabajo pues no me metería a comprar, no. Porque ya ves tú la gente que trabajaban los dos y que ingresaban más de dos mil euros al mes y esa persona pues le hacía frente a todo. Y de repente se queda uno sin trabajo y ya nada, y si se quedan los dos ya no digamos. Entonces es imposible.

N: ¿Para usted la casa en propiedad es una inversión?

EH4: Es una inversión pero para además hacer una casa, como esta casa de aldea pues ya teníamos una pequeña base. Ya tenías el terreno, una base. Porque si ya tienes que comprar el terreno y te empeñas y tienes que hacer la casa y todo. Igual para comprar un piso también tienes que tener una base, un poquitín, un ahorro. Para empezar la vida sí, pero también no empeñarse hasta 40 o 50 años. Lo que no podemos es dejarles problemas a nuestros hijos. Entonces, ve cómo va la vida y si se puede tener un pequeñito fondo de dinero y después sí porque no es lo mismo pagar una deuda de un 50% que pagar un 100%. Te suma mucho más los intereses, te suma todo.

N: A la hora de comprar un coche, ¿estaría dispuesto a endeudarte para comprar uno de gama alta?

EH4: No, hombre, el Mercedes es un buen coche pero tendría que comprarlo... Yo tuve dos de segunda mano, tuve uno nuevo. Pero si tienes una cantidad muy buena para entregar sí y si no, no.

N: Solo en función de sus ahorros.

EH4: Claro, mis ahorros y una cosa que sea muy llevadera pagar. Dentro de las posibilidades que lo pueda pagar... Hay que vivir dentro de las posibilidades, claro.

N: ¿De qué banco o bancos es cliente?

EH4: Fui siempre de Caixanova. De la Obra Social que fue una obra muy buena que funcionaba muy bien aquí en Vigo. Y tenemos una pequeña cuenta en el Pastor.

N: ¿Está satisfecho con esos dos bancos?

EH4: El Banco Pastor ahora está funcionando bastante bien. Y Caixanova ahora estos vinieron también. Porque antes se ponían unas cosas muy...

N: Entonces su opinión de Abanca ahora es favorable.

EH4: Yo pienso que sí, lo veo por el funcionamiento, las cosas. Cuando fue lo del carné, ver si lo tenías en regla. Lo veo un poco más serio, ¿entiendes? Veo que funciona mejor.

N: ¿Cuál es su opinión general sobre los bancos?

EH4: Ellos están viendo sus intereses y claro, es un negocio y cada uno que llega allí, el presidente de la entidad, que eso es lo que no me gustó del banco. Que a veces se basaron en que este director que tenemos este año aquí este banco ganó 50 millones y el que viene quiere ganar 120 para repartir dividendos. Y entonces llegó un momento que hicieron cosas que quemaron a los clientes. Y eso fue lo que perjudicó a la banca como pasó lo de Madrid, con el Rato con lo otro. ¿Me comprendes eso? Y entonces matan a la gallina de oro porque el banco está muy bien y una persona que aunque sea

cliente que tenga una cantidad pequeña pues... pero por poco de unos granos de arena van haciendo un desierto. Entonces puedes ser el mejor banco del mundo pero como no tengas clientes tampoco vale para nada. Entonces se prestó mucho para quitar para repartir a los accionistas y se dio muy poco a los clientes. Si tienes un negocio y no tienes clientes, para qué vale el negocio, no vale para nada.

N: Y respecto a los clientes, ¿qué le gustaría que hiciese el banco por ellos?

EH4: Que dirijan la atención hacia los clientes. Valorarlos bien y no engañarlos. Y no andar con mentiras, vamos, decirles la verdad. Con la verdad se va a todas partes.

N: Y en cuanto a la información sobre los productos, ¿se siente bien informado por su banco?

EH4: Y no tener en los documentos la letra pequeña y vale, esto pónmelo en letra que yo pueda leer. Y te dicen eso no lo leas que es puro formalismo y eso no es así, porque yo, como determinadas personas pues no entendemos de finanzas. Y te dicen mira firma aquí, pero me lo llevo a casa y aún lo leo y a lo mejor consulto porque yo no entiendo de nada. La gente antes confiaba más en las personas. Tienen que tener una ética de trabajo.

N: Si ahora quisiese informarse sobre algún producto financiero, ¿a quién acudiría? A los trabajadores del banco, a un consultor externo...

EH4: Ya te digo, es que la gente está muy quemada y fue por eso, por el funcionamiento. Y confiar mucho en repartir dividendos. Una calidad de seriedad y no engañar porque a veces conocías a una persona allí en el banco como mucha gente mayor que llevaba allí muchos años y cualquier cosa que te decían pues le creías porque confiabas en las personas. Pero al final resulta que te vendieron productos tóxicos. Eso es un engaño.

N: Entonces entiendo que acudiría para informase a un asesor externo.

EH4: Es que se perdió mucho pero no por culpa del cliente, sino por el empleado por un egoísmo desmesurado. Fue como un robo. Ya ves ahí al Rato, 22 millones. Tampoco debería ser así, la gente está un poco quemada y no es del Sol.

N: ¿Le gustaría recibir un curso de educación financiera?

EH4: Yo ya soy un poco mayor para aprender. Pero de todas formas, es como las leyes o las cosas del país. Te pones y hoy haces un curso y haces no sé qué pero al cabo de un mes, como las leyes, hacen otra tal y resulta que todo esto que estudiamos ya no vale para nada. Hay que estar actualizado en todo, cada día. Y yo pues no, porque no vivo de eso. Y la gente, pues somos analfabetos totales y financieros. Y además,

cuando viene alguien del banco y yo digo ¿qué interés tiene esa persona por preocuparse por mi dinero?

N: ¿Cree que la situación económica actual está mejorando?

EH4: Yo creo que la cosa va para muy largo. La cosa va muy mal porque mira, hoy en día se hace de todo. El problema es que nosotros aquí no vamos a tener trabajo como el que se tenía antes. Hoy las desigualdades sociales en el mundo son muchas. Ya ves Amancio Ortega, el otro... construye en China, construye en la India por un salario de 40 euros al mes. Y se hacen productos en cualquier parte del mundo. Entonces va a ser todo muy difícil, porque yo qué sé. Y nosotros seguiremos trabajando un poquito para los señores más poderosos de Europa. Y solo se invierte en lo que da ya. Porque si se invierte en I+D eso puede dar resultado pero en 10 o 20 años entonces aquí tenemos que competir para hacer productos de calidad y con valor añadido. Pero en salarios no podemos competir con Brasil, con la India, con los países emergentes, con China. Entonces claro, trabajo no va a haber. Y nosotros somos los pobres del contorno sur europeo.

N: Y los bancos, ¿crees que deberían conceder más créditos? Es decir, crees que endeudarse puede ser beneficioso para salir de la crisis, para reactivar el consumo...

EH4: Yo pienso que es una buena salida y yo creo que también el país debe apostar mucho por la investigación para que los productos tengan un valor añadido. O ayudar a la Universidad o a la investigación, pero en todos los campos, no solo en la tecnología o medicamentos. En todo lo que sea avance de investigación.

N: Y en cuanto a las familias, conceder créditos para reactivar su consumo...

EH4: Es que claro, ahora la gente tiene miedo. Todo es una cadena y si la gente no gana no va a consumir. Cómo vamos a consumir si no tenemos dinero. Entonces yo qué sé, la gente antes para no comprar trajes andaban con remiendos, entonces tampoco se gastaba lo que no se tiene. Tampoco hay que ser tan "tacaños".

N: ¿Ahora crees que deben ahorrar las familias al máximo o endeudarse aunque sea de forma mínima?

EH4: Todo tiene que ser relativo. Es que es muy difícil pero yo creo que tienen que hacer inversiones en investigación y el país no sé, endeudarse por cualquier cosa no... solo para lo necesario. Es que el consumo, el salario y el consumo es una cadena, es una relación. Si no se produce, no se trabaja se empobrece más.

N: ¿Conoce la banca ética?

EH4: Sí, algo tengo oído, que hacen una función muy buena. Sabes lo que pasa, a mí me gustaría para mí en el país que volviéramos a la economía de producción. No la

economía de marketing, a la economía financiera, a la economía de que hoy compro en Japón, mañana no sé qué. Esta gente que invierte, al mediodía compra acciones, mañana gana no sé cuánto. Vender y comprar humo y forrarse. A mí eso, me gustaría volver a la economía real, a la economía de producción. La economía de las empresas, de las personas. No a la economía que se invierte todo en las Bolsas y en el mundo financiero que están vendiendo humo. Esto es lo que está jodiendo el mundo entero.

N: Y ya para terminar, le haré unas preguntas más personales que puede contestar si quiere. ¿Su edad?

EH4: Tengo 66.

N: ¿Desde hace cuánto tiempo está jubilado?

EH4: Estoy jubilado desde hace 2 años.

N: ¿A qué se dedicó la mayor parte de su vida, o antes de jubilarse?

EH4: Trabajé siempre en el sector naval, después estuve un poco en la pesca como marino de mecánico y jubilé también el sector naval en dos empresas distintas.

N: ¿Cuál es su nivel de formación alcanzado?

EH4: Estudios medios. E hice algo de formación profesional de mecánico naval de segunda clase.

N: ¿Podría decirme cuáles son los ingresos mensuales aproximados que entran en su hogar?

EH4: Bueno, eso no se debería decir eh (risas). Bueno, pues unos 1.100 euros por ejemplo.

N: Bueno, pues muchísimas gracias. Esto es todo.

CÓDIGO: **EM1**

Sexo: mujer	Edad: 53
Lugar de la entrevista: Vigo	Fecha: 05/05/2015

EM1 = entrevistada

N = entrevistadora

N: ¿Tienes en la actualidad préstamos pendientes?

EM1: Sí.

N: ¿De qué tipo?

EM1: Es un préstamo personal.

N: ¿Para qué solicitaste ese préstamo?

EM1: Para terminar de arreglar cosas que me hacían falta de la reforma de la casa.

N: ¿Hace cuántos años lo pediste?

EM1: 7 años.

N: ¿Podrías decirme qué cantidad pediste?

EM1: 12.000 euros.

N: ¿Cuánto pagas cada mes por ese préstamo?

EM1: 330 euros.

N: ¿Sabes qué interés pagas?

EM1: Creo nos habían puesto un 6%.

N: ¿En algún momento renegociaste ese crédito?

EM1: No.

N: ¿Cuántos años te quedan ahora mismo para terminar de pagarlo?

EM1: Pues me quedan 3 años.

N: Y además del préstamo para reforma la casa, ¿tienes algún otro préstamo?

EM1: No

N: ¿Has pedido algún otro préstamo a lo largo de tu vida?

EM1: Sí, para financiar la compra de un coche.

N: ¿Hace cuánto compraste ese coche?

EM1: 6 años.

N: ¿Cuánto te costó?

EM1: 10.000 euros.

N: ¿Lo sigues pagando a día de hoy?

EM1: Me quedan unos meses.

N: ¿Utilizas tarjetas, tanto de débito como de crédito?

EM1: Sí.

N: ¿Utilizas las dos?

EM1: Normalmente la de débito pero de vez en cuando la de crédito.

N: ¿En qué casos utilizas la de crédito?

EM1: Pues si algún mes tengo gastos excesivos pues la utilizo.

N: ¿Para qué tipo de compras? ¿Alimentación u otras cosas...?

EM1: La compra mensual de alimentación.

N: Y para otras cosas, como ropa, ¿la utilizas?

EM1: De vez en cuando sí, si el gasto en la ropa o el calzado es un gasto excesivo, sí la suelo utilizar.

N: Hablas de un gasto excesivo, ¿está relacionado con que te quedas sin dinero a final de mes o simplemente para que no se junten los gastos en un mes?

EM1: Es para que no se me acumulen en el mes demasiados gastos.

N: ¿Tienes solo tarjetas bancarias o también de otras empresas como Inditex o El Corte Inglés?

EM1: Tuve hace muchos años una de Inditex pero no la usaba prácticamente, y dejé de usarla.

N: ¿Has pedido alguna vez dinero a familia o amigos?

EM1: No.

N: ¿Tienes hijos?

EM1: Sí.

N: ¿De qué edades?

EM1: de 26 y de 31.

N: ¿Viven contigo?

EM1: El de 31 no.

N: Y a tu hijo mayor, ahora que está fuera de casa, ¿le has prestado alguna vez dinero?

EM1: No.

N: ¿Tienes productos financieros contratados como un depósito o un plan de pensiones?

EM1: No.

N: ¿En algún momento lo has tenido?

EM1: Hace muchos años tuve un plan de pensión.

N: ¿Por qué ya no lo tienes?

EM1: Pues cuando mi hijo entró en la Universidad decidí retirar el dinero e invertirlo en él.

N: ¿Te gustaría tener otro plan de pensiones?

EM1: No.

N: ¿Por qué razón?

EM1: Bueno, porque en este momento no me lo planteo tenerlo.

N: ¿Cuál sería ahora mismo, en un caso hipotético, el motivo principal por el que pedirías un préstamo?

EM1: Pues si quisiera seguir haciendo reformas en casa lo pediría. Si de verdad lo necesitara, si no no. Por ejemplo hacer un arreglo de la cocina.

N: ¿Por ejemplo algún crédito pequeño para comprar muebles, ropa...?

EM1: No.

N: Ahora te voy a plantear un caso. Si por ejemplo un mes tienes el dinero justo para pagar la cuota del préstamo o para comer, ¿prefieres pagar el préstamo y pasar hambre o al revés?

EM1: yo preferiría pagar el préstamo.

N: ¿No intentarías negociar con el banco?

EM1: Si simplemente es un mes no. Lo negociaría si fueran muchos meses y me viera muy mal de dinero. Si no, no lo haría.

N: ¿Consideras que es mejor tener una casa en propiedad o vivir de alquiler?

EM1: Pues tener una casa en propiedad.

N: ¿Por qué razón?

EM1: Bueno, porque siempre va a ser algo que si no tengo dinero para pagar el alquiler, siempre va a estar ahí eso que es mío, y me adaptaría un poco a mis gastos.

N: ¿Y si tuvieras que pagar una hipoteca muchos años?

EM1: Entonces no lo haría. Tengo una propiedad siempre que sea pues heredada. Pero si me llegara el caso de yo tener que pedir un exceso de hipoteca... Pues nunca me vi en el caso, pero bueno, me lo tendría que pensar.

N: Entiendo que esta casa la has heredado.

EM1: Sí, la he heredado.

N: ¿Para ti es importante tener algo tuyo?

EM1: No, como importante tampoco es.

N: Es una cuestión de dejárselo a los hijos...

EM1: Sí, un poco sí. De poder dejarles a ellos algo.

N: Y a la hora de comprar un coche, ¿estarías dispuesta a endeudarte para comprar una buena marca o marca de lujo?

EM1: No.

N: ¿Prefieres comprar un coche de paquete o uno de segunda mano?

EM1: Siempre que el valor no sea excesivo del coche pues de paquete. Pero sin haber gastado excesivamente en él. Simplemente un coche normalito pero bueno, de paquete.

N: Entonces, en definitiva, ¿Cuáles dirías que son las únicas razones por las que pedirías un préstamo?

EM1: En estos momentos no tengo ninguna razón por la que pedir un préstamo. Solo lo pediría para ayudar a mis hijos.

N: ¿Pedirías un préstamo para unas vacaciones?

EM1: No, eso nunca.

N: ¿Consideras bueno endeudarte para mejorar tu nivel de vida?

EM1: No.

N: Entonces para ti es más importante ahorrar, ¿no?

EM1: Sí.

N: ¿De qué banco eres cliente?

EM1: De Abanca.

N: ¿Estás satisfecha con él o te gustaría cambiar?

EM1: No, esto satisfecha con él.

N: ¿Has tenido algún tipo de problema?

EM1: No.

N: ¿Y siempre has sido cliente de Abanca?

EM1: Sí.

N: ¿Cuál es tu opinión general sobre los bancos?

EM1: A mí personalmente yo nunca he tenido problemas, nunca me he metido en fondos que no conociera o en preferentes, y entonces tampoco... mi opinión es buena pero bueno, respeto a mucha gente que sé que no se portaron bien con ellos. Que han sido engañados, sobre todo gente mayor, que han invertido en cosas que habían sido mal informadas.

N: Y con todo el escándalo de las preferentes, ¿nunca pensaste en irte de Abanca?

EM1: No, porque para mí también otros bancos habían tenido gente que han invertido en preferentes y no fue solo Abanca. Para mí fueron todos los bancos en general, lo que pasa que los clientes de Abanca fueron los que más protestaron. Los que más dieron la cara.

N: ¿Confías en tu banco?

EM1: Yo, bueno, sí. No al cien por cien pero bueno. Yo en el banco en el que estoy pues conozco a la gente, llevo muchos años con ellos y confío en ellos.

N: ¿Te han rechazado alguna vez algún préstamo?

EM1: No.

N: ¿Qué te gustaría que hiciese por ti Abanca o por la sociedad en general?

EM1: Pues en estos momentos no están dando muchas ayudas a gente con pocos recursos. Simplemente que volvieran a dar más financiación a gente que lo necesita. Mucha gente le han rechazado. Piden para una hipoteca y no se la conceden.

N: ¿Quieres decir que den más financiación sin garantías reales?

EM1: Sí.

N: ¿Crees que fomentar el endeudamiento es una manera efectiva de salir de la crisis?

EM1: No, buena manera no es. Pero a veces hay gente que lo necesita y se lo niegan.

N: Si una persona no puede pagar la hipoteca, ¿estás a favor de que le quiten la casa?

EM1: No.

N: ¿Qué te gustaría que hiciesen en ese caso?

EM1: Pues que le dieran un tiempo para que su situación mejorara y bueno, renegociar. Que fueran un poco más humanos, que a veces no lo son.

N: Entonces hablas de que humanidad.

EM1: Sí. Porque pasamos de un extremo de que te daban un exceso de préstamos para todo, cualquier cosa, te bombardeaban con demasiada propaganda, y te acosaban para que pidieras más y más y más. Ahí fue un poco el problema. Y ahora ni siquiera te lo dan para tener una vivienda digna.

N: ¿Conoces bien o entiendes los productos financieros que tienes contratados?

EM1: No.

N: ¿Es por desinterés o porque no te informan bien?

EM1: No, yo ya no suelo preguntar. Más bien es por mí, por desinterés.

N: ¿Pero te sientes bien informada?

EM1: Sí, yo sé que si yo pido información me informan bien.

N: ¿Crees que la situación económica actual está mejorando?

EM1: Sí, yo pienso que sí.

N: ¿En qué lo detectas?

EM1: Pues sobre todo en los comercios, en la calle la gente, ya se empieza a edificar un poquito más que esto estuvo muy parado. Ahora en estos momentos ya se empieza a ver más movimiento ya a todos los niveles.

N: ¿Y qué papel podrían tener los bancos para mejorar esta situación?

EM1: Pues prestar más dinero y bajar un poco el tipo de interés.

N: Actualmente se está implantando en los colegios una asignatura que se llama “educación financiera” para que los niños ya desde pequeños se familiaricen con las finanzas básicas y la economía. ¿Estás a favor?

EM1: Sí.

N: ¿Crees que es una manera de adoctrinamiento a los niños en una cultura de endeudamiento o simplemente para que no les engañen?

EM1: Yo espero que no sea con ese fin de ser engañados.

N: ¿A ti te gustaría recibir un curso de educación financiera?

EM1: Bueno, pues sí. Que me informaran un poco lo básico. Yo en estos momentos por mi situación económica pues tampoco voy a invertir en productos financieros que estén muy complejos, tampoco un poco lo básico.

N: ¿Te gustaría saber en qué invierten tus ahorros el banco?

EM1: Pues sí, sí que me gustaría.

N: ¿En algo específico te gustaría que lo invirtiesen?

EM1: Pues en cultura, en bienestar social en ayudas a las familias.

N: ¿Conoces que es la banca ética?

EM1: No, como muy bien no pero supongo que será como una banca transparente donde se puede ver donde ellos invierten, que no nos engañan.

N: Si quisieras contratar un producto financiero complejo, ¿a quién pedirías información? ¿A los trabajadores del banco o a un asesor externo?

EM1: Pues yo confiaría en los trabajadores de mi banco.

N: Y ya para finalizar unas preguntas ya más personales. ¿Qué edad tienes?

EM1: 53.

N: ¿Tu situación laboral?

EM1: Ama de casa.

N: ¿Llevas muchos años siendo ama de casa?

EM1: Si, unos veinte años.

N: ¿Estado civil?

EM1: Casada.

N: ¿Qué nivel educativo has alcanzado?

EM1: FP1

N: ¿Podrías decirme los ingresos mensuales aproximados que entran en tu hogar?

EM1: Pues 2.200 euros.

N: Pues esto es todo, muchas gracias por colaborar.

CÓDIGO: EM2

Sexo: mujer	Edad: 42
Lugar de la entrevista: Vigo	Fecha: 05/05/2015

EM2 = entrevistada

N = entrevistadora

N: En primer lugar, ¿tienes actualmente préstamos pendientes?

EM2: Sí. Uno.

N: ¿De qué tipo?

EM2: Préstamo hipotecario.

N: ¿Tienes algún otro préstamo?

EM2: No.

N: ¿Qué duración tiene?

EM2: Uff... 35 años.

N: ¿Cuánto te queda por pagar?

EM2: Pues, 25 creo.

N: ¿Lo has renegociado?

EM2: Sí. Dos veces. Pero al final el banco no quiso renegociar. No se creían que íbamos a cambiar de banco, y al final cambiamos dos veces de banco. Y con el coste que ha supuesto, porque hubo que pagar notarios, pagar la escritura y pagar todo.

N: Y si el coste de cambio fue tan elevado, ¿por qué razón cambiaste?

EM2: Para bajar la cuota, alargar los años y bajamos cuota. Si no era muy alta la cuota y no podíamos.

N: ¿Podrías decirme cuánto pagas al mes?

EM2: 400 euros.

N: ¿Sabes el tipo de interés?

EM2: Creo que es menos del 1%.

N: ¿Utilizas tarjeta de crédito o de débito?

EM2: No. Tengo tarjeta pero no suelo pagar con tarjeta. Prefiero siempre en efectivo. Suelo ir al banco a retirar. Pago en efectivo porque con tarjeta el banco se lleva una comisión.

N: ¿Tienes alguna otra tarjeta como de Inditex o de El Corte Inglés?

EM2: No, nada.

N: ¿Por qué razón?

EM2: No, porque prefiero andar con dinero en efectivo.

N: Entonces tu motivo principal para no utilizar tarjeta es...

EM2: Para controlar gastos.

N: Entonces, ¿has pagado tus compras a plazos?

EM2: No, a plazos nunca. Siempre en efectivo.

N: ¿Has prestado alguna vez dinero a familia o amigos?

EM2: Sí.

N: ¿Para qué propósito?

EM2: Pues me lo han pedido mis hermanas. Para arreglo de coche y para alguna compra, aunque no sé muy bien para qué.

N: ¿Y tú has pedido prestado?

EM2: Ah yo no, nunca.

N: ¿Qué suma de dinero aproximada prestaste a tus hermanas?

EM2: 2.000 euros.

N: ¿Tienes algún otro producto financiero contratado como depósitos o plan de pensiones?

EM2: No, nada.

N: ¿Te gustaría?

EM2: No.

N: ¿Por qué motivo?

EM2: Porque no me fio de los bancos. Después de las preferentes... ni antes me fiaba. Ahora...

N: Entonces tu opinión en general de los bancos es...

EM2: Negativa.

N: En cuanto al endeudamiento, ¿para ti cuál sería el motivo principal para pedir un crédito? ¿Cuál sería la razón más importante?

EM2: Pues si quieres comprar un piso o comprar un local pues tienes que pedir, si no tienes el dinero. Pagarlo poco a poco...

N: Entonces tú pedirías dinero solo para...

EM2: Comprar una propiedad.

N: Ahora te voy a poner un caso. Si tienes que pagar la cuota del préstamo mensual, y en ese momento no estás bien de dinero, ¿prefieres pagar la cuota y pasar hambre o al revés?

EM2: Tendré que pasar hambre porque el banco si tienes una deuda después te suben los intereses. Y vas acumulando deuda.

N: Y hablando de propiedades, ¿consideras que es mejor tener una casa en propiedad o vivir en alquiler?

EM2: Tener propiedad.

N: ¿Por qué motivo?

EM2: Porque el alquiler puede aumentar la cuota, y con la hipoteca se supone que va disminuyendo con el tiempo.

N: ¿Entonces para ti tener una propiedad es una especie de inversión?

EM2: Sí, aunque no sea para los hijos, es simplemente para pagar cada vez menos y no cada vez más.

N: ¿Es importante para ti tener una casa en propiedad tuya?

EM2: No, es simplemente para no tener... Porque si no puedes pagar el alquiler, si no puedes pagar una hipoteca tampoco puedes pagar el alquiler. Si no tienes dinero, de un alquiler te echan fuera del piso.

N: Y a la hora de comprar un coche, ¿estarías dispuesta a endeudarte para adquirir una gama alta?

EM2: No. Por un coche sí que no me hipoteco. Prefiero ir en autobús, en moto... Pero por un coche no me hipoteco. O pido prestado a familiares pero hipoteco no.

N: Entonces entiendo que tu único motivo para endeudarte es para adquirir una propiedad, una vivienda, ¿no?

EM2: Sí.

N: Me dices que no usas tarjeta de crédito, pero por ejemplo: ¿pagarías a plazos la compra del mes, un electrodoméstico, ropa...?

EM2: No. Prefiero ahorrar.

N: ¿De qué banco o bancos eres cliente?

EM2: Banco Popular y Mediolanum.

N: ¿Siempre has sido cliente de esos bancos?

EM2: No. Siempre era... Primero de Caixanova durante muchos años y después por problemas con Caixanova que no quiso renovar la hipoteca cuando los intereses estaban muy bajos y ellos estaban cobrando muy alto, porque a la hora de firmar la hipoteca no quisieron renegociar. Después en BBVA. En BBVA tuvimos muchos problemas porque no cumplieron lo prometido y cambiamos.

N: ¿Estás satisfecha con el banco en el que estás actualmente?

EM2: Sí, con los dos. Estoy contenta con los dos.

N: ¿Cuál es tu opinión general sobre los bancos?

EM2: Negativa.

N: ¿Podrías explicarme un poco más?

EM2: Pues que para ellos es un negocio y sin embargo no sé por qué hay que rescatarlos y que no tengan que devolver. A ellos hay que devolverles el dinero que te prestan pero ellos les estamos dando el dinero con el rescate y no tienen que devolverlo. Eso no lo entiendo. No entiendo por qué ellos no tienen que devolver el dinero cuando ellos nunca regalan nada.

N: ¿Qué necesitarías para poder llegar a confiar en los bancos?

EM2: Ahora mismo, que realmente ayudaran a las empresas, que devolvieran el dinero que han pedido, bueno que se les ha dado con el rescate y que inviertan más en obra social.

N: ¿Sabes a qué se destinan tus ahorros, en el banco?

EM2: No.

N: ¿Te gustaría saberlo?

EM2: Sí.

N: ¿Te han rechazado alguna vez algún préstamo?

EM2: No.

N: ¿Conoces bien los productos financieros que tienes contratados?

EM2: No.

N: Entonces no te sientes bien informada por tu banco.

EM2: Ni informada ni tampoco entiendo del tema.

N: ¿Pero te gustaría saber más?

EM2: Sí, pero de una manera sencilla.

N: No sé si sabes que actualmente se está implantando una asignatura en los colegios que se llama “educación financiera”, donde los niños aprenden lo básico de la economía y a llevar sus finanzas, ¿estás a favor de su implantación?

EM2: Sí, es muy importante. Que los niños aprendan educación vial, aprendan a hacer la declaración de la renta, entender una nómina, primeros auxilios... Yo creo que es cultura general.

N: ¿A ti te gustaría recibir un curso de educación financiera?

EM2: Sí.

N: ¿Crees que la situación económica actual en España está mejorando?

EM2: No, va a peor.

N: ¿Por qué?

EM2: Porque no se está creando empleo, porque la gente que está cobrando prestación de desempleo se le está acabando y no van a encontrar trabajo. Y el trabajo que se está creando es precario, a tiempo parcial y no hay a tiempo... por obra y servicio. No se crea trabajo indefinido.

N: ¿Y qué papel tienen los bancos en esta crisis?

EM2: El banco debería ayudar más a las empresas porque si no se genera empleo no se va a aumentar el consumo. Si no hay consumo no saldremos de la crisis.

N: ¿Crees que el hecho de seguir endeudándose puede ayudar a mejorar la situación, para reactivar el consumo?

EM2: No, pero sí debería ayudar a las empresas. Muchas empresas que ahora mismo están a punto de quebrar, deberían renegociar las hipotecas. Deberían darle facilidades, si no pueden pagar durante unos meses pues ayudarles, paralizarle la hipoteca o negociarlo de muchas formas. No directamente expropiarles todo lo que tengan. Porque así lo único que hacen es destruir empleo. Deberían mantener al menos el empleo de muchas empresas que tienen problemas financieros.

N: ¿Crees que es mejor endeudarse y elevar tu calidad de vida o ahorrar y llevar un nivel de vida peor?

EM2: No, el problema está en que ahora no puedes ahorrar. Lo ideal sería ahorrar. Pero ahora mismo estás endeudado. Lo ideal sería tener dinero ahorrado, ahorrar y amortizar. Y quitarte la hipoteca de encima, pero si no puedes ahorrar... Yo prefiero, como dice mi madre “no tener, a deber”.

N: ¿Conoces la llamada “banca ética”?

EM2: No.

N: Si quisieras contratar un producto, ¿acudirías a un trabajador del banco o a alguien externo para pedir información?

EM2: A alguien externo de fuera del banco. Del banco no confío.

N: Y para ir finalizando, ¿Qué edad tienes?

EM2: 42

N: ¿Tu situación laboral?

EM2: Contratada por seis meses.

N: ¿Dónde trabajas?

EM2: Instituto de Investigaciones Marinas.

N: ¿Tienes hijos?

EM2: No.

N: ¿Estado civil?

EM2: casada.

N: ¿Cuál es tu nivel de formación?

EM2: Licenciada.

N: ¿Podrías decirme cuales son los ingresos aproximados que entrar mensualmente en tu hogar?

EM2: Pues hasta hace poco eran 500 euros por la prestación de desempleo, y ahora mismo no sé, todavía no he visto la nómina.

N: ¿Tu pareja trabaja?

EM2: Sí, es autónomo.

N: Vale, pues ya está. Esto es todo. Muchas gracias por colaborar.

CÓDIGO: EM3

Sexo: mujer	Edad: 39
Lugar de la entrevista: Vigo	Fecha: 02/05/2015

EM3 = entrevistada

N = entrevistadora

N: ¿Tienes en la actualidad préstamos pendientes?

EM3: No.

N: ¿Has tenido algún préstamo?

EM3: No, nunca pedí un préstamo.

N: ¿Utilizas tarjetas? De débito, de crédito...

EM3: La normal, la tarjeta normal. Sí, la de débito.

N: ¿Y de crédito?

EM3: No, no tengo.

N: ¿No tienes por algún motivo?

EM3: No me hace falta, no tengo necesidad de ella.

N: ¿Entonces nunca aplazas tus compras?

EM3: No, siempre con mis ahorros de que dispongo en ese momento. Es que no tuve la necesidad para utilizar la tarjeta de crédito nunca. Yo hasta ahora dispongo de x ahorros, y ya está.

N: ¿Te endeudarías para comprar un electrodoméstico que necesites, o ropa, o algún mueble?

EM3: No, compro lo que necesito y con mis ahorros. Aunque a lo mejor si tuviera la necesidad de comprar algo necesario. Pero hasta ahora, cuando el compré el coche lo compré al contado y siempre tiré de mis ahorros y hasta ahora no me hizo falta. No tuve necesidad ninguna de endeudarme.

N: Entonces, siempre realizas tus compras en función de tus ahorros disponibles en ese momento.

EM3: Sí, sí. Solo si me surgiera algo muy urgente, pero hasta ahora no tuve necesidad.

N: ¿Has pedido préstamo dinero alguna vez a familia o amigos?

EM3: Sí a mi familia. Cuando compré el coche, pues sí.

N: ¿Qué suma de dinero aproximada?

EM3: Creo que eran 3.000 euros.

N: ¿A día de hoy, si necesitases dinero, acudirías a un banco o a tu familia?

EM3: Ahora mismo a un banco.

N: ¿Por qué?

EM3: Porque hasta ahora siempre dispuse de mis ahorros, pero ahora como no hay tantos ahorros, porque la economía ya no está como antes, pues si me viera en la necesidad de comprar algo, un coche, que ya es una inversión importante sí que dispondría del banco. No iría a pedir tanto dinero a mi familia.

N: ¿Tienes productos financieros contratados como un depósito o un plan de pensiones?

EM3: No.

N: ¿Por qué?

EM3: No, no tuve la necesidad. No me lo planteé, lo del plan de pensiones no. Y de hecho nunca me inspiró confianza a pedir un plan de pensión a un banco.

N: ¿Y un depósito?

EM3: No. No me fío mucho de los bancos ni de los... No. Es desconfianza de los bancos. Y viendo lo que hay hoy en día en la televisión, con tanto Abanca y con el tema de Bankia y todo. No me inspira ninguna confianza.

N: ¿Cuál sería el motivo principal que te impulsaría actualmente a pedir un préstamo?

EM3: Pues la necesidad económica.

N: ¿Pero con qué finalidad?

EM3: Ahora mismo lo único que se me ocurría es por el coche. Ahora mismo no me veo con necesidad económica ninguna.

N: Te voy a poner en un caso hipotético. Tienes que pagar la letra de un préstamo un mes, pero ese mes solo tienes dinero para o pagar dicha letra o comer. ¿Prefieres pagar el préstamo y pasar hambre? ¿O comer y dejar ese mes sin pagar?

EM3: Nunca me vi en esa situación. No lo sé, no sabría responder a eso. No sé qué decirte a eso porque nunca me vi en ese caso.

N: ¿Lo bancos tienen tanto poder que deberías pasar hambre?

EM3: Sí, porque irían a por mí, vamos.

N: Entonces te sientes desamparada.

EM3: No, para nada.

N: ¿Consideras que es mejor vivir de alquiler o tener una casa en propiedad?

EM3: En alquiler.

N: ¿Por qué?

EM3: Porque me siento más desahogada económicamente y yo estoy más a favor de los alquileres que de tener propiedades. Vives más tranquila y a mí me da igual tener algo que sea mío o no.

N: ¿En el futuro, en algún momento, te gustaría comprar una casa o piso?

EM3: No, nunca lo tuve hasta ahora y tampoco creo que tenga esa necesidad.

N: ¿Tener algo en propiedad no es importante para ti?

EM3: No.

N: A la hora de comprar un coche, ¿estarías dispuesta a endeudarte para comprar uno de gama alta?

EM3: No. Me vale uno de gama media. Uno sencillo, normal.

N: ¿Cuál es el máximo que estarías dispuesta a pagar?

EM3: Hasta 20.000 euros.

N: ¿De qué banco o bancos eres cliente?

EM3: del BBVA

N: ¿Estás contenta en él?

EM3: Hasta ahora sí.

N: ¿Nunca has tenido algún problema?

EM3: Ahora, que abrí una cuenta sin comisiones y sin gasto ninguno. Debe de llevar cuatro años o tres años y ahora me llegó una carta, que aún no he leído con calma,

diciendo que ahora me van a cobrar comisiones de apertura, comisiones de mantenimiento, de la tarjeta y tengo que leer con calma esa carta.

N: ¿Cambiarías de banco por ese motivo?

EM3: Sí, pero tendría que leer con calma cuáles son las condiciones que me van a poner ahora. Y es más, yo cuando firmé el contrato, cuando abrí la cuenta bancaria, no me llegaron a disponer de los documentos que yo firmé, ni del contrato ni nada. Siempre estuve para pedirlo pero al final nunca lo pedí. Y ahora cuando me llegó esta carta diciendo que me iban a empezar a cobrar comisiones ya no me gustó. Tengo que leerlo con calma y sí, sí que cambiaría.

N: ¿Siempre estuviste en BBVA?

EM3: No, antes estuve en Abanca.

N: ¿Por qué razón dejaste Abanca?

EM3: Pues lo mal que se habla de Abanca y todo. Es que cambió tantas veces de nombre. Primero era Caixanova, luego no sé qué y tanta desconfianza y tanto hablar mal de ellos que cambié. Me pareció el BBVA el banco más estable dentro de España y también el Santander. Estaba entre los dos pero al final decidí el BBV.

N: ¿Cuál es tu opinión general sobre los bancos?

EM3: Pues desconfianza. No me dan seguridad ninguna.

N: ¿Qué necesitarías para confiar en ellos?

EM3: Pues ya cuando firmas una cuenta que te den los papeles, que te hablen con confianza. Ya no me gustó eso de que no me dieran ningún papel porque no sé lo que firmé. Y no sé, yo pienso que al final son todos iguales.

N: ¿Qué te gustaría que los bancos hiciesen por la sociedad en general?

EM3: Hombre, no deja de ser una empresa y un negocio. Entonces no creo que hagan nada por la gente ni por nadie. Van por su beneficio propio.

N: ¿Pero te gustaría saber a qué se destinan tus ahorros?

EM3: Sí, y que hicieran tanto engaño a la gente y sí. Y saber lo que se firme y lo que... Sí.

N: Entonces no te sientes bien informada sobre lo que has contratado.

EM3: No. Porque yo cuando firmé mi cuenta me dijeron que era una cuenta sin comisiones que no me iban a cobrar y ahora ya ves el cambio. Me cambiaron la historia, no me dieron ningún papel, ni lo que firmé.

N: ¿Crees que la situación económica actual está mejorando en España?

EM3: No, de momento aún no.

N: ¿Y cuál es el papel de los bancos en esta crisis?

EM3: Pues nada, formar parte del fraude que hay en España.

N: ¿Crees que a día de hoy siguen haciendo lo mismo?

EM3: Sí, no todos, pero la mayoría.

N: Ahora mismo se está implantando en los colegios una asignatura que se llama “educación financiera” donde los niños aprenden un poco de economía, a gestionar su dinero, cómo funciona un banco... ¿Estás a favor?

EM3: Sí. Es bueno saber lo que es la realidad. Fenomenal, que sepan lo que es la vida.

N: ¿A ti te gustaría recibir un curso de educación financiera?

EM3: Pues sí, un poco sí. Saber un poco.

N: ¿Sabes lo que es la banca ética?

EM3: No, la verdad es que nunca lo escuché.

N: La banca ética es un banco, por ejemplo en España hay uno que se llama Triodos Bank. Tú sabes a qué se dirigen tus ahorros y puedes escoger incluso el destino. En emprendimiento, proyectos sociales... ¿Te cambiarías a un banco que te ofrezca esto o para ti es secundario lo que hagan los bancos con tu dinero?

EM3: Sí, estaría bien.

N: ¿Prefieres ahorrar o endeudarte para mejorar tu nivel de vida?

EM3: Ahorrar. Sí.

N: Si tienes un nivel estable a nivel económico, ¿te endeudarías para mejorarlo? Por ejemplo comprar un buen televisor...

EM3: No, yo siempre fui partidaria de ahorrar y no de comprar por comprar. Solo me endeudaría si me quedase sin trabajo. Siempre cuando tuve trabajo siempre fue ahorrar. Si ahora me quedo sin trabajo y estoy en una situación económica mala pues a lo mejor me endeudo pero porque no me llegaría con lo mío. Sería por necesidad. En principio siempre que dispuse de sueldo siempre ahorré.

N: Entonces solo te endeudarías ante una situación límite.

EM3: Claro, por una situación límite de necesidad. Si no dispongo de ingresos porque me quedo sin trabajo. Pero hasta ahora lo mío fue siempre ahorrar. Siempre que tuve ingresos fue ahorrar.

N: Si quisieras contratar un producto financiero ahora mismo, ¿pedirías información a los trabajadores de tu sucursal a la que vas habitualmente o acudirías a un asesor externo?

EM3: Pues yo me informaría en el banco.

N: ¿Qué edad tienes?

EM3: 39.

N: ¿Tu situación laboral?

EM3: Estoy trabajando. Soy administrativa.

N: ¿Hijos?

EM3: Uno. Tiene 4 años.

N: ¿Tu estado civil?

EM3: Soltera.

N: ¿Con quién convives?

EM3: Con mi pareja y con mi hijo.

N: ¿Tu nivel de formación alcanzado?

EM3: Diplomatura.

N: ¿Tu pareja trabaja?

EM3: No. lleva en paro 4 años ya.

N: ¿Podrías decirme tus ingresos mensuales aproximados?

EM3: 1.000 euros.

N: Vale, pues ya está. Muchísimas gracias por colaborar.

CÓDIGO: **EM4**

Sexo: mujer	Edad: 40 años
Lugar de la entrevista: Vigo	Fecha: 02/05/2015

EM4 = entrevistada

N = entrevistadora

N: La primera pregunta es: ¿tienes en la actualidad préstamos pendientes?

EM4: Sí.

N: ¿De qué tipo?

EM4: Pues un hipotecario y un personal.

N: ¿Para qué fin los has solicitado?

EM4: El hipotecario para el piso y el personal para el coche.

N: ¿Qué duración tiene cada uno?

EM4: El del piso por 15 años y el del coche por 8.

N: ¿En algún momento los has renegociado?

EM4: No, no.

N: ¿Sabes qué tipo de interés pagas?

EM4: No me acuerdo que interés pago, no me acuerdo.

N: ¿Podrías decirme qué cuota pagas al mes?

EM4: Por la hipoteca 335 o 39 y por el coche 149. 150 casi.

N: ¿Utilizas tarjetas? De crédito, de débito...

EM4: No, ninguna. La tengo pero no la utilizo.

N: ¿Cuál de ellas dos? De crédito o de débito.

EM4: La del Bankinter. La de Bankinter es una Visa. Te la dan obligatoria al tener la nómina es Visa y tiene de todo. Crédito tiene de todo. Pero no la uso.

N: Pero la tarjeta de débito para retirar en cajeros...

EM4: Sí, sí.

N: ¿Y para pagar tus compras?

EM4: Sí, para eso sí. Pero la Visa no.

N: No sé si lo haces pero, ¿prefieres pagar a plazos tus compras?

EM4: No es que esté en contra pero para qué voy a pagar a plazos si puedo pagar en mano, pagarlo al momento.

N: ¿Has pedido prestado dinero alguna vez a familia o amigos?

EM4: Sí.

N: ¿Con qué propósito?

EM4: ¿La que dejé?

N: No, la que te prestaron a ti.

EM4: Ah no, a mí no. A mí no me han prestado.

N: En ese caso, ¿a quién has prestado? ¿Familia o amigos?

EM4: A una compañera de trabajo.

N: ¿Sabes para qué necesitaba el dinero?

EM4: Ufff (risas)... Me dijo que para el coche.

N: ¿Era muy elevada la suma de dinero?

EM4: 250 euros y sigo esperando por ellos.

N: ¿Tienes depósitos financieros contratados como depósitos o plan de pensiones?

EM4: No.

N: ¿Te gustaría?

EM4: No.

N: ¿Por qué motivo?

EM4: Eso lo tiene mi marido. ¿Por qué motivo? Porque no me fio de los bancos.

N: Ahora mismo en el presente, ¿cuál sería el motivo principal por el que pedirías un préstamo?

EM4: Si ya tengo dos, ¿pedir otro? Bueno, ya me ofreció Bankinter. Ahora que tengo dinero en la cuenta, ahora que tengo dinero, ellos lo saben porque ven las cuentas, me llaman para ofrecerme préstamos. Y si ven que tengo dinero en la cuenta para qué me

ofrecen seis mil euros. Cuando no tienes nada, no te ofrecen nada. Y cuando tienes dinero es cuando te ofrecen. Eso es lo que yo no entiendo del banco.

N: ¿Pagarías a plazos la compra de un electrodoméstico, un mueble...?

EM4: Sí, sí claro.

N: ¿Has pagado a plazos...?

EM4: Sí, alguna vez sí.

N: ¿Concretamente?

EM4: Pues el dormitorio lo pagué a plazos. También cuando compré en el Alcampo los electrodomésticos también los pagué a plazos. Cuando no tenía dinero pues lo pagaba a plazos. Ahora que tengo dinero pues, no me hace falta. Puedo ahorrar un poco y pagarlo de golpe.

N: Entonces para ti pedir un crédito siempre ha sido porque te hacía falta, nunca para mejorar tu nivel de vida ¿no? Por ejemplo, me encapricho con un televisor de plasma último modelo aunque no lo necesite...

EM4: No no no... si pedía era porque no tenía dinero. Porque tenía poco. Siempre fue por necesidad, nunca por comprar algo de capricho.

N: ¿Y qué opinas de comprar a plazos ropa, viajes? Es decir, endeudarse para vivir por encima de sus posibilidades.

EM4: Me da igual. Mientras no me lo pidan a mí. Pero yo nunca lo haría.

N: ¿Consideras que es mejor vivir en propiedad o tener una casa en alquiler?

EM4: En propiedad.

N: ¿Por qué?

EM4: Pues porque es tuyo, estás pagando algo que es tuyo. De la otra manera estás pagando algo que nunca será tuyo.

N: Entonces lo ves como una inversión...

EM4: Pues claro. Por tener algo que es tuyo. Mi piso dentro de 4 años será mío, de otra manera nunca tendrás nada.

N: Y ahora te voy a poner en un caso hipotético. Si un mes tienes que pagar la cuantía del préstamo pero tienes el dinero justo. ¿Prefieres pagar la letra y pasar hambre o comer y dejar impagado ese mes?

EM4: Hombre, habrá que pagar el préstamo primero, digo yo, no sé. No sé, nunca estuve en ese caso, así que no sé.

N: Y a la hora de comprar un coche, ¿estarías dispuesta a endeudarte para comprar una buena marca?

EM4: No, no, no. Coche normal.

N: Entonces, por lo que has estado contándome, sueles gastar en función de los ahorros que tengas. Y si necesitas algo relativo a la casa pides un crédito pequeño, ¿no?

EM4: Claro, claro. No soy una derrochadora.

N: ¿De qué banco o bancos eres clienta?

EM4: Bankinter.

N: ¿Siempre has estado en Bankinter?

EM4: Antes estuve en Abanca. Pero me fui porque no me dieron el préstamo hipotecario.

N: ¿Estás contenta con Bankinter?

EM4: Sí. Lo que no me gusta es que tengo pocos cajeros.

N: ¿Cuál es tu opinión general sobre los bancos?

EM4: Pues que antes había "Servired", ¿lo puedo decir?

N: Di lo que quieras.

EM4: Y ahora no. Antes iba aquí a La Caixa con el Bankinter sacaba dinero y ahora solamente puedo ir... Primero, no puedes sacar dinero. Después me dejaban sacar pero tenía que ser un mínimo de 90 euros para que no me cobrasen intereses. Y ahora ni sacando 300 ahora no me dan nada, me cobran. Tengo que ir a Bankinter a propósito a sacar el dinero porque ya no existe "Servired". Y cuando acabe el préstamo ya me voy a quitar de Bankinter.

N: ¿A dónde tienes pensado marcharte?

EM4: A La Caixa.

N: ¿En general confías en los bancos?

EM4: Confiar en qué. Quién confía en un banco. Después de lo que pasó quién va a confiar en un banco.

N: ¿Qué necesitarías que hiciesen para que ganasen tu confianza?

EM4: Pues que hubiera el “Servired”. Que pudiese sacar aquí en Beade el dinero y no tuviera que ir hasta Príncipe.

N: ¿Simplemente?

EM4: Hombre, qué voy a pedir. Poco pido. Pero ni eso.

N: ¿Conoces bien la cuenta de ahorro y los préstamos que tienes? Es decir las condiciones. ¿Estás bien informada?

EM4: No, para nada. Pero me da igual. Yo cuando acabe el préstamo me voy a ir de Bankinter.

N: Ahora mismo se está empezando a implantar en los colegios una asignatura que se llama “educación financiera”, donde los niños aprenden cosas básicas de economía, finanzas, cómo gestionar sus ahorros... ¿Estás a favor?

EM4: Es una tontería, qué les importa a los niños eso. Ahora son listos, no necesitan eso. Que aprendan educación.

N: ¿A ti te gustaría recibir un curso de educación financiera?

EM4: A mí no.

N: Pero si dices que no te sientes bien informada...

EM4: No estoy bien informada pero porque yo no me intereso. Porque me da igual. Paso de eso. No leo nada, no me importa. Pago y punto. No tengo interés en nada de eso.

N: ¿Crees que la situación económica en España está mejorando?

EM4: No lo creo, para algunos sí. Para la mayoría no.

N: ¿Te gustaría saber a qué destinan los bancos tus ahorros? ¿En qué los invierten?

EM4: Me da igual, total a mí no me van a dar nada. En qué lo van a invertir, en política, yo qué sé. Yo soy un poco ignorante Nazaret, no veo el telediario.

N: Retomando el tema anterior, ¿para ti es más importante ahorrar que endeudarte no?

EM4: Yo me endeudé por necesidad. Y ahorro porque soy ahorradora, no derrocho.

N: Y ya para finalizar te voy a hacer unas preguntas personales. ¿Qué edad tienes?

EM4: 40.

N: ¿Situación laboral?

EM4: Estoy trabajando, si no a ver cómo pagaba yo la hipoteca.

N: ¿Estado civil?

EM4: Casada.

N: ¿Tu marido trabaja en la actualidad?

EM4: Sí, bueno no sé qué te diría él. Trabaja en cómo se llama eso... economía sumergida total.

N: ¿Cuál es tu nivel de formación alcanzado?

EM4: FP2

N: ¿Podrías decirme tus ingresos mensuales aproximados?

EM4: Sí. No tengo problemas. No llego a los 1.000 euros.

N: Pues esto es todo, muchas gracias.