

CONSTRUIR AVANZAR PROSPERAR

EDUCACIÓN
FINANCIERA



CON EL APOYO DE:



ASOBANCARIA

Construyendo
la Confianza y Solidez del sector financiero



**BANCA DE LAS
OPORTUNIDADES**



**Superintendencia
Financiera
de Colombia**

... TE ACABARON DE PAGAR PERO YA ESTÁS DESCUADRADO?

No te preocupes llegó
la app que te ayuda a
organizar tus
finanzas y **hacer más
fácil tu vida.**



FUNCIONES PRACTICAS PARA TU **DÍA A DÍA**



**CONTROLA
TUS GASTOS**



**CONOCE CADA
DETALLE**



**ALCANZA
TUS METAS**



Descarga y conoce la
app para organizar tus finanzas

Disponible **gratis**



Construir, avanzar y prosperar

Recomendaciones para un buen
manejo de las finanzas

Introducción

Sobre este material

Basados en la metodología de Microfinance Opportunities © 2005, el contenido y los ejercicios de esta cartilla han sido ampliados, enriquecidos y adaptados a las condiciones y necesidades de la población colombiana, como resultado de las experiencias y aprendizajes de Banca de las Oportunidades, la Superintendencia Financiera de Colombia y Asobancaria en el tema de Educación Financiera.

¿Qué es Educación Financiera?

Es el proceso por el cual los consumidores e inversores financieros mejoran su entendimiento de los productos, conceptos y riesgos financieros y, mediante información, instrucción y asesoramiento objetivos, desarrollan las habilidades y la confianza para llegar a ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, para realizar elecciones informadas, saber dónde dirigirse en caso de requerir ayuda y adoptar otras acciones efectivas para mejorar su nivel de bienestar¹.

Agradecimientos

A Asofondos por su colaboración en la redacción del capítulo "Pensiones y Cesantías", a Fogafín por aportar información sobre el seguro de depósitos para el capítulo "Productos y Servicios Financieros" e "Inversiones", y a Fasecolda por su contribución en la redacción del capítulo de "Seguros". Así mismo agradecemos al SENA, Prosperidad Social y la Fundación Capital.

Diseño:



Babel Group S.A.S.

1. Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies – 2005 - OCDE



CONOZCA A LOS PROTAGONISTAS



Abuelo
DON GUILLERMO

Muy querido y sabio,
especialmente con el manejo
de recursos.

Abuela

DOÑA PRUDENCIA

Muy amorosa y sobre
todo prudente para
determinadas
situaciones financieras.



Papá
RICARDO

Todo un experto en el
ahorro y muy trabajador.
Tiene su empresa y es
muy dedicado; su
pasatiempo favorito:
compartir con su familia.

Mamá

CLARA

Es amorosa y responsable.
Dedicada al hogar y al
trabajo.
Es quien administra y lleva
las cuentas en la casa.



CONOZCA A LOS PROTAGONISTAS



Hija mayor
CAMI

Es la hija mayor; ya terminó la universidad y tiene muchas ganas de formar su propia empresa, siguiendo los pasos de su padre. Emprendedora y muy disciplinada.



Hija menor
MARGARITA

Universitaria, reflexiva y con muchas ganas de viajar. Sabe que para poder realizar sus viajes debe ahorrar y presupuestar muy bien su dinero.

Hijo
LUCAS

El niño de la familia; muy curioso. Quiere aprender todo sobre finanzas, en la casa todos tienen algo para enseñarle. Siempre anda con su fiel amigo Manchas.



Perro
MANCHAS

Tabla de Contenido

CAPÍTULO

1

Presupuesto:
Organice
sus cuentas

CAPÍTULO

2

Ahorro.
Prepárese
para el futuro

CAPÍTULO

3

Crédito:
maneje su
deuda

CAPÍTULO

4

Seguros.
Como afrontar
situaciones
de crisis

CAPÍTULO

5

Pensiones
y cesantías.
Claves para la
tranquilidad financiera

CAPÍTULO

6

Inversiones.
Ponga a trabajar
su dinero

CAPÍTULO

7

Productos y
servicios financieros.
Sus aliados
para progresar

CAPÍTULO

8

Consumidor
financiero:
Prevención
y protección

SUPERFINANZAS





CAPITULO 1

Presupuesto: Organice sus cuentas



LO QUE GASTAMOS Y RECIBIMOS CADA MES. ES DECIR NUESTRO PRESUPUESTO.

¿Y PARA QUÉ TE SIRVE ESE PRESUPUESTO?

EL PRESUPUESTO NOS SIRVE PARA SABER Y CONTROLAR NUESTROS GASTOS. NOS AYUDA A DECIDIR CÓMO GASTAR EL DINERO QUE TENEMOS Y HACER QUE RINDA MUCHO MÁS.

¡QUE CHÉVERE!
¡QUIERO SABER MÁS!

Definición:

Un presupuesto es el registro del dinero que está ingresando al hogar, así como del que está saliendo. El presupuesto es la mejor manera de organizar las cuentas.

RECOMENDACIÓN

Controlar y organizar su dinero es el primer paso en el camino de la prosperidad

¿Para qué sirve un presupuesto?

- Saber cuánto dinero se recibe en el hogar o las empresas.
- Saber cuánto y en qué se gasta el dinero.
- Ajustar los gastos de acuerdo con los ingresos.
- Tomar decisiones de cuánto, cuándo y en qué gastar.
- Fijar metas de ahorro para lograr los sueños.
- Prepararse mejor para las emergencias.

Elementos de un presupuesto

Organizarse es esencial para hacer rendir su dinero

Para empezar a hacer un presupuesto se hace una relación de los ingresos, el ahorro y los gastos, para así calcular el dinero disponible:



• Los Ingresos

Los ingresos son las entradas de dinero o recursos. Puede provenir de salarios, ventas, rentas o devoluciones de dinero.

• El ahorro

Porción de sus ingresos que se reserva para futuras necesidades, imprevistos o para cumplir con sus proyectos. Se recomienda que sea por lo menos el 10% de sus ingresos.

• El dinero disponible

Es el dinero que queda después de recibir ingresos y restar el ahorro junto con el total de gastos. Se usa como reserva o para gastos imprevistos que se presenten durante el mes.

Recomendamos que si a fin de mes no se presenta ninguna eventualidad, sume este dinero al ahorro del mes siguiente.

• Los Gastos

Los gastos son los distintos usos que se le dan al dinero. Puede ser por ejemplo: pago de obligaciones, necesidades, imprevistos o gustos personales.

En general todos los gastos se pueden clasificar en dos grandes categorías:

A. Aquellos que se hacen para satisfacer una necesidad (gastos indispensables para vivir, por ejemplo: la alimentación).

B. Aquellos que buscan cumplir con un deseo (aquellos que cambian con los gustos o actividades de cada persona y que no son necesarios para vivir. Por ejemplo: un celular costoso).

Registre y organice cada uno de sus gastos pues solo así puede saber cuánto dinero se necesita para vivir por un tiempo, y si hay gastos que se pueden moderar.

RECOMENDACIÓN

La mejor forma de ajustar los gastos para que el dinero le alcance, es aprender a diferenciar necesidades de deseos.

Pasos para hacer un presupuesto

1. Tome nota de todos sus ingresos: salarios, propinas, ingresos ocasionales, entre otros. Sume todo y saque un total de ingresos.

2. Separe su ahorro. Si bien no hay una cifra universal recomendada para ahorrar, los expertos aconsejan que sea por lo menos el 10% de lo que recibe, es decir, si Usted gana mensualmente \$737.717, debería ahorrar por lo menos 73.771 pesos.

3. Tome nota juiciosa de cada uno de sus gastos, sin olvidar ninguno de ellos, especialmente los más pequeños. Cuando tome nota de cada gasto e ingreso es importante anotar el concepto, es decir, en qué lo gastó.

4. Después reste al total de ingresos, el monto de dinero que ahorrará y el total de gastos del mes. El resultado de esta resta será el dinero disponible.

A la hora de organizar los gastos es importante clasificarlos y hacer grupos o categorías, así podrá saber cuáles puede moderar o cuánto necesita ganar para cubrirlos. Le presentamos un ejemplo de cómo clasificarlos:

• **Alimentación:** Mercado, meriendas fuera de casa.

• **Vivienda:** Arriendo, mantenimiento.

• **Servicios Públicos:** Agua, luz, televisión, teléfono, plan de telefonía móvil.

• **Transporte:** Pasajes, mantenimiento y reparaciones del vehículo.

• **Educación:** Cuadernos, lápices, uniformes.

• **Salud:** Gastos médicos.

• **Recreación y actividades en tiempo libre:** Salidas los domingos, ir a cine, entradas a conciertos, internet, golosinas, chance, entre otros.

• **Pago de Deudas:** Cuotas de créditos, cuenta en la tienda, deudas con amigos o familiares.

• **Imprevistos:** Emergencias como una enfermedad, la pérdida de empleo o los gastos del funeral de un familiar.

• **Ocasionales:** Ayudas a la familia, vestuario, aniversarios, cumpleaños.

Al final sume todos los gastos de todas las categorías. El resultado es el total de gastos.

RECOMENDACIÓN

Procure ahorrar un porcentaje fijo de sus ingresos, si cree que no es posible, no tema a ahorrar cantidades diferentes, lo importante es que nunca olvide reservar en su presupuesto parte de lo que ingresa para el futuro.

PLANILLA DE PRESUPUESTO

	1	2	3
	(Día, semana o mes)	(Día, semana o mes)	(Día, semana o mes)
Ingresos			
Ingreso Principal			
Otros ingresos			
TOTAL de Ingresos			
Ahorro			
Gastos			
Alimentación (mercado)			
Vivienda (arriendo, servicios)			
Salud (gastos médicos)			
Transporte (pasajes, vehículo)			
Educación (uniformes, útiles, matrícula)			
Recreación			
Pago de Deudas			
Gastos del negocio			
Gastos imprevistos			
Otros gastos			
Total de Gastos			
Dinero Disponible (Total Ingresos - Total Gastos)			

Fotocopie esta lista para llevar su presupuesto cada día, semana o mes.

Apunte aquí las cantidades totales de gastos e ingresos periódicos (día ,mes ,año).

[illegible]

Para tener dinero disponible, no espere a que le sobre al final del mes o la semana; separe el ahorro de su ingreso apenas lo reciba y ajuste sus gastos.

Interpretando el resultado de su presupuesto:

Al analizar su presupuesto cada mes y comparar los totales de ingresos y de gastos, usted puede tener uno de estos tres resultados:

- **Que no le quede ni le falte dinero.** Aunque es bueno quedar sin deudas, esto tiene un peligro. Ha quedado SIN DINERO DISPONIBLE y si se presenta una emergencia o imprevisto, usted se expondrá a adquirir préstamos.
- **Que le quede dinero.** Ese es el DINERO DISPONIBLE. Es importante que todos los meses procure tener un resultado positivo, para empezar o fortalecer su reserva económica para gastos o tiempos difíciles.
- **Que le falte dinero.** Es decir que ha tenido que acudir a préstamos para pagar sus gastos básicos. Esta es una señal de **ALARMA**. Es hora de equilibrar su presupuesto.

RECOMENDACIÓN

Es muy importante aprender a ajustar los gastos. Cada peso que usted ahorre sumará a su favor y le ayudará a avanzar en el camino a la prosperidad.

RECOMENDACIÓN

Si el dinero no le está alcanzando, pedir más dinero prestado sólo hará peor su situación. Detenga el aumento de su deuda y nivele su presupuesto, así logrará “ponerse al día”.

¿Cómo equilibrar su presupuesto?

- Evite tener gastos innecesarios.
- Busque formas de hacer crecer sus ingresos de dinero, ya sea con otro trabajo, inversiones, entre otros.
- Ahorre todo lo posible para ir pagando las deudas adquiridas hasta el momento, y no pida más dinero prestado por un tiempo.

Preguntas frecuentes

1. ¿Puede llevar un registro mental de los ingresos y gastos del hogar? ¡No!

El presupuesto debe ser escrito.

2. ¿Debe hacer el presupuesto mensualmente? ¡No!

Aunque es el periodo más común, no es una regla, lo puede hacer con la periodicidad de sus ingresos.

3. ¿Puede hacer un presupuesto si sus ingresos varían? ¡Sí!

Es importante que haga un presupuesto para que cuide sus ingresos y los distribuya mejor.

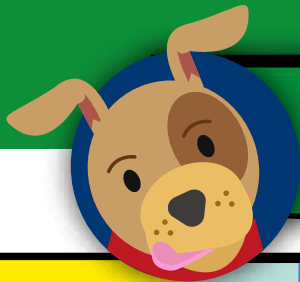
4. ¿Puedo hacer un presupuesto fácil y rápido? ¡Sí!

Hacer un presupuesto es un hábito y con el tiempo será mucho más fácil y rápido llevar el control de sus gastos.

Punto de reflexión

¿Organizar sus ingresos y gastos mediante un presupuesto lo puede ayudar a realizar sus proyectos?
Te invitamos a responder:

¿Qué comportamientos le pueden dificultar cumplir con su presupuesto?
Te invitamos a responder:



CAPITULO 2

Ahorro: Prepárese para el futuro

CAPÍTULO 2- AHORRO

¿QUÉ HACES HIJO?
¿A QUÉ JUEGAS?

PAPI,
CUANDO
SEA GRANDE
QUIERO TENER
MUCHOS
CAMIONES
Y LLEVAR
COSAS POR
TODO EL PAÍS

BUENO,
ME PARECE
MUY BIEN.
PERO SABES
QUE PUEDES
EMPEZAR
DESDE AHORA
¿CIERTO?

¿QUÉ?
¿CÓMO
ASÍ?

¡CLARO!
PARA CUMPLIR
TUS METAS
TIENES QUE
AHORRAR; ASÍ,
POCO A POCO
REUNIRÁS PARA
TU PRIMER
CAMIÓN.

ENTONCES
EMPECEMOS
YA PAPI!

¿Qué es el Ahorro?

El ahorro es una reserva económica que se hace en el presente para ser utilizada en el futuro. Puede ahorrar solo o en familia, y se puede hacer en dinero, animales, joyas, tierras, semillas, entre otros. Las especies (animales, tierras, mercancía, entre otros) se consideran además una inversión.



Algunas Razones para Ahorrar

- La tranquilidad de la familia. El ahorro da a las familias la tranquilidad necesaria para enfrentar emergencias, o la posibilidad de planear proyectos con dinero propio.
- Un futuro mejor. Las personas ahorran para tener un mañana más cómodo. Por ejemplo, para estudiar o adquirir una casa.
- Para la vejez. Las personas que están en edad productiva ahorran para asegurar dinero para vivir su vejez con tranquilidad y comodidad.

Tipos de ahorro

El Ahorro Informal:

El dinero se guarda en una alcancía, en el colchón, escondido en algún lugar, o se compromete en cadenas o natilleras entre otros.



Ventajas:

- Fácil acceso.
- Los ahorros grupales, como las cadenas y las natilleras, propician espacios para compartir y disfrutar en grupo, fomentando la disciplina, la vigilancia y el apoyo entre sus miembros.

Riesgos y desventajas para su dinero:

- Está expuesto a pérdida o robo.
- No gana intereses.
- Se gasta con facilidad.
- Si se pierde, es muy difícil reclamar.
- No aporta en la construcción del historial crediticio.
- En los ahorros grupales, puede existir inestabilidad de los grupos y desacuerdos entre sus miembros.

El Ahorro Formal:

Es una forma de ahorrar en la que se guarda su dinero en reserva en una institución financiera vigilada, controlada y supervisada por una entidad del Estado. Esta entidad garantiza la seguridad de sus ahorros.

¿Sabe cuáles son las entidades que tienen opción de ahorro formal?

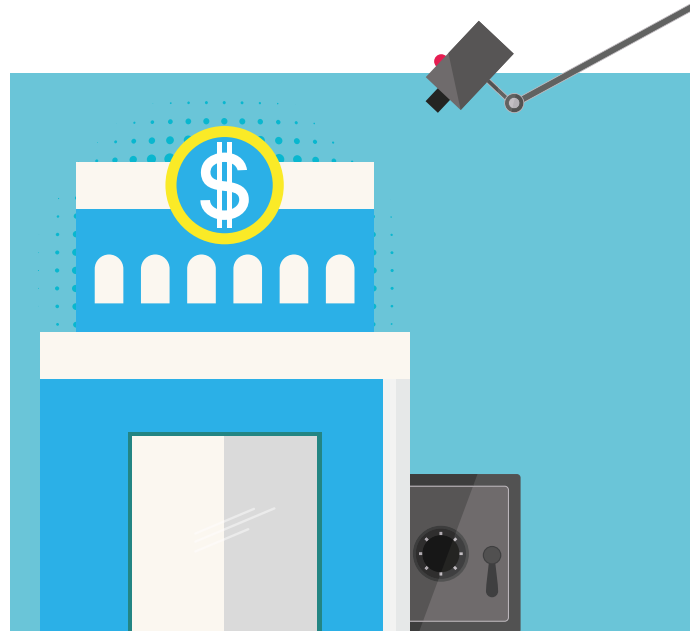
Instituciones financieras como bancos, asociaciones de crédito, compañías de financiamiento, corporaciones financieras, cooperativas, fondos o instituciones microfinancieras.

Ventajas:

- El dinero está seguro bajo la custodia de una entidad regulada.
- El dinero gana intereses.
- Las entidades financieras permiten acceder a distintas formas de inversión para maximizar las utilidades.
- Crear un historial de ahorro le ayudará a acceder a otros servicios financieros útiles como créditos.
- En el remoto caso que una entidad inscrita llegara a quebrar, el seguro de depósitos de Fogafín o Fogacoop* le garantiza la devolución de su dinero, hasta un tope de 50 millones de pesos.
- En una entidad vigilada usted tiene cómo y a quién reclamar.
- Se puede disponer del total del dinero depositado, sin dejar un saldo mínimo (Ley 1793 de 2016).

Desventajas

- Algunas entidades piden un depósito mínimo inicial para abrir un producto de ahorro.
- Algunas entidades cobran comisiones.



Antes de confiar la custodia de sus ahorros a una organización, infórmese, y desconfíe de quien promete hacerlo rico de la noche a la mañana.

¿Cómo lograr sus metas mediante el ahorro?

Plan de ahorros es simplemente la organización que se le da a los recursos. El camino para cumplir las metas financieras tiene seis pasos que requieren de todo su esfuerzo y perseverancia:

1. Definir sus metas de ahorro: Una meta de ahorro es una buena razón para guardar y acumular dinero. Las metas deben ser concretas, alcanzables y tener un tiempo definido para cumplirse. Por ejemplo: Comprar los uniformes de los hijos y mejorar el piso de la cocina.
2. Planear el tiempo en el que desea cumplir su meta: Si es menor a un año es de corto plazo y si es más de un año es de largo plazo. Por ejemplo, sus hijos necesitarán los uniformes nuevos en 3 meses (corto plazo) y usted quiere que el piso de la cocina esté remodelado en 18 meses (largo plazo).
3. Defina el costo de sus metas. Por ejemplo: Los uniformes cuestan \$45.000 y el piso de la cocina \$180.000.
4. Calcule cuánto debe ahorrar cada mes para lograr sus metas, dividiendo su costo total en el tiempo que desea cumplirlas.
5. Compare con su presupuesto, para saber si es posible hacer ese ahorro o necesita más plazo para lograrlo.
6. Asigne una prioridad a su meta decidiendo la importancia o urgencia que tiene este objetivo.

**La cobertura de Fogacoop no es homogénea para todas las entidades inscritas.*

Ejemplo de Plan de Ahorro

Meta de ahorro	¿Cuánto cuesta?	¿Para cuándo?	¿Cuánto debo ahorrar al mes?	Prioridad
A corto plazo (La quiero lograr antes de un año)				
Uniformes	\$45.000	3 meses	\$15.000 +	1. (La más importante)
A largo plazo (La quiero lograr después de un año)				
Piso cocina	\$180.000	18 meses	\$10.000 +	2
Total del ahorro requerido al mes \$25.000 ¿Me alcanza?				

RECOMENDACIÓN

El siguiente paso después de elaborar un plan de ahorro es hacer todo lo posible por cumplirlo. Recuerde que el ahorro es el material con el que están hechos los sueños.

Consejos para ahorrar.

- Para ahorrar no hace falta recibir o tener mucho dinero.
- Ahorre cantidades diferentes, pequeñas o grandes, pero acostúmbrese a guardar.
- Si recibe dinero extra, guárdelo. No permita que se le vaya en gastos innecesarios.
- No lleve dinero en efectivo en su bolsillo ya que tendrá más tentación de gastarlo.
- Sea discreto al ahorrar. Guarde su dinero en una entidad financiera vigilada. No permita que su dinero quede desprotegido.
- Si tiene que gastar parte del dinero para cubrir una emergencia, no abandone su costumbre de ahorrar.
- Ahorrar le permite ser previsor, invertir y controlar las deudas. ¡Este es el gran secreto de las familias que progresan!

RECOMENDACIÓN

Empiece a ahorrar con lo que pueda desde hoy. Ahorre en familia y en un lugar seguro. No desprecie las cantidades pequeñas de dinero, en el ahorro cada peso cuenta. Recuerde que el ahorro es el resultado de su disciplina y esfuerzo.

Punto de reflexión

Para lograr mis metas financieras me comprometo a: *(Te invitamos a responder)*

1. No comprar por impulso

2. Ser organizado

3.

4.

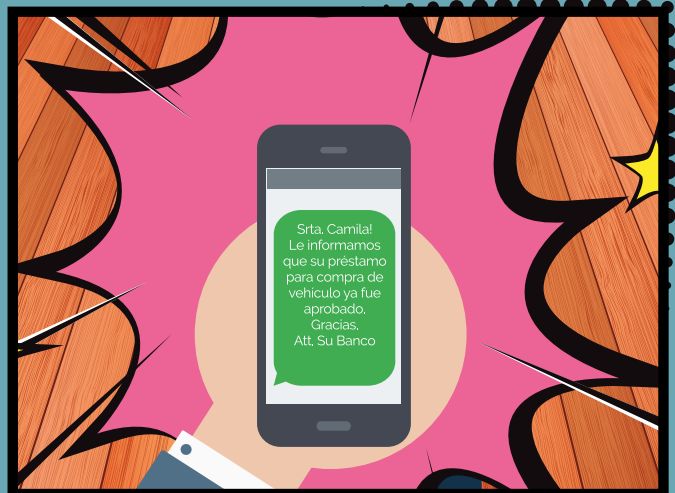
5.



CAPITULO 3

Crédito: Maneje su deuda

CAPÍTULO 3- CRÉDITO



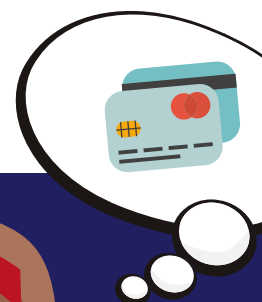
¿Qué es un crédito?

Antes de definir crédito se debe partir del concepto de “prestar”, entendido como entregar algo a alguien para que lo utilice durante algún tiempo y después lo restituya o devuelva; por ejemplo, cuando usted le confía el carro a su hijo, convencido que lo devolverá sano y salvo en pocas horas. Este concepto es distinto a “compartir”, que significa que tanto usted como su hijo salen juntos en el carro, o “donar” que significaría ceder definitivamente su medio de transporte en favor de su hijo.

Partiendo de las definiciones anteriores, un crédito no es más que el nombre que se le da al préstamo de dinero que una persona, cooperativa o entidad financiera, entre otros, le otorga en el presente con el compromiso de devolver estos recursos en el futuro, bien sea a través del pago de cuotas o en un solo pago, junto con un interés y otros cobros asociados.

RECOMENDACIÓN

La palabra Crédito tiene su origen en la misma raíz de las palabras CREER y CREDIBILIDAD.



¿Para qué se solicita un crédito?

- Invertir o aprovechar una oportunidad de negocio.
- Solucionar una emergencia o un imprevisto.
- Pagar la educación de sus hijos.

¿Cuál es la diferencia entre cumplir mis metas con ahorro y con un préstamo?

- Un préstamo cuesta dinero, mientras que con el ahorro usted mismo financia sus proyectos.
- Un préstamo trae obligaciones a quien lo solicita, por ejemplo: intereses y gastos por estudio de crédito.
- Un préstamo permite obtener dinero más rápidamente.

¿Cómo manejar el crédito?

Cuando usted adquiere un préstamo, asume un compromiso en el que se pone a prueba su seriedad y responsabilidad. Por esta razón, quienes prestan dinero (desde familiares, hasta entidades financieras), prefieren dar crédito a personas que tengan y demuestren un comportamiento financiero confiable. En otras palabras a quienes son “buena paga”.

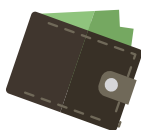


Consejos antes de asumir una deuda:

- Elija el préstamo adecuado. En su negocio: Elija préstamos que le permitan producir dinero para pagar su deuda con más facilidad. En su hogar: Elija préstamos que le ayuden o mejoren su calidad de vida, como por ejemplo una remodelación necesaria en su casa.
- No se aventure a tomar préstamos sin haber hecho antes un presupuesto acorde con su situación actual. Calcule muy bien su capacidad de pago antes de tomar un préstamo para que las cuotas no le quiten tranquilidad, ni calidad de vida.
- Antes de firmar, averigüe todos los costos y compromisos que está asumiendo con el préstamo. Nada lo compromete si usted no ha firmado. Lea, compare y pregunte todo lo que necesite.
- Cuando reciba el dinero del préstamo úselo únicamente para lo que lo solicitó. NO lo desvíe, ni lo malgaste. El buen uso del dinero, le ayuda a cumplir con el compromiso adquirido.

Ventajas y responsabilidades de los préstamos:

Ventajas	Responsabilidades
• Acceso a una cantidad de dinero mayor de la que se tiene ahorrada. • Con un préstamo puede aprovechar oportunidades de negocio o invertir. • Permite enfrentar mejor una emergencia en el caso de que no cuente con ahorros suficientes.	• Los préstamos son acuerdos con condiciones muy claras y serias sobre costos y plazos de pago. • Si se atrasa en el pago de una deuda los intereses serán mayores y no pagar siempre traerá consecuencias. • Cuando recibe dinero de un préstamo se compromete a pagar y a aceptar las condiciones. Asegúrese de que puede cumplir antes de firmar.



TIPOS DE CRÉDITOS

El Crédito Informal: Se refiere a los préstamos realizados por prestamistas informales como los “gota a gota”, casas de empeño, grupos de autoayuda y cadenas, así como los préstamos pactados entre miembros de la familia y amigos.

Ventajas:

- El dinero se obtiene inmediatamente.
- Poca o ninguna documentación o trámites.

RECOMENDACIÓN

El dinero prestado es ajeno y debe pagarse un costo por su uso, este costo se llama interés y tiene un plazo de pago que se debe respetar.

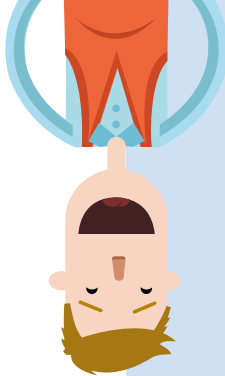
Riesgos y desventajas

- Muy caro.
- Los modelos de crédito informal pueden llegar a ser riesgosos; en algunos casos utilizan amenazas para lograr los pagos de las cuotas.
- No cuenta con normas o regulaciones emitidas por el Estado, cuyo objetivo es protegerlo (ejemplo: régimen de cláusulas y prácticas abusivas).

¡Cuidado con las ofertas de crédito agresivas!

- Cuidado con cualquiera que toque a su puerta ofreciendo dinero fácil como préstamo. Recuerde: “De eso tan bueno, no dan tanto”.
- Lea y analice cada palabra de los acuerdos de crédito.
- Nunca firme los documentos de un crédito si no comprende su contenido totalmente.
- Pregunte todo lo que necesite.

El Crédito Formal: Se refiere a los préstamos realizados por instituciones que son reguladas y supervisadas por la Superintendencia Financiera o la Superintendencia de la Economía Solidaria. Dentro de éstas se incluyen bancos comerciales, compañías de seguros, financieras y cooperativas, quienes deben reportar al gobierno todas sus transacciones de forma regular.



Ventajas

- Las entidades pueden otorgar créditos a largo plazo.
- Su información financiera se maneja con privacidad.
- Crea un historial crediticio.
- Las entidades operan bajo reglamentos financieros.
- Tiene derecho a asesoría financiera y buen trato.
- El régimen de intereses por el uso del dinero y en caso de mora tiene regulación y vigilancia estatal (topes máximos).

RECOMENDACIÓN

Un buen nombre financiero hace su vida más fácil. Cuando asuma un compromiso cúmplalo responsablemente. Si maneja bien su deuda, siempre encontrará personas y entidades que apoyen sus proyectos o que lo ayuden en momentos urgentes.

Claves para tener un buen nombre financiero:

- Invierta el 100% del préstamo para lo que lo solicitó. No desvíe el dinero que le ha sido confiado. Si gasta el dinero en otra cosa (como lujos y gastos innecesarios) tendrá problemas para pagar.
- Verifique quién le ofrece el préstamo: una entidad vigilada por el Estado Colombiano le da seguridad y usted tiene forma de hacer reclamos.
- Organice su presupuesto y reserve el dinero para hacer sus pagos antes de la fecha. Programe en un calendario las fechas de pago. Separe el dinero de sus gastos básicos, necesarios y urgentes y el dinero de sus cuotas.
- No se deje tentar por la posibilidad de adquirir nuevas deudas, antes de terminar de pagar su compromiso actual. Haga un solo compromiso bien hecho.

Síntomas de un mal nombre financiero:

- No sabe exactamente cuánto debe.
- No ha podido ahorrar ni hacer un fondo de emergencia, debido a los pagos de las deudas.
- Pide préstamos para pagar otros préstamos.
- Recibe notificaciones por atrasos en el pago de sus deudas.
- No vive tranquilo porque siente que le debe a todo el mundo.
- No puede ni siquiera "comprarse un helado" porque no tiene dinero disponible.

Punto de reflexión

Si necesita un crédito para lograr sus metas, usted se compromete a: *(Te invitamos a responder)*

1. Pedir prestado solo lo necesario

2. Organizarme para pagar a tiempo

3.

4.

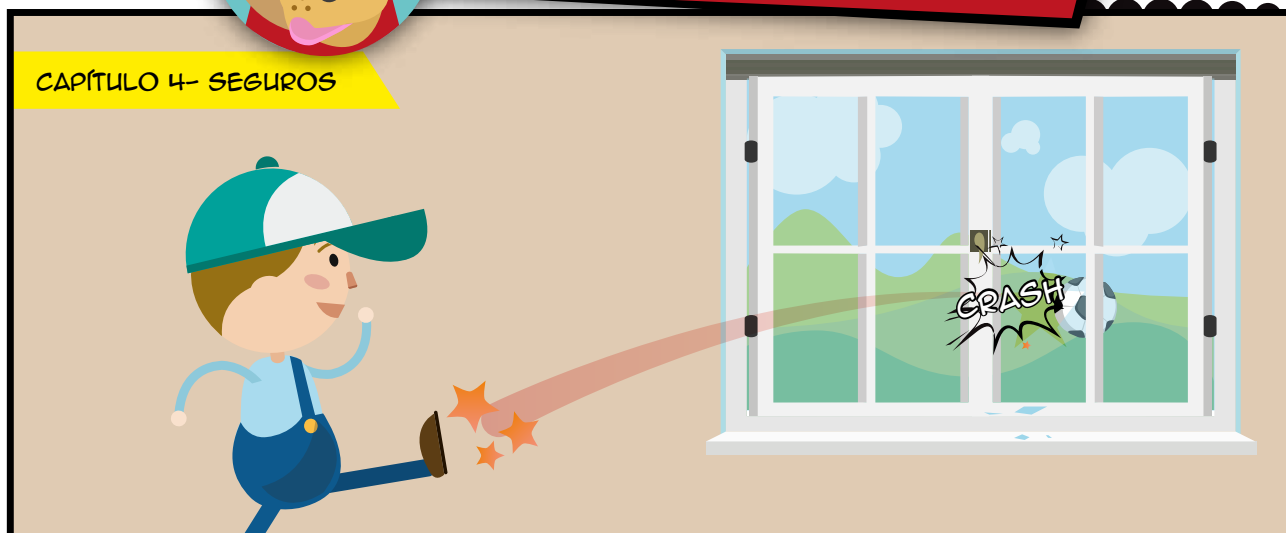
5.



CAPÍTULO 4

¿Cómo prevenir situaciones de crisis?

CAPÍTULO 4- SEGUROS



¿Qué es un seguro?

El seguro es un instrumento financiero que permite a las personas, a las empresas y al Estado transferir sus riesgos a las compañías de seguros, mediante el pago de una suma de dinero denominada "prima". Así, una vez sucedan los hechos cubiertos en el contrato de seguros, las aseguradoras contribuyen para que los afectados se repongan de las pérdidas o daños sufridos, gracias al pago de una indemnización, una suma asegurada o la prestación de un servicio.

¿Cómo funcionan los seguros?

Los seguros son una forma de protección, en la cual la persona paga una pequeña cantidad de dinero a las compañías aseguradoras, a cambio de una compensación en caso que ocurra el riesgo asegurado. De esta manera, las pérdidas de algunos (aquellos que sufrieron el riesgo asegurado) son cubiertas por la contribución de quienes contrataron el seguro.

Mediante esta figura, los integrantes de la comunidad asegurada comparten sus riesgos en un gran fondo común para que estos sean administrados por agentes expertos, las aseguradoras, quienes compensan a los beneficiarios del seguro por los eventos que ocurran y estén amparados, entre ellos los desastres naturales, las enfermedades, la muerte o el desempleo. De esta manera, las personas aseguradas pueden reponerse rápidamente, sin afectar su capacidad de consumo, su calidad de vida y la continuidad de sus negocios.

Los seguros se clasifican en:

Seguros de personas: Con estos seguros se cubre a las personas y sus familias frente a riesgos como la muerte, enfermedades o accidentes.

Seguros de propiedades: Estos seguros buscan proteger el patrimonio de las personas y sus familias ante situaciones como incendios, inundaciones, robos, entre otros.

Obligatorios: Seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT), el seguro de riesgos laborales (ARL) y el seguro de bienes comunes.

¿Qué es lo que se protege al tomar un seguro?

Los seguros protegen a la persona, familia o empresa asegurada al dar estabilidad a sus gastos ordinarios. Ello sucede en la medida en que, al desplazar los riesgos a la aseguradora, ya no es necesario realizar un ahorro para cubrir las contingencias cubiertas. Por ejemplo, la persona que contrata un seguro de incendio, tiene la tranquilidad de saber que no tendrá que ahorrar para recuperarse de los daños provocados por el incendio y que no tendrá que disponer de ellos, en caso de tenerlos, cuando un evento como estos suceda.

RECOMENDACIÓN

Si ocurre una emergencia grave y usted cuenta con un seguro, no tendrá que usar sus ahorros.

¿Dónde adquirir un seguro?

A través de compañías aseguradoras, cooperativas, empresas de servicios públicos, bancos, instituciones microfinancieras, supermercados, empresas de giros, entre otras entidades.

¿Qué determina el precio de un seguro?

El costo de un seguro depende de las coberturas que usted contrate. En los casos de los seguros de personas, además, el precio del seguro puede estar determinado, entre otros factores, por:

- La edad.
- El estado de salud de la persona.

El precio de un seguro para bienes puede estar determinado, entre otros factores, por:

- El estado del bien.
- El año de construcción o antigüedad.
- El uso que se le da.
- La zona del país donde se encuentre o movilice el bien.



Conceptos clave:

Asegurado: Persona que puede resultar afectada por daños a una propiedad, por una enfermedad o la muerte, entre otros eventos probables.

Beneficiario: Persona que tiene derecho a recibir la indemnización, pago de la suma asegurada o prestación del servicio cuando ocurra el evento asegurado (siniestro).

Cobertura o amparo: Riesgo o evento que está cubierto en un seguro y por el cual, una vez este riesgo ocurra, la aseguradora paga una indemnización, suma asegurada o presta un servicio.

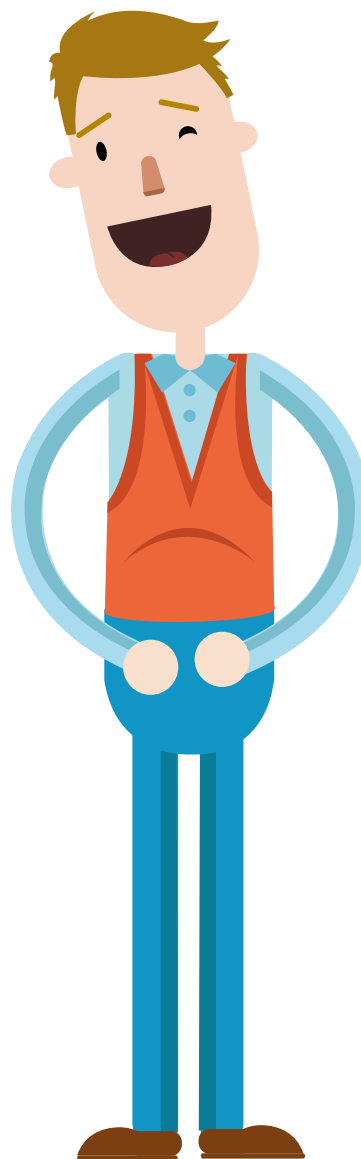
Riesgo: La posibilidad de que ocurra un suceso incierto de pérdida o daño.

Deducible: Monto de dinero que no recibe el afectado por un evento cubierto por un seguro. Las compañías de seguros usan este mecanismo para compartir la pérdida ocasionada con el asegurado y tiene como finalidad que el asegurado haga todo lo que esté a su alcance para evitar que ocurra el siniestro.

Exclusión: Condición específica señalada en el contrato de seguro que no queda cubierta y por la cual la aseguradora no paga ninguna indemnización, suma asegurada o presta un servicio, es decir, los sucesos sobre los cuales no hay protección.

Prima: El dinero que paga quien toma el seguro, bien sea por cuotas o de contado. Si no se paga no hay protección.

Reclamación: Una solicitud de pago de una indemnización o suma asegurada después de haber ocurrido el evento que estaba asegurado.



¿Qué debe tener en cuenta antes de adquirir un seguro?

Con la siguiente lista de chequeo podrá comprobar que está listo para adquirir un seguro:

Actividad	SI / NO
• Reconocer los riesgos a los que está expuesto y el impacto que pueda generar en usted, su familia y su entorno.	
• Identificar las acciones que puede adelantar para minimizar que ocurra el riesgo.	
• Identificar las acciones que puede adelantar para que, si llega a ocurrir el riesgo, su impacto sea menor.	
• Investigar los seguros que existen para proteger ese riesgo.	
• Averiguar dónde se puede adquirir el seguro.	
• Preguntar por el valor del seguro (prima), las coberturas, exclusiones, garantías y vigencia.	
• Comparar las opciones.	

¿Qué debe tener en cuenta al momento de adquirir el seguro?

- Lea cuidadosamente el contrato del seguro (póliza), si no entiende algo, pregunte.
- Revise las características del seguro que está adquiriendo y que efectivamente éste sea el que usted necesita.
- Pregunte qué debe hacer para la renovación del seguro.
- Averigüe qué trámites debe realizar en caso que ocurra el riesgo asegurado.
- Si el seguro es de personas, informe a los beneficiarios la existencia del seguro y las condiciones para hacer una reclamación en caso de que ocurra el riesgo que se está cubriendo.
- Conozca las condiciones para avisar la ocurrencia del riesgo cubierto o siniestro.
- Tenga presentes los documentos que debe presentar el asegurado, o los beneficiarios, para poder tramitar el pago de una indemnización, suma asegurada o prestación de un servicio.
- Pague en los tiempos establecidos la prima del seguro para no quedar descubierto en ningún momento.



¿Qué debe tener en cuenta cuando ocurre el riesgo?

- Debe evitar la propagación del riesgo.
- Debe ponerse en contacto con la aseguradora e informar lo ocurrido.
- Debe formalizar la reclamación tal y como lo indique la póliza.

Derechos, deberes y obligaciones de los asegurados

Derechos de los Asegurados

- Recibir información clara, real y oportuna del seguro que piensa adquirir y obtener respuesta a sus inquietudes.
- Elegir la compañía de seguros con la cual desea asegurarse.
- Recibir la póliza o contrato del seguro.
- En algunos seguros, dar por terminado el contrato de manera unilateral en cualquier momento.
- Hacer la reclamación si sucede el evento asegurado.
- Presentar quejas y reclamos para que sean resueltos de manera oportuna.

Deberes y obligaciones de los Asegurados

- Usted se compromete a decir la verdad sobre el estado de la persona o el bien que se está asegurando.
- Debe leer detalladamente todo el contenido de la póliza del seguro. Tómese su tiempo.
- Avisar la ocurrencia del riesgo.
- Demostrar la ocurrencia y la cuantía de la pérdida.
- Reportar a la aseguradora cualquier cambio en el estado de las personas o los bienes asegurados.
- Evitar la agravación, extensión y propagación del riesgo cuando este ocurre.
- Declarar si se tiene más de un seguro para el mismo riesgo. Para ello, tenga presente que solo se puede tener más de una póliza en los casos de seguro de vida y accidentes personales.
- Pagar la prima o costo del seguro oportunamente.



CAPITULO 5

Pensiones y Cesantías: Claves para la tranquilidad financiera

CAPÍTULO 5- PENSIONES



DESDE JOVEN SIEMPRE HE TRABAJADO EN DIFERENTES EMPLEOS



HE CONSEGUIDO MI PENSIÓN AHORA EN MI VEJEZ



YA QUE SIEMPRE FUI CONSTANTE AL COTIZAR Y NUNCA DEJÉ DE HACERLO.

¿Cómo se puede obtener la pensión en Colombia?

En Colombia existen dos regímenes bajo los cuales se puede cotizar para obtener una pensión: el de Ahorro Individual con Solidaridad o RAIS (es decir los fondos privados de pensiones) y el de Prima Media o RPM (hoy Colpensiones, antes Instituto del Seguro Social).

En cada uno de ellos se puede obtener una pensión bajo cualquiera de las siguientes tres modalidades:

Modalidad 1:

Pensión de vejez

Es el pago mensual que se recibe al terminar la vida laboral:

- En los fondos privados (RAIS) esta pensión es resultado del ahorro acumulado durante la vida laboral de la persona afiliada al sistema privado. Este ahorro se compone de aportes y rendimientos generados, que se depositan en una cuenta individual a nombre del titular.

Si la persona no logra acumular el ahorro suficiente, también podrá pensionarse si fue juicioso con sus cotizaciones a lo largo de la vida laboral.

- En el Régimen de Prima Media, los aportes de todos los afiliados van a un fondo común que se completa con dinero del Gobierno Nacional para garantizar el pago de las mesadas. En este sistema, el valor de la pensión depende del tiempo cotizado y del salario base de cotización.

Modalidad 2:

Pensión de invalidez

Es el pago mensual que recibe el afiliado cuando pierde la mitad o más de su capacidad laboral por cualquier causa, diferente de una enfermedad de trabajo. Se calcula con base en el promedio del salario que ha recibido durante los últimos 10 años. Esta pensión se calcula de la misma forma en el Régimen de Prima Media y en los Fondos Privados de Pensiones.

Modalidad 3:

Pensión de sobrevivencia

Es el pago mensual que cubre a los beneficiarios de ley en caso de que el afiliado fallezca por razones distintas a accidentes de trabajo o enfermedad profesional. En estos últimos casos, las administradoras de Riesgos Profesionales son las que se encargan de los pagos.



Es muy importante que el trabajador se asesore con expertos para que entienda las ventajas que le ofrece cada uno de los regímenes del sistema pensional, y pueda escoger la opción que más le favorezca para lograr la mejor pensión en su época de vejez.

Obteniendo la pensión en los fondos privados (RAIS):

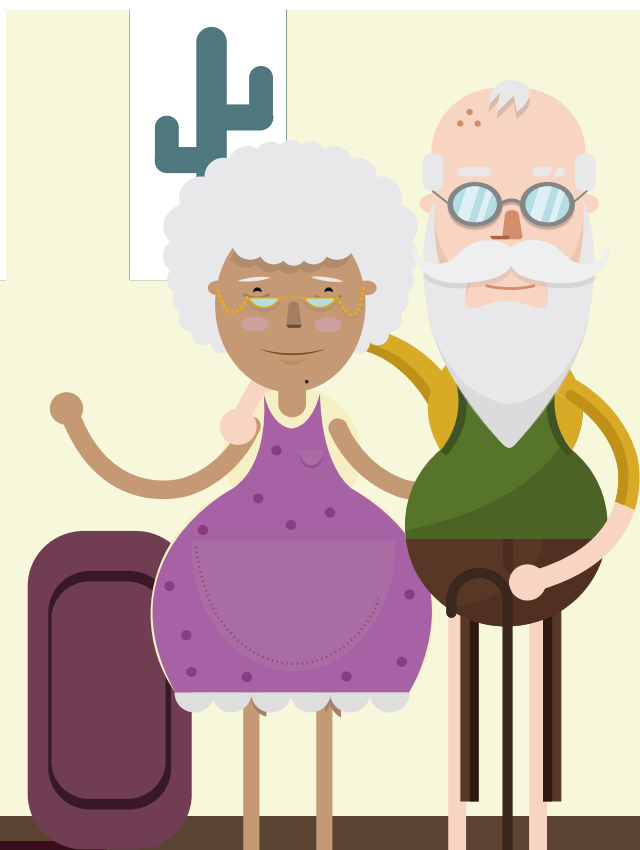
Uno de los requisitos para pensionarse en los fondos de pensiones es el monto del ahorro de cada afiliado. Si este es suficiente para garantizar por lo menos una pensión equivalente al 110% de un salario mínimo durante el resto de su vida, entonces a partir de ese momento el trabajador puede pensionarse, sin importar su edad.

Si a la edad de pensión el afiliado no logra completar el capital necesario, pero cuenta con 1.150 semanas cotizadas, podrá acceder al beneficio llamado Garantía de Pensión Mínima, en el que el Fondo de Garantía de Pensión Mínima completará el capital para que tenga derecho a una pensión de 1 salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV).

Si el afiliado no cumple con alguno de los requisitos o no quiere acceder en pareja a la Pensión Familiar, puede continuar cotizando hasta acumular los ahorros o semanas necesarias para su jubilación.

Obteniendo la pensión en el régimen de Prima media Colpensiones (Antes seguro social):

- Debe demostrar al menos 1.300 semanas cotizadas y ser mayor de 57 años (mujeres) o 62 años (hombres).
- Si el afiliado no cumple con alguno de estos requisitos o no quiere acceder en pareja a la Pensión Familiar, puede continuar cotizando hasta acumular las semanas y la edad necesarias para su jubilación.



Pensión familiar: Obteniendo la pensión junto a la pareja

- También existe la opción de la Pensión Familiar con la que el afiliado puede sumar esfuerzos con el cónyuge o compañero permanente para acceder a una pensión. Existen algunas diferencias entre los dos regímenes a la hora de acceder a esta opción:

	Régimen de Prima media	Fondos privados
¿Debe pertenecer al Sisbén 1 y 2?	Si	No
¿Cuál es el valor de la mesada pensional?	El tope para la pensión es de un salario mínimo.	Su nivel dependerá del ahorro acumulado*.

* Si se cumplen los requisitos de semanas y edad, pero el monto no alcanza, se puede acceder a la garantía de pensión mínima.

RECOMENDACIÓN

Si el afiliado no puede cumplir con los anteriores requisitos, el sistema pensional permite que retire sus saldos o ahorro acumulado mediante los mecanismos de devolución de saldos (para el caso de los Fondos Privados) o la indemnización sustitutiva (para el caso del régimen de Prima Media)

¿Qué son la devolución de saldos (Fondos Privados) y la indemnización sustitutiva (Prima Media - Colpensiones)?

RECOMENDACIÓN

El bono pensional es el derecho a un monto de dinero que tienen aquellos trabajadores que cotizaron para pensión a Colpensiones (antes seguro social), cajas o fondos del sector público antes de trasladarse por primera vez al régimen de ahorro individual con solidaridad.

• Devolución de Saldos (Fondos privados): el individuo recibe el total de su ahorro más los rendimientos generados y el valor del bono pensional si este aplica.

• Indemnización Sustitutiva (Régimen de Prima Media): al igual que en la devolución de saldos, el afiliado recibe el total de sus aportes, pero en este caso no se le reconocerán intereses, sino que sus aportes se actualizarán con base en la inflación.

Se conoce como inflación al aumento continuo y generalizado de los precios de bienes y servicios de una economía a través del tiempo.

Dado que la devolución de saldos tiene incluidos los rendimientos esta es entre 2 y 3 veces mayor a la indemnización sustitutiva.

El afiliado sólo podrá, por ley, solicitar una devolución de saldos o una indemnización sustitutiva si es mayor de 57 años (mujeres) o 62 años (hombres) y no ha cumplido con los requisitos de jubilación.

Los afiliados que queden inválidos o los cónyuges de afiliados que hayan muerto también podrán solicitar estas devoluciones siempre y cuando no cumplan con los requisitos para acceder a la pensión de invalidez y sobrevivencia que ofrecen los dos regímenes.



CESANTÍAS

CESANTÍAS



DON PEDRO HA AHORRADO SIEMPRE SUS CESANTÍAS Y AHORA QUE ESTÁ DESEMPLEADO PUEDE USARLAS PARA VIVIR HASTA CONSEGUIR UN NUEVO TRABAJO...



DON ANTONIO EN CAMBIO LAS RETIRÓ CON UNA EXCUSA NO MUY SINCERA, Y AHORA QUE HA PERDIDO SU EMPLEO SOLO TIENE RECURSOS PARA UN MES.



¡CUIDE SUS CENSANTÍAS! SON EL MEJOR RESPALDO A LA HORA DE QUEDAR DESEMPLEADO.

¿Qué son las cesantías?

Las cesantías son un beneficio al que tiene derecho todo trabajador, y su principal objetivo es ser un recurso de dinero en caso de que el afiliado quede desempleado o cesante. El pago de las cesantías está a cargo del empleador y es generado cuando hay un contrato laboral. Se trata de un mes de salario por cada año trabajado o lo proporcional si el tiempo trabajado es menor de 12 meses.

Los trabajadores independientes también pueden ahorrar en un Fondo de Cesantías y podrán obtener beneficios tributarios.



¿Para qué sirven las cesantías?

- Son consideradas el mejor auxilio para los momentos de desempleo.
- Para financiar la educación del afiliado, la de su cónyuge o compañero/a permanente o sus hijos, en entidades de educación superior reconocidas por el Estado.
- Para comprar, construir o realizar mejoras a la vivienda.

ES IMPORTANTE RECORDAR QUE NADIE ESTÁ EXENTO DE QUEDARSE SIN TRABAJO, Y LAS CESANTÍAS SON LA MEJOR PROTECCIÓN PARA ESOS MOMENTOS.

A tener en cuenta

- El empleador debe consignarlas cada año a los Fondos de Cesantías, hasta el 14 de febrero.
- Los trabajadores que devenguen un salario integral ya reciben dentro de la remuneración mensual pactada con su empleador, el pago de las cesantías y sus intereses.

¿Cómo se ahorran las cesantías?

A través de los Fondos de Cesantías. Los trabajadores pueden escoger la Administradora de Cesantías en la que desean ahorrar y la forma de invertirlas, pudiendo seleccionar entre el portafolio de corto y largo plazo, o la combinación de estos. Cada portafolio tiene sus propias características de inversión, rentabilidad y tiempo de permanencia.

La clave a la hora de elegir es saber el uso que le dará a las cesantías y por cuánto tiempo se mantendrán ahorradas. Veamos las características de cada uno:

Salario Integral: Aquel que comprende en un solo pago la remuneración por la prestación del servicio, además de la salud, pensión, primas, entre otros. Este tipo de pago solo es posible cuando se gana más trece (13) o más salarios mínimos legales mensuales vigentes.

RECOMENDACIÓN

Los portafolios de largo y corto plazo son parte del esquema Multiportafolios creado mediante la Ley 1328 de 2009.

PORTAFOLIO DE LARGO PLAZO	PORTAFOLIO DE CORTO PLAZO
• Para los afiliados que no planean retirar sus cesantías antes de un año. • Las inversiones son a largo plazo por lo cual las ganancias pueden ser mayores que en el portafolio de corto plazo. • Es para personas con un perfil de riesgo moderado. La comisión que puede cobrar el fondo por la administración debe ser máximo el 3% efectivo anual sobre el valor del portafolio de inversión. No tiene comisión para el retiro de las cesantías cuando el trabajador se quede sin empleo.	• Para los afiliados que van a retirar sus cesantías antes de un año. • Las inversiones son de menor riesgo y las ganancias tienden a ser menores que en el portafolio de largo plazo. • Es para personas con un perfil de riesgo conservador. La comisión que puede cobrar el fondo por la administración debe ser máximo el 1% efectivo anual sobre el valor del portafolio de inversión. No tiene comisión para el retiro de las cesantías cuando el trabajador se quede sin empleo.

¿Qué son los intereses sobre las cesantías? ¿Cuál es la fecha límite para que se reconozcan los intereses a las cesantías?

El empleador debe pagar a sus empleados intereses sobre las cesantías que tenga acumuladas a 31 de diciembre, a una tasa del 12% efectivo anual. Los intereses se deben pagar a más tardar al 31 de enero, y se pagan directamente al empleado.

¿Cuáles son los derechos de los afiliados a un Fondo de Cesantías?

- Tener una cuenta individual, en la cual se consignan los ahorros por concepto de cesantías y las ganancias generadas.
- Elegir y cambiar el portafolio en el cual ahorrará sus cesantías.
- Elegir el Fondo de Cesantías y poder trasladarse voluntariamente a otro.
- Retirar total o parcialmente el dinero depositado en el fondo, atendiendo las causas y los tiempos de ley.
- Recibir semestralmente el extracto de la cuenta.
- Participar con voz y voto en la asamblea de afiliados al Fondo de Cesantías.
- Conocer la composición del portafolio, rentabilidades, valor de las comisiones de administración y de retiro.

¿Cuáles son las obligaciones de los afiliados a un Fondo de Cesantías?

- No afiliarse a más de un Fondo de Cesantías por cada contrato de trabajo.
- Dar aviso, tanto a la Sociedad Administradora como a su empleador, en caso de que desee trasladarse de Fondo de Cesantías.
- Cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos para el retiro parcial o total de las cesantías.



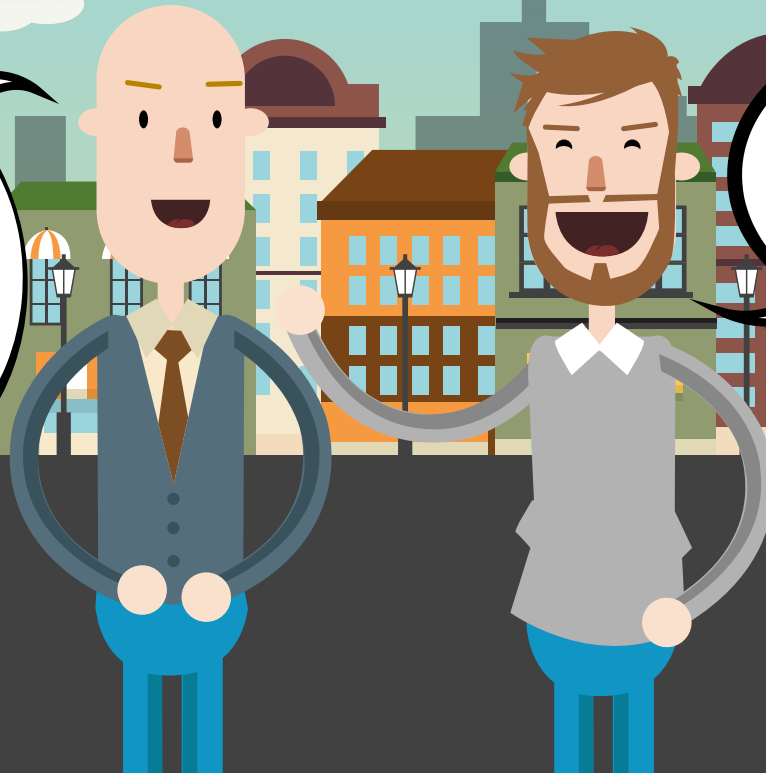
CAPITULO 6

Inversiones: Ponga a trabajar su dinero

CAPÍTULO 6 INVERSIONES

FELIPE TENGO
UNOS
AHORRITOS Y
QUISIERA
OBTENER MAS
RENTABILIDAD

ENTONCES
AMIGO DEBES
INVERTIRLOS.

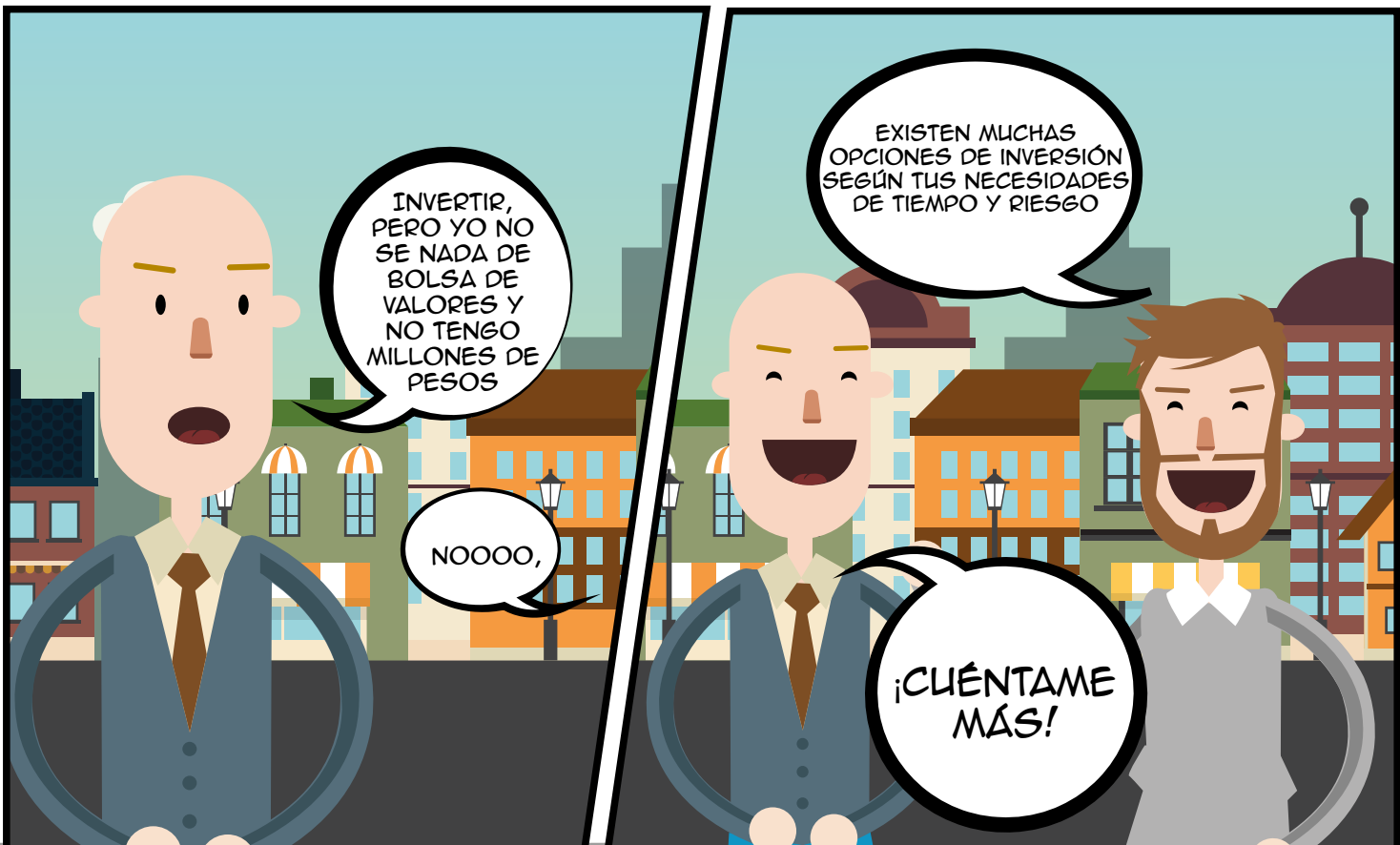


INVERTIR,
PERO YO NO
SE NADA DE
BOLSA DE
VALORES Y
NO TENGO
MILLONES DE
PESOS

NOOOO,

EXISTEN MUCHAS
OPCIONES DE INVERSIÓN
SEGÚN TUS NECESIDADES
DE TIEMPO Y RIESGO

¡CUÉNTAME
MÁS!



El ahorro y la inversión

Tanto el ahorro como la inversión deben estar presentes en sus finanzas personales. Sin embargo no hay que confundir ambos términos. Con el ahorro, el dinero permanece constante y si lo guarda en una entidad financiera del sistema formal suele ganar un interés.

Por su parte, en las inversiones el dinero varía con mucha más intensidad y puede o no generar utilidades. La razón para elegir una inversión ante una alternativa de ahorro sin riesgo es la posibilidad de obtener de ella una rentabilidad mayor. Ejemplos de inversión hay muchos, los más conocidos son los CDT's, acciones, bonos, fondos de inversión, bienes raíces, emprendimientos, entre otros.

Antes de invertir le recomendamos:

- Informarse: como inversionista tiene derecho a solicitar y recibir toda la información que necesite. Pregunte y aclare todas sus dudas antes de tomar cualquier decisión.
- Considerar el plazo de su inversión: la inversión es un medio para conseguir determinados fines, por lo que usted debe determinar el plazo de la inversión y diferenciar, de acuerdo con sus objetivos, entre inversiones de corto y largo plazo.
- Analice los rendimientos: recuerde que un pasado bueno no garantiza un futuro igual o mejor. Por tanto, no se sienta persuadido por las informaciones sobre los excelentes rendimientos de las inversiones en el pasado, ya que no necesariamente serán un reflejo del comportamiento futuro.
- Valore los costos relacionados a su inversión: En la realización de cualquier inversión, se encuentran involucrados costos, gastos, comisiones, impuestos, entre otros. Por lo tanto, analice los costos y gastos de otras alternativas de inversión antes de realizar su inversión final. Los costos son importantes porque disminuyen sus ganancias, por lo tanto, analícelos cuidadosamente.
- Examine los riesgos: Tenga en cuenta que toda inversión tiene sus riesgos. Generalmente, entre más ganancia se espera obtener, el riesgo será mayor. Por esto, debe solicitar información detallada sobre los riesgos que asume con su inversión y tener claro cuáles riesgos puede tolerar y cuáles no.
- Diversificar: consiste en distribuir sus inversiones en distintas opciones de inversión, lo cual reduce los riesgos, es decir, "no poner todos los huevos en una sola canasta".
- Lea todos los documentos antes de firmar: Asegúrese de entender el contenido, los datos y toda información incluida en los documentos.
- Si va a montar un negocio: Planifique bien, mida los riesgos, averigüe que en verdad tenga mercado para lo que va a ofrecer. Comience por algo pequeño y crezca poco a poco.

RECOMENDACIÓN

Cuidado con aquellas inversiones que prometen ganancias exageradas, usualmente ofrecidas por teléfono, una "visita inesperada", por internet u otros medios. Verifique que quien se los ofrece representa a una entidad vigilada por el estado.



Claves para evaluar una inversión:

PLAZO

¿En cuánto tiempo voy a necesitar mi dinero?

RENTABILIDAD

¿Qué rendimiento o beneficio espero obtener?

RIESGO

¿Qué grado de riesgo estoy dispuesto a asumir?

Punto de reflexión

Pensando en una posible inversión:

¿Cuáles son las probabilidades de obtener una gran ganancia o sufrir una gran pérdida?

¿Cuáles son las consecuencias de correr este riesgo? En otras palabras, ¿qué ocurrirá si la inversión fracasa?

Recuerde otras ocasiones en su vida en las que tuvo que correr riesgos.
¿Cómo los manejó en aquella oportunidad? ¿Cómo se sintió?

Opciones de inversión:

Dependiendo de sus metas, puede elegir entre muchas opciones de inversión que ofrece el mercado, sin embargo recuerde que la rentabilidad y el riesgo son amigos inseparables. A continuación le presentamos algunas alternativas según su perfil de riesgo:

• Perfil Conservador. Si desea tener estabilidad y manejo del dinero en el corto plazo:

• **CDT** : Es un producto tradicional usado por muchos colombianos para recibir una rentabilidad fija por el dinero que guardan en una entidad financiera. El mercado ofrece diferentes alternativas para abrir un CDT, el plazo mínimo es de 30 días y el máximo es de 900 días.

RECOMENDACIÓN

Los CDT están asegurados por el seguro de depósitos de FOGAFÍN, que responde por su dinero en el caso de que su entidad entre en proceso de liquidación, hasta un tope de 50 millones de pesos. Para más detalles y ver las entidades inscritas en FOGAFÍN visite www.fogafin.gov.co.

• Perfil Moderado: Ideal si se desea maximizar las ganancias de su dinero en el corto o mediano plazo y está dispuesto a correr un poco más de riesgo:

• Fondos de inversión:



Un fondo de inversión es un mecanismo que reúne el dinero de un grupo de personas para que una entidad gestora se ocupe de invertirlo (cobrando comisiones por ello) en una serie de activos como CDT's, acciones, otros fondos de inversión, o una combinación de todos ellos.

Los fondos de inversión se han convertido en una excelente opción ya que requieren de poco capital (desde 50.000 pesos), el dinero es administrado por especialistas en el tema y existe una gran variedad de fondos que se ajustan al perfil de los inversionistas.

Para más información puede consultar con las fiduciarias, sociedades de inversión o comisionistas de bolsa autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

RECOMENDACIÓN

Recuerde que aunque la mayoría de fondos de inversión son de riesgo moderado, las entidades financieras pueden ofrecer algunos fondos más arriesgados, como los que invierten solo en acciones, asesórese bien sobre el perfil de riesgo del fondo antes de invertir.

• Bienes Raíces

Invertir en bienes raíces consiste en la compra de casas, apartamentos, locales comerciales, terrenos entre otros. Esta suele ser una inversión a largo plazo, y en general muy rentable y de bajo riesgo, siempre y cuando se adquieran las propiedades adecuadas y se tengan los conocimientos de mercado, para comprar y vender los inmuebles a buen precio.

Debe tener en cuenta que el monto de inversión requerido para empezar a invertir en bienes raíces suele ser elevado.

• Perfil Arriesgado: La idea es que el dinero crezca en el largo plazo, por lo que puede soportar pérdidas en el corto o mediano. Use las siguientes opciones solo si tiene alta tolerancia al riesgo.

• Acciones:



Cuando compra acciones se hace dueño de una parte de la empresa en la que invierte, es decir usted es propietario de la misma. Con este tipo de inversión puede ganar en dos formas:

- **Aumento del valor de la acción:** Si la empresa tiene buenos resultados, más personas se interesarán en invertir y ser dueño de una parte de la misma, por lo que cada vez las acciones que compró tendrán más valor.
- **Dividendos:** Recuerde, usted es dueño de una parte de la empresa, así que anualmente y si los resultados son satisfactorios, tiene derecho a que le den parte de la utilidad.

RECOMENDACIÓN

Invertir en acciones es una forma de obtener buenos resultados en términos de rentabilidad cuando se tiene astucia para tomar decisiones y se ha definido claramente el riesgo que se está dispuesto a asumir.



CAPITULO 7

Productos y servicios financieros: Sus aliados para progresar



¿Qué es una entidad financiera?

El mercado financiero se compone de ahorradores y solicitantes de créditos que no se conocen entre sí. Las entidades financieras actúan como intermediarios, entre estas personas, ofreciendo seguridad y rentabilidad para los ahorros, y disponiendo del efectivo para quien requiere un crédito para sus proyectos.

Las entidades financieras deben salvaguardar el ahorro público y de administrarlo de manera correcta. Por eso, sus operaciones de colocación de recursos (es decir, cuando prestan dinero) siempre se realizan con base en estudios de riesgo que exige la ley.

¿Por qué se cobran por sus servicios?

La banca es un negocio con ánimo de lucro, constituido por entidades privadas, que compiten intensamente entre sí, buscando ofrecer canales más cercanos, más cobertura, mejor servicio, además de productos y servicios vanguardistas, que entiendan las necesidades de los consumidores, sin descuidar la seguridad y fiabilidad. Todos estos esfuerzos e innovaciones requieren de grandes inversiones; un porcentaje de estas se cubre con las tarifas y tasas que cobran. Sin embargo, también existe una amplia oferta de productos gratuitos o de bajo costo, recuerde siempre analizar y comparar para así elegir el producto financiero que se ajuste mejor a sus necesidades.

¿Qué es la tasa de interés?

Cuando una persona o entidad financiera como por ejemplo un banco le presta dinero, asume un nivel de riesgo por incumplimiento en el pago de la obligación. Este es un riesgo controlado, es decir, se debe cubrir con un costo, es por ello que se cobra un interés sobre la deuda.

ENTRE MÁS
RIESGOSA SE
CONSIDERA UNA
OPERACIÓN, MÁS
COSTOSO ES EL
CRÉDITO.

Ahora bien, ¿qué son los productos y servicios financieros?

Son todas las herramientas ofrecidas por las entidades financieras para satisfacer las necesidades de financiación, ahorro o inversión de la sociedad, generando así la circulación del dinero. Algunos ejemplos son:

Producto:

Se adquiere mediante un contrato entre el cliente y la entidad financiera.

- Para ahorrar: Cuentas de ahorro tradicionales, de trámite simplificado (CATS), electrónicas (CAES), depósitos electrónicos (DE), Cuentas de Ahorro para el fomento a la construcción (AFC).
- Para financiar sus necesidades: Tarjetas de crédito, Microcrédito, Crédito de bajo monto, crédito de libre inversión, de vivienda, de vehículo y libranzas.
- Para invertir: Certificados de Depósito a término fijo (CDT).

Servicios:

Actividades ligadas a los productos facilitando el desarrollo de las operaciones.

- Transferencias y pagos: Pago de servicios públicos, pago de sistemas de salud (EPS, ARL, Pensiones), pago de proveedores y otros recaudos.
- Giros y remesas: Nacionales e internacionales.

En este capítulo conocerá algunos productos y servicios financieros formales, es decir, los ofrecidos por entidades que deben reportar al gobierno todas sus transacciones de forma regular, tales como los establecimientos de crédito, bancarios, corporaciones financieras, compañías y cooperativas financieras.

Productos para ahorrar

1. Cuenta de Ahorro

Las cuentas de ahorro son productos que ofrecen los bancos y las entidades financieras vigiladas, en los que puede guardar su dinero y disponer de sus ahorros en cualquier momento, a través de oficinas, cajeros electrónicos, corresponsales bancarios o comprando con ella en establecimientos comerciales o internet.

En el mercado puede encontrar desde cuentas que sirven exclusivamente para ahorrar y en la mayoría de casos no tienen costos asociados, hasta cuentas de ahorro transaccionales en las que puede disponer de su dinero a través de múltiples canales.

RECOMENDACIÓN

Todos manejamos nuestros recursos de forma distinta, por ello las entidades financieras han desarrollado diferentes tipos de cuentas de ahorro, siéntase libre de preguntar y comparar antes de elegir. Una herramienta que puede ayudarle en esta tarea, es la página web de cada entidad financiera. Otra herramienta que puede ayudarlo en esta tarea es la página web **www.yodecidomibanco.com** o el simulador de tarifas en la página web **www.superfinanciera.gov.co**.

¿Qué ventajas tiene al guardar su dinero V en una entidad financiera?

- Su dinero está mucho más seguro que en casa.
- Siempre que sea una entidad financiera vigilada, usted tiene derechos como consumidor financiero, entre ellos hacer reclamos y esperar respuesta adecuada a su petición.
- Tiene diferentes canales a su disposición para que pueda acceder a sus recursos tales como página web, audio respuesta, oficinas, Pin Pad, Cajeros Automáticos, Corresponsales bancario entre otros.
- Puede programar pagos automáticos o realizar transferencias.
- Los productos de ahorro cuentan con el seguro de depósitos de Fogafín.



¿Qué es el seguro de depósitos?

Es un derecho que usted tiene por ahorrar en el sistema financiero formal.

Cuando ahorra en un banco, corporación financiera, compañía de financiamiento o tiene sus cesantías en el Fondo Nacional del Ahorro, su dinero está protegido en caso de que alguna de estas entidades quiebre.

Anímese a ahorrar en las entidades inscritas en Fogafín, proteja su dinero y piense en su futuro.

¿Cómo lo adquiero?

Cuando usted adquiere un producto de ahorro, ya sea cuenta de ahorros, cuenta corriente o CDT, automáticamente adquiere el seguro de depósitos.

Para mayor información, consulte **www.fogafin.gov.co**.

La tarjeta débito

La tarjeta débito es una tarjeta plástica que representa el dinero ahorrado en una cuenta de una entidad financiera. Sirve para hacer compras en almacenes, por internet o retirar dinero en cajeros automáticos hasta el monto de lo ahorrado; la tarjeta siempre está a su nombre y sirve para pagar sin necesidad de llevar con usted dinero en efectivo.

Consulte con su entidad si el tipo de cuenta de ahorros que ha elegido cuenta con una tarjeta débito.



¿Dónde se utiliza la Tarjeta Débito?

- En los cajeros automáticos.
- En los establecimiento comerciales.
- En las sucursales y corresponsales bancarios.
- Por internet.

La tarjeta débito le permite:

- Realizar retiros de dinero, consultas de saldo, pago de servicios públicos, transferencias de dinero, pago de obligaciones, débito automático para el pago de obligaciones y recarga de celulares, entre otros.
- Pagar sus compras en establecimientos comerciales nacionales e internacionales a través del datafono o compras por internet.
- Disfrutar de descuentos al realizar compras en establecimientos como restaurantes, tiendas de ropa, supermercados, etc.

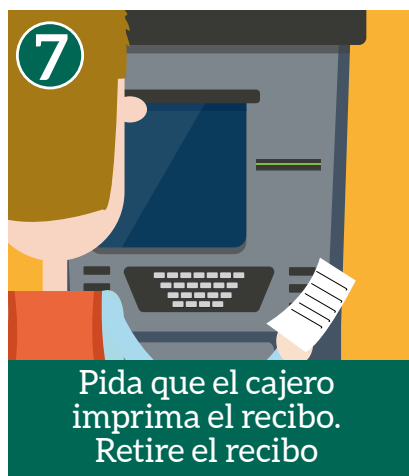
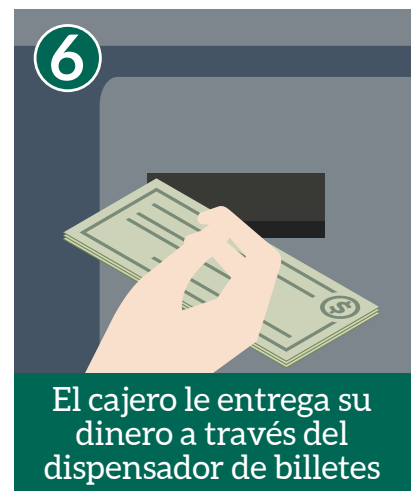
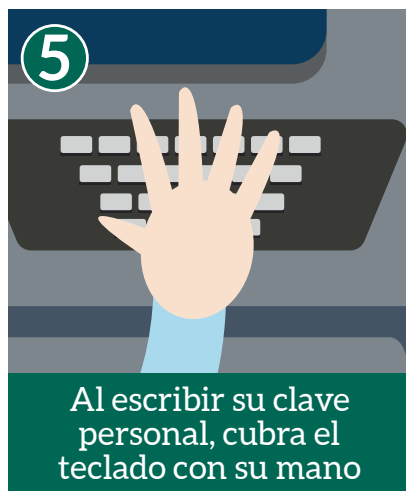
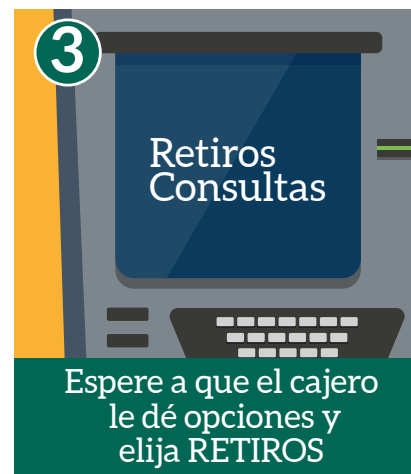
Recuerde:

- Debe tener dinero en su cuenta al momento de realizar compras o retiros.
- El valor de la compra o retiro será descontado inmediatamente de su cuenta.
- Recibirá con regularidad un estado de cuenta de su institución financiera.
- Puede usar el cajero automático para saber cuál es el saldo de su cuenta, transferir dinero de una cuenta a otra, pagar servicios y hacer depósitos.

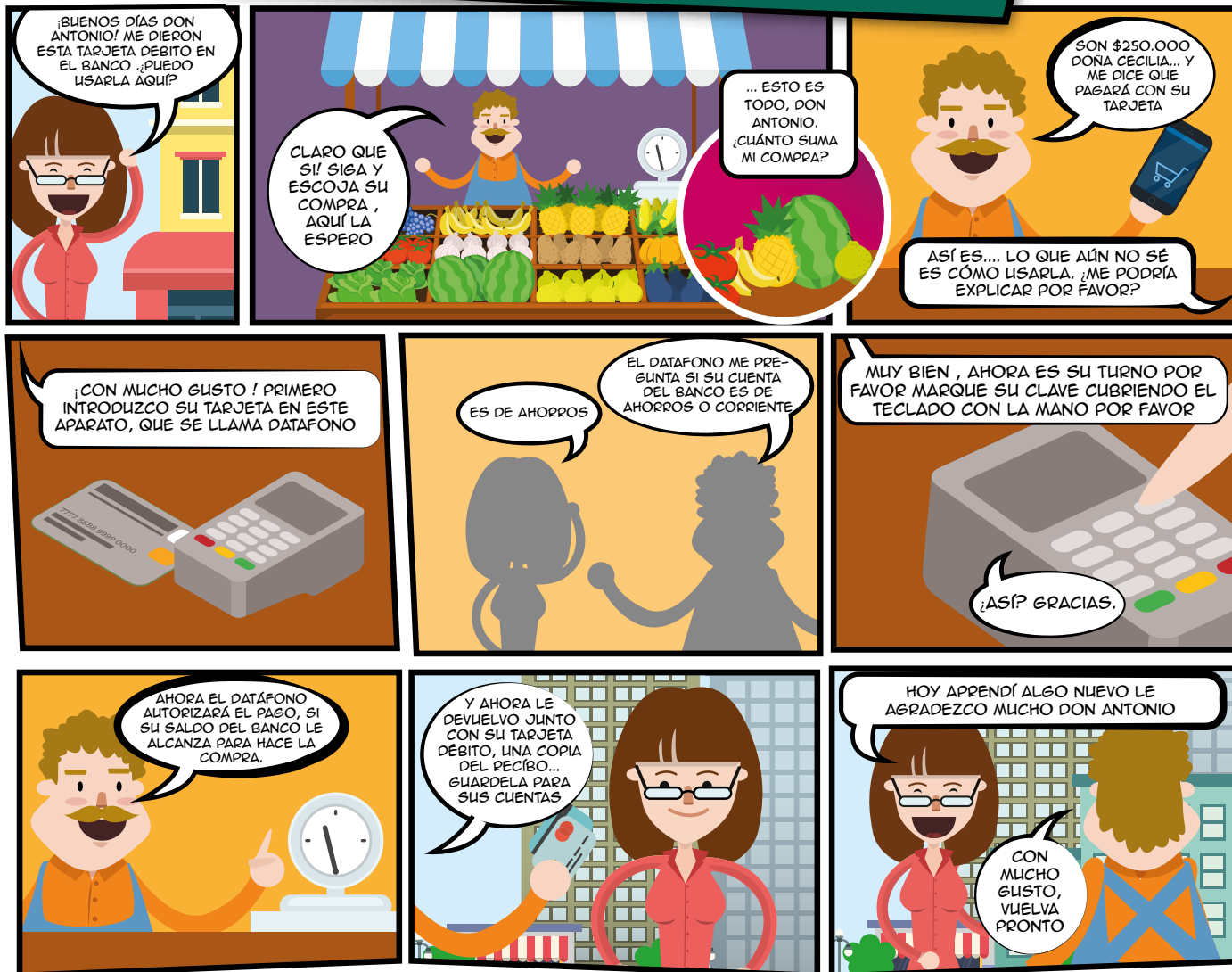
RECOMENDACIÓN

Tenga en cuenta que las operaciones en cajero automático pueden tener un costo asociado y este puede variar dependiendo si usa los cajeros automáticos de su entidad o si usa cajeros pertenecientes a otras instituciones financieras.

¿Cómo se usa la tarjeta débito en el cajero automático?



¿CÓMO SE USA LA TARJETA DÉBITO EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES?



RECOMENDACIÓN

Para que su dinero esté seguro, se usa una Clave de Seguridad o PIN, que es un número que solo usted debe conocer. Su uso es personal, no la apunte en papeles, ni se la cuente a nadie.

Otros productos para ahorrar que ofrece el sistema financiero son:

Cuenta de ahorro programado

Es una cuenta en la que usted deposita dinero de manera programada, con el fin de cumplir una meta específica.

Cuenta de ahorro de trámite simplificado

Usualmente no tienen cuota de manejo ni tarjeta débito asociada y las operaciones y/o transacciones de este producto se realizan a través de un dispositivo móvil (celular). En este producto el saldo máximo que se puede tener es de 8 salarios mínimos legales vigentes (SMMLV), y solo se pueden realizar retiros mensuales hasta por 3 salarios mínimos legales vigentes (SMMLV).

Depósito Electrónico

Son depósitos a la vista, diferentes a la cuenta de ahorros y corriente, ofrecidos a personas naturales. Usualmente no tienen cuota de manejo ni tarjeta débito asociada y las operaciones y/o transacciones de este producto se realizan a través de un dispositivo móvil (celular). En este producto el saldo máximo que se puede tener es de 3 salarios mínimos legales vigentes (SMMLV) y solo se pueden realizar retiros mensuales hasta por 3 salarios mínimos legales vigentes (SMMLV).

Cuentas de Ahorro Electrónicas

Las Cuentas de Ahorro Electrónicas, son aquellas cuentas especiales dirigidas a las personas pertenecientes al nivel 1 del SISBEN. No tiene cuota de manejo, y tiene un paquete de transacciones básico mensual gratuito.

Cuenta AFC

El objetivo de este producto es incentivar el ahorro a largo plazo con el fin de fomentar adquisición de vivienda.

¿Qué costos debo tener presentes a la hora de abrir cualquier producto de ahorro?

Cuando elija la entidad en la cual desea abrir su cuenta de ahorros, le recomendamos comparar algunos costos asociados al servicio que le ofrecen:

- Número de transacciones sin costo por mes.
- Costos de manejo y administración de la cuenta.
- Costos por giros y transacciones.
- No olvide comparar los costos y beneficios de los distintos productos, tal vez, en su caso particular un depósito electrónico resulte más económico que una cuenta de ahorro tradicional.

Recuerde que en las entidades hay varios servicios sin costo. Compare, reflexione, revise y escoja.

Productos para financiar sus necesidades

1. Tarjeta de Crédito

La tarjeta de crédito es una pequeña pieza rectangular de plástico, que sirve para hacer pagos y retirar efectivo a través de un préstamo.

La Tarjeta de Crédito es una modalidad de financiación, por lo tanto, usted asume la obligación de devolver el monto de dinero que utilice, así como de pagar los intereses, y gastos generados por el crédito.

Si maneja bien su tarjeta usted puede:

- Formar un historial crediticio sano, es decir, un buen nombre financiero.
- Contar con dinero para enfrentar emergencias o imprevistos.
- Pagar sólo la cantidad que gastó con los intereses y gastos pactados, sin sobrecostos por mora.

Si maneja mal su tarjeta usted se arriesga a:

- Pagar mucho más dinero del que utilizó.
- Sobreendeudarse y no poder contar más adelante con crédito para enfrentar emergencias.
- Cerrar las puertas a futuras oportunidades de crédito.

RECOMENDACIÓN

No considere su Tarjeta de Crédito como dinero extra, pague más del pago mínimo, evite los avances y procure diferir sus compras a una sola cuota.

¿CÓMO SE USA LA TARJETA DE CRÉDITO EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES?



2. Crédito de Bajo Monto

Es un producto financiero diseñado para quienes no han accedido a un crédito formal debido a sus ingresos, o porque se encuentran en la informalidad. Los Créditos de bajo monto buscan que las personas accedan a oportunidades de financiamiento y puedan realizar transacciones a bajo costo.

¿Qué características tiene?

- La cantidad que le prestan es de máximo dos Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV).
- Tiene una tasa de usura diferente a la de los créditos de consumo.
- Se pueden aplicar metodologías distintas a las tradicionales para el estudio y aprobación de crédito, teniendo en cuenta que las personas no tienen un nivel de ingresos constante ni un historial crediticio. Por esta razón se debe recurrir a la obtención de información en medios alternativos que demuestren hábitos de pago, por ejemplo: los arrendamientos, el pago de los servicios públicos o las tiendas de barrio.
- Después de estudiar sus condiciones, se determina la cantidad de dinero que le pueden prestar y las condiciones de pago.

3. Microcrédito:

Es un producto financiero para apalancar su microempresa. Para acceder a esta línea de financiación debe acercarse a una entidad financiera para conocer las distintas opciones que existen.

La entidad financiera indagará sobre su negocio y la gestión del mismo, así podrá determinar la cantidad de dinero que le puede prestar y las condiciones.

¿Qué características tiene?

- La cantidad a prestar va desde 1 a 120 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).
- El préstamo lo hacen para que pueda fortalecer su negocio, cultivo o microempresa.
- Un Asesor Financiero puede realizar preguntas o visitar su negocio para estudiar sus condiciones actuales y determinar la cantidad de dinero que le pueden prestar y las condiciones de pago.

Tenga en cuenta que esta modalidad de crédito tiene una tasa de usura diferente a la de los créditos de consumo.

RECOMENDACIÓN

Si usted tiene una actividad económica o empresa, tomar un microcrédito es una buena opción para darse a conocer en las entidades financieras.

¿Qué es el historial crediticio?

Es un registro del comportamiento de los créditos que las personas han tomado a lo largo de su vida. No se trata solo de las deudas contraídas con las entidades financieras, también están los registros de los compromisos adquiridos con establecimientos de comercio, como por ejemplo las cuentas de teléfono celular y de televisión por cable.

Esta información es recopilada por las "centrales de riesgo" y es uno de los componentes para evaluar las solicitudes de crédito.

¿Cuál es la permanencia de la información en las centrales de riesgo?

- Si la información es positiva tendrá permanencia indefinida.

- Si la información es negativa, tendrá un tiempo de permanencia de cuatro años como máximo a partir de la fecha en que se ponga al día. Si la mora es inferior a dos años, el registro no podrá exceder el doble de la mora.

¿Le han ofrecido crédito fácil, rápido y barato?

Volantes publicitarios en las calles, páginas web y correos electrónicos son los medios utilizados por prestamistas ilegales para acceder a la información privada de las personas, preferiblemente empleados, amas de casa y pensionados, a quienes les ofrecen créditos baratos, rápidos y sin mayores requisitos, incluso a pesar de estar reportados ante los operadores de bancos de datos. ¡Ojo! Tenga cuidado.

Canales para realizar transacciones

Los canales electrónicos y presenciales son una forma de facilitar la vida y ayudarle a realizar transacciones más cómodamente. Conózcalos y utilice los que más se adapten a sus necesidades:

Cajeros Automáticos:

Dispositivo electrónico que permite realizar transacciones financieras, tales como retiro y depósito de efectivo, consulta de saldos, transferencias, avances de efectivo o pago préstamos, servicios públicos, entre otros.

Corresponsales Bancarios:

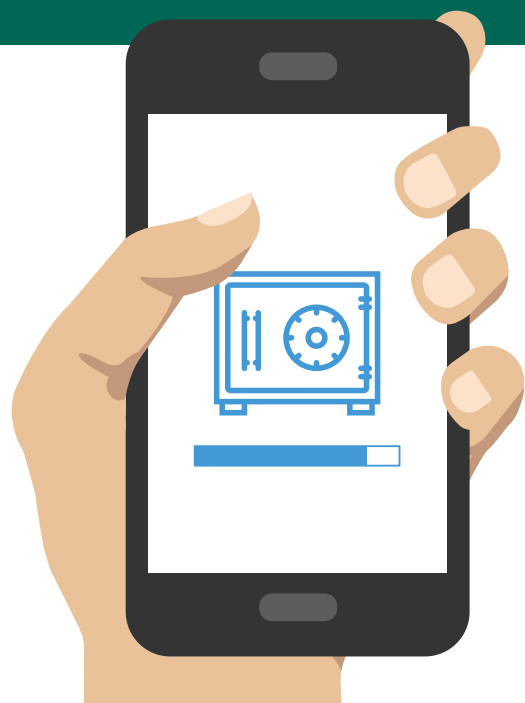
Farmacia, supermercado, oficina postal o, incluso, la tienda más cercana a su casa, que presta servicios financieros en representación de entidades financieras.

¿Cuáles son los servicios prestados por los Corresponsales Bancarios?

- Consulta de saldos, depósitos y retiros en efectivo.
- Recaudo y transferencia de fondos.
- Pago de servicios públicos, privados y pago de obligaciones.

Banca Móvil:

Sin importar el teléfono celular que tenga, operador, plan o si tiene "minutos", usted puede acceder a banca móvil, un canal sencillo y útil que le permite consultar saldos y movimientos, realizar transferencias, pagar servicios públicos, créditos y tarjetas de crédito o recargar el saldo de su teléfono celular, entre otros servicios.

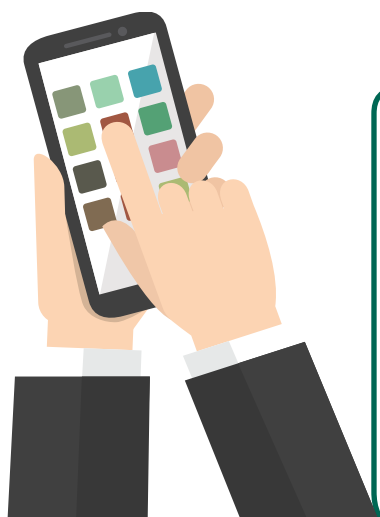


¿Cómo se inscribe en banca móvil a través de la tarjeta SIM?

Se puede inscribir en una sucursal, o desde su teléfono celular, siguiendo estas instrucciones:

1. Tenga a la mano su cédula de ciudadanía.
2. En el menú de su celular entre a la opción "vive tu SIM".
3. Luego seleccione la opción "Mis Bancos".
4. Escoja la opción "Registrar Banco" (o Reg. Banco).
5. Seleccione la entidad con la que desea abrir su cuenta.
6. Seleccione "Apertura" y con cédula en mano, proporcione la información que le soliciten.

Para usar banca móvil desde su tarjeta sim no es necesaria una conexión a internet o plan de datos y en caso de tenerlos no gasta su cupo de minutos, ni de mensajes de texto.



¿Cómo se inscribe en banca móvil a través de la aplicación móvil?

1. Consulte con su entidad financiera si dispone de aplicación móvil y si es así confirme el nombre exacto.
2. Ingrese a la tienda de aplicaciones de su celular (Google Play Store, App Store, Microsoft Store) y busque la aplicación que le han indicado. Verifique que el autor de la app coincida con su banco.
3. Instálela y siga las instrucciones de la aplicación.

Ventajas de usar banca móvil:

- Sus operaciones se realizan con los más altos niveles de seguridad.
- Los trámites son más ágiles, se reducen los costos por transacción y garantizan seguridad, al no portar efectivo.
- Puede consultar saldos, pagar servicios públicos y hacer transferencias a terceros.
- Puede recargar su celular prepago con Banca Móvil.
- Está disponible las 24 horas, los siete días de la semana.

Audiorespuesta:

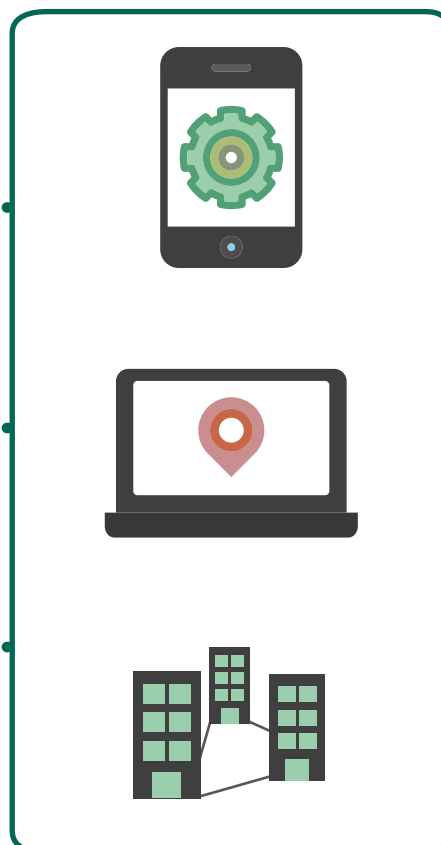
Sistema telefónico que de manera interactiva suministra información y le permite realizar sus transacciones y aclarar dudas e inquietudes respecto a los productos y servicios que adquirió con la entidad financiera, desde cualquier lugar y a cualquier hora del día.

Internet:

Canal a través del cual un consumidor puede consultar su información financiera y realizar transacciones de manera rápida y segura. Está diseñado con el fin de que los consumidores tengan un canal transaccional las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Oficina:

Establecimientos de las distintas entidades financieras para la atención al público de manera presencial. En ellas se pueden realizar casi todo tipo de transacciones además de obtener asesoría personalizada y especializada en temas financieros y operacionales.



Recomendaciones de Seguridad

¡Evita ser una víctima de la delincuencia!

Para utilizar adecuadamente los canales, es necesario estar siempre atento a algunos aspectos de seguridad.

En cajeros automáticos:

Cuando vaya hacer el uso de un cajero automático tenga en cuenta las siguientes recomendaciones

- Antes de utilizar un cajero automático verifique que no se encuentre ningún material extraño pegado en la ranura. En caso de encontrar algo sospechoso repórtelo de inmediato al servicio de atención al cliente de la entidad respectiva.
- Memorice la clave secreta, no la porte ni la escriba en ninguna parte y en lo posible NO la suministre a ninguna persona.
- Cambie la clave de su tarjeta periódicamente, por lo menos una vez al mes.
- Digite la clave personal con precaución y tape el teclado para evitar que pueda ser vista por otras personas, recuerde que es secreta.
- No acepte colaboración de extraños al momento de realizar transacciones con tarjetas.
- Preste atención únicamente a las novedades reportadas a través de la pantalla del cajero automático, las Entidades Financieras nunca las informan a través de avisos o carteles.
- Ante cualquier eventualidad con el cajero o la tarjeta, comuníquese de inmediato con la entidad financiera, tenga siempre a mano el número de emergencias de su banco.
- Si por algún motivo es obligado a salir del cajero automático antes de finalizar la transacción, anule la operación digitando la tecla 'cancelar'.
- Siempre destruya los comprobantes de las operaciones antes de arrojarlos a la basura o si lo prefiere consérvelos en un lugar seguro.



En establecimientos comerciales:

- Al realizar sus pagos, no permita que introduzcan la tarjeta en dispositivos diferentes a datafonos o Pin Pad y nunca la pierda de vista.
- Si su tarjeta es de Chip no permita que se deslice en el datafono por banda magnética.
- Informe a la entidad si observa algún tipo de manipulación anormal de los plásticos. Tenga a mano siempre el número de contacto de su banco.
- Reporte de inmediato la pérdida o hurto de sus tarjetas a su Entidad Financiera y formule la correspondiente denuncia y repórtela a su Entidad Financiera.
- Firme siempre sus tarjetas bancarias.



Por internet

- Para ingresar a la página del banco digite siempre la dirección, nunca entrar a través de enlaces o correos electrónicos.
- Cuando ingrese a la página Web de su portal bancario verifique siempre que el candado que está en la parte superior del navegador este cerrado. Esto significa que está en un sitio seguro.
- Cambie su contraseña de acceso al portal con frecuencia.
- Mantenga actualizado su navegador y sistema operativo.
- Evite realizar operaciones en computadores públicos (bibliotecas, centros comerciales, cafés Internet, etc.) o desde computadores desconocidos o través de redes públicas inalámbricas.
- Recuerde que las entidades financieras nunca solicitan información personal o financiera a sus clientes por medio de correo electrónico.
- Culmine la sesión con las opciones de salida segura que ofrece cada sitio web, tan pronto realice las operaciones o si tiene que retirarse del computador.

Punto de reflexión

¿Debería mejorar mi forma de utilizar los productos y canales financieros? ¿Cómo? *(Te invitamos a responder)*

¿Cómo puedo ser más precavido? *(Te invitamos a responder)*



CAPITULO 8

Consumidor financiero: prevención y protección

¿Qué debe conocer el consumidor financiero?

Como consumidores financieros debemos estar adecuadamente informados, conocer cuáles son nuestros derechos y conocer cuáles son las responsabilidades que tenemos con las entidades financieras, ello nos permitirá hacer uso efectivo y responsable de los productos y servicios financieros y así desarrollar de mejor manera la relación con éstas a través de la toma de decisiones informadas.

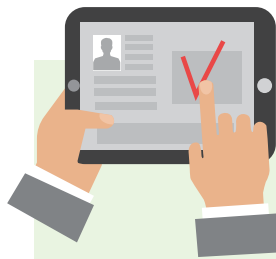
Derechos y obligaciones:

En primer lugar, el consumidor financiero debe saber cuáles son sus derechos y cuáles son las obligaciones de las entidades vigiladas. Para mayor información consulte "<http://www.superfinanciera.gov.co>", en el enlace de Consumidor financiero.

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS



Recibir productos y servicios con estándares de **seguridad y calidad**, en las condiciones ofrecidas y según las obligaciones de las vigiladas.



Disponer de **publicidad e información** sobre las características de los productos y servicios, con:

- Transparencia
- Claridad
- Oportunidad
- Veracidad
- Comparabilidad
- Facilidad de comprensión



Exigir la **debida diligencia** en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas, para que los consumidores financieros reciban la atención e información debida y respetuosa.



Recibir **educación** respecto de



Posibilidad de presentar **consultas, peticiones**.

El régimen de protección al consumidor financiero establecido en la Ley 1328 de 2009 es aplicable únicamente a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Igualmente, los consumidores financieros deben tener en cuenta prácticas de protección propia como éstas:

PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN

Verificar la entidad con la que contratará, es decir si es vigilada o no por la SFC u otra autoridad estatal, lo cual garantizará la responsabilidad frente a cualquier inconveniente.

Informarse sobre las condiciones generales de los productos y servicios, exigiendo las explicaciones que requiera para poder tomar mejores decisiones.

Observar instrucciones y recomendaciones de seguridad sobre el manejo de productos y servicios.

Revisar el contrato, anexos y conservar copias.

Informar sobre medios para presentar peticiones, solicitudes y quejas.

Exigir respuesta oportuna a cada solicitud o servicio.

Así lo pueden engañar.

Es necesario estar atentos frente a personas o empresas inescrupulosas que NO son vigiladas por el Estado y que pretenden apoderarse de los recursos de las personas de bien. Recuerde que está prohibido captar o recibir dinero del público sin autorización de la Superintendencia Financiera, tal y como se establece en el Decreto 1981 de 1988; esta conducta se considera un delito llamado "captación masiva y habitual" cuando se cumplen los requisitos exigidos en la norma.

Le suena familiar esta frase: **"De eso tan bueno no dan tanto".** Recuerde: El dinero solo "crece" con el ahorro, cualquier promesa de ganancias llamativas conlleva un riesgo de pérdida y de ilegalidad.



Para proteger sus recursos ante estas situaciones, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Desconfíe de negocios en los que le prometan rendimientos exagerados.
- Ante la duda, absténgase de entregar su dinero.
- No haga parte de un delito: no participe ni promueva esquemas en los que ganará según su aporte y el número de invitados.
- Pregunte siempre de dónde provienen las ganancias o los recursos adicionales que le prometen.
- Si la compañía se anuncia como una entidad vigilada por la SFC, verifique consultando la página web www.superfinanciera.gov.co, en el botón de "Industrias supervisadas" o la página de la Superintendencia de Economía Solidaria www.supersolidaria.gov.co.
- Recuerde que muchas captadoras dicen ser vigiladas por el Estado sin serlo y usan nombres similares a las que sí están siendo vigiladas.
- Desconfíe de entidades o personas que se promocionan sólo por internet, correos electrónicos o con volantes y que no muestran un domicilio físico o no permiten el contacto personal.
- Consulte las advertencias que sobre firmas no vigiladas y las medidas administrativas adoptadas por la SFC en materia de captación.
- No suministre a personas desconocidas a través de correos electrónicos datos personales o información referente a sus cuentas bancarias o de otros productos financieros. Consulte en la web www.superfinanciera.gov.co, En el link **Así lo pueden engañar**.
- No arriesgue su patrimonio.
- No se quede callado. Denuncie ante:

- Inspecciones de Policía.

- Oficinas Seccionales de la Fiscalía General de la Nación.

- Superintendencia de la Economía Solidaria.

- Alcaldías Locales.

- Superintendencia de Sociedades.

- Superintendencia Financiera de Colombia.

Instancias de atención al consumidor financiero:

Si tiene una solicitud o una inconformidad en desarrollo de su relación con una entidad financiera, vigilada por la SFC; estas son las instancias a las que puede acudir:



Un consumidor financiero puede hacer uso de cualquiera de las anteriores vías para presentar su solicitud, salvo en el caso de Reportes a bases de datos (habeas data- derecho a la intimidad), en el cual debe acudir primero a la entidad vigilada.

Aunque no hay un orden específico para interponer su petición, le recomendamos que acuda en primera instancia a la entidad dado que es la que tiene los antecedentes de la situación, es conocedora de los productos y servicios ofrecidos como profesional del mercado, tiene la obligación de darle curso a las solicitudes y reclamaciones y es la llamada a resolverlas de primera mano.



Superintendencia
Financiera
de Colombia

SUPERFINANZAS

Material didáctico de educación financiera creado por la Superintendencia Financiera de Colombia

Registro de Derechos de Autor Número: 10-621-117 a nombre de la SFC.

El material pedagógico "Superfinanzas" es una herramienta de aprendizaje para niños y adultos. SUPERFINANZAS contiene definiciones, características y otros elementos que conducirán a comprender mejor el Sector Financiero y el Mercado de Valores, y suministrará herramientas de planeación, ahorro e inversión que facilitarán el cumplimiento de metas personales.

La idea es que entre más se juegue mayor será el aprendizaje adquirido por el jugador y mayor su deseo de consultar otras fuentes que le permitan ampliar sus conocimientos. **En SUPERFINANZAS gana el que más sabe, SABER PAGA.**

Tiempo de Juego: 1 Hora o más, dependiendo del acuerdo para definir al ganador.

Dirigido a: Niños mayores de 12 años y adultos de todas las edades.

Número de Participantes: De 2 en adelante.

Instrucciones

1. Al comenzar cada Participante debe registrar un ingreso de \$500.000 pesos en su hoja de presupuesto.
2. Los Participantes se ubican en la casilla de inicio. Para determinar quién inicia, todos los participantes lanzan un dado y aquel que saque el mayor número lanzará primero, además de ser nombrado Administrador.
3. Ahora cuando corresponda su turno, lance los dos dados y avance el número de casillas que se indiquen (todas las casillas cuentan, incluso las que no tienen números – Premios y Pagos).
4. El Administrador, leerá la pregunta de la casilla y presentará las tres opciones de respuesta. El Participante responderá la opción que considera correcta. Cuando el turno de jugar corresponda al Administrador, será la persona a su derecha quien lea la pregunta.
5. Si el Participante responde correctamente podrá anotar en su presupuesto el ingreso indicado en la pregunta (valor). En caso de equivocarse deberá pagar la suma de \$20.000 como sanción y registrará ese valor como gasto en su presupuesto.
6. Si el dado cae en las casillas de Tarjetas Premio el Participante escogerá una, lanzando un dado y recibirá el valor del premio indicado en la tarjeta correspondiente, del número 1 al 5 según se muestra en la cartilla y lo registrará como ingreso en su presupuesto.
7. Si el dado cae en las casillas de Tarjetas Pago el Participante escogerá una, lanzando un dado y recibirá el valor del premio indicado en la tarjeta correspondiente, del número 1 al 5 según se muestra en la cartilla y lo registrará como gasto en su presupuesto.

¿Quién Gana?

El Participante que tenga más dinero disponible por haber respondido correctamente más preguntas, para saber quién tiene más dinero se observa el resultado de la resta entre el total de los ingresos y el total de los gastos. Aunque en realidad, todos los Participantes han ganado... en conocimiento y aprendizaje sobre los productos y servicios financieros!.



Preguntas y Respuestas

A. Conceptos básicos

1 ¿Qué es un presupuesto y para qué sirven?

A) Registro del dinero que recibimos (ingresos) y el que gastamos (gastos) durante un tiempo determinado.

B) Un supuesto dinero que nos prestan para cubrir nuestros gastos personales.

C) Planeación del dinero para gastarlo en ocasiones especiales.

Reclame con el administrador del juego
\$ 100.000.00



2 ¿Qué es ahorrar y para qué sirve?

A) Esconder el dinero para no gastarlo hasta cuando seamos ancianos.

B) Guardar una parte del dinero que recibimos para utilizarla en una meta, deseo o necesidad futura.

C) Darle nuestro dinero a una persona o entidad que nos garantiza recibir muchas ganancias.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



3 ¿Qué es consumo responsable?

A) Comprar muchas cosas, así no las necesitamos.

B) Pedir fiado esperando dinero para poder pagar la deuda.

C) Comparar el precio y la calidad de los productos y/o servicios para escoger la mejor opción.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



4 ¿Qué es un crédito y qué debemos tener en cuenta antes de pedirlo?

A) Dinero que nos prestan con un costo llamado interés y que debemos devolver completo o por cuotas cumplidamente para evitar multas o reportes negativos.

B) Dinero que devengamos y ponemos a producir ganancias invirtiéndolo en finca raíz.

C) Dinero para invertir en nuevos negocios que ofrecen mucha rentabilidad en poco tiempo.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



5 ¿Qué es una inversión?

A) Meter plata en negocios de dudosa reputación para multiplicar las ganancias en poco tiempo.

B) Poner dinero para obtener ganancias en un tiempo definido, asumiendo un riesgo que implica ganar o perder.

C) Conseguir dinero a través de un negocio donde invitemos a nuestros amigos y familiares.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



B. Sistema Financiero

6 ¿Qué es y cuál es la función del sistema financiero?

A) Son las entidades que intermedian entre quienes tienen dinero disponible, (captándolo), y los que lo necesitan, (prestándolo) para el desarrollo de proyectos o una necesidad primordial.

B) Estructura financiera que tiene como fin recoger el dinero para invertirlo en el exterior del país.

C) Reunión de empresas del Estado que manejan el dinero de los contribuyentes para inversión en obras.

Reclame con el administrador del juego
\$ 100.000.00



7 ¿Qué son las instituciones financieras? ¿Están vigiladas por el Estado?

A) Entidades que no necesitan autorización del Estado para captar dinero del público y luego prestarlo a quién lo solicite.

B) Entidades autorizadas por el Estado para captar dinero del público y luego prestarlo a quién lo solicite. Vigiladas por la Superfinanciera.

C) Entidades o personas particulares que prestan su propio dinero.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



8 ¿Cuáles entidades conforman el sistema financiero colombiano? Mencione al menos tres tipos.

A) 1. Compraventas. 2. Centros de telefonía celular. 3. Plazas de mercado públicas.

B) 1. DIAN. 2. Banco de la República. 3. Presidencia de la República.

C) 1. Establecimientos de Crédito (bancos, corporaciones, compañías de financiamiento y algunas cooperativas). 2. Sociedades de servicios financieros (fiduciarias, administradoras de pensiones y cesantía), 3. Aseguradoras, corredoras y capitalizadoras.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



9 ¿Qué significa estar vigilado por la SFC?

A) Que la Superintendencia Financiera de Colombia como Institución de control del Gobierno autoriza y vigila a las entidades que captan y colocan dinero del público, para protegerlo.

B) Que las entidades que conforman el sistema financiero pueden administrar los recursos del público según sus propias políticas.

C) Que los consumidores financieros ejercen vigilancia sobre las entidades financieras para que se respeten sus derechos.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



10 ¿Qué es el seguro de depósitos?

A) Seguro que obligatoriamente deben comprar quienes tengan ahorros en una cuenta.

B) Depósito de dinero que todas las personas deben mantener en un banco.

C) Mecanismo para recuperar el dinero depositado en los productos de ahorro, cuando una entidad inscrita en Fogafín quiebra.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



C. Establecimientos de Crédito

11) ¿Qué es una cuenta de ahorros?

A) Producto ofrecido por los bancos para guardar el dinero y utilizarlo a través de libretas o tarjetas débito, recibiendo rendimientos.

B) Es un contrato para estar protegidos contra accidentes.

C) Ganancia o remuneración que recibimos por celebrar un contrato con un banco.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



12) ¿Qué es una tarjeta débito?

A) Producto ofrecido por los bancos para guardar el dinero y utilizarlo a través de libretas o tarjetas débito, recibiendo rendimientos.

B) Es un contrato para estar protegidos contra accidentes.

C) Ganancia o remuneración que recibimos por celebrar un contrato con un banco.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



13) ¿Qué es y para qué sirve una tarjeta de crédito?

A) Tarjeta plástica que nos entrega un banco para utilizar el dinero ahorrado en compras, avances o pago de servicios.

B) Tarjeta plástica que una entidad financiera entrega a cualquier, tenga o no buen comportamiento con sus créditos, para que pueda satisfacer sus necesidades o gustos.

C) Tarjeta plástica con un cupo de dinero determinado que una entidad financiera presta para comprar bienes, pagar servicios o solicitar avances de dinero, por el que se paga un interés y una cuota de manejo.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



14) ¿Qué es tasa de interés?

A) Ganancia o rendimiento del dinero cuando ahorramos o invertimos, o costo del dinero por un préstamo recibido.

B) Operación matemática que debe hacerse cuando se haga alguna transacción en los bancos.

C) Premio en dinero que escoge un usuario cuando va a invertir o ahorrar su dinero entre las entidades financieras.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



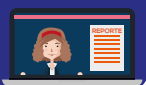
15) ¿Qué es el reporte a las centrales de riesgo?

A) Es el reporte de información cierta y actualizada sobre el cumplimiento de las obligaciones y la prohibición de utilizar nuestros datos sin autorización previa. El reporte es utilizado para el estudio de créditos.

B) Es la obligación de guardar bien los datos de las personas a las que se presta dinero, en una caja fuerte o archivo seguro, para que no se pierdan.

C) Es la obligación de reportar la información solamente de todas las personas que tienen deudas y no las han pagado oportunamente.

Reclame con el administrador del juego
\$ 100.000.00



D. Seguros, Pensiones, Cesantías y Fiduciarias

16) ¿Qué es un seguro?

A) Contrato para estar protegido si ocurre una emergencia (accidente, muerte, enfermedad, desastres, robos, etc.), en el que por el pago de un precio se recibe dinero o se repone, repara o reconstruye un bien o situación a fin de superar ese evento

B) Dinero que invertimos para multiplicarlo en caso de que ocurra un siniestro.

C) Dinero seguro que recibimos por una inversión en un banco o en cualquier entidad vigilada por la Superintendencia Financiera.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



17) ¿Qué tipos de seguros existen en Colombia? Señala la opción incorrecta.

A) Los que protegen a las personas, como el de vida o salud.

B) Los que protegen las cosas, como el de vivienda, autos y motos.

C) Los que garantizan que jamás sucederán los riesgos asegurados.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



18) ¿Qué es una pensión?

A) Sitio confortable para vivir tranquilamente cuando lleguemos a la tercera edad.

B) Dinero ahorrado que se utiliza cuando se pierde el empleo.

C) Ahorro de parte del ingreso mensual, que cuando ya no trabajemos, por estar viejitos o enfermos, se convierte en dinero para pagar los gastos.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



19) ¿Qué son las cesantías?

A) Un mes de salario por cada año de trabajo que la empresa donde trabajamos guarda para cuando estemos sin empleo y puede usarse para pagar estudios, comprar o mejorar vivienda.

B) Préstamo que hace la empresa cada vez que se completa un año de trabajo, que se puede usar para estudio, compra o mejora de vivienda.

C) Ahorro individual que se puede hacer en una cuenta de ahorros.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



20) ¿Qué es una fiducia?

A) Negocio de compra y venta de bienes raíces en Colombia que cuenta con la debida autorización del Estado.

B) Negocio en el que una persona entrega bienes a una entidad para invertir, administrar, garantizar o desarrollar proyectos en su beneficio, por el que se debe pagar una remuneración.

C) Negocios entre personas naturales o jurídicas que consisten en invertir dinero en la Bolsa de Valores de Colombia para recibir ganancias.

Reclame con el administrador del juego
\$ 100.000.00



E. Mercado de Valores

21) ¿Qué es el mercado de valores y para qué sirve?

- A) Títulos valores que se negocian en el mercado bursátil sin ninguna supervisión del Estado.
- B) Plaza de mercado especializada en comprar y vender productos de alto valor en Colombia a través de intermediarios de valores.
- C) Lugar donde se compran y venden valores contactando a quienes los necesitan y a quienes los ofrecen.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



22) ¿Qué es un valor?

- A) Son derechos negociables ofrecidos o emitidos por un emisor de valores autorizado, que se compran y venden por los inversionistas para obtener ganancias.
- B) Valor es la fe y confianza que tiene un inversionista cuando deposita su dinero en un negocio bursátil que no está vigilado por la SFC.
- C) Es el valor en dinero que le damos a las mercancías que diariamente se negocian en el mercado colombiano.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



23) ¿Quiénes son los emisores de valores?

- A) Quienes avalúan catastralmente un predio para indicar cuánto debe pagar en el impuesto predial anual un propietario.
- B) Emisores industriales que producen algún tipo de contaminación ambiental en el planeta.
- C) Entidades del Gobierno o particulares, incluso instituciones financieras, que ofrecen o emiten los valores, con el objeto de obtener dinero del público para el funcionamiento y el desarrollo de sus proyectos.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



24) ¿Qué es la intermediación de valores?

- A) Entidad del Estado autorizada para intermediar en pleitos entre usuarios y Entidades Financieras, siempre en interés del usuario.
- B) Servicio que ofrecen Entidades autorizadas por la SFC, para poner en contacto a los emisores o entidades que ofrecen los valores (acciones o bonos) con inversionistas que quieren comprarlos, pagándole una comisión.
- C) Personas expertas en importación y exportación de mercancías que intermedian entre los que venden y los que compran ganándose una comisión.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



25) ¿Quiénes son los inversionistas?

- A) Consumidores Financieros que requieren valores como acciones o bonos para colocar su dinero, con el propósito de obtener una rentabilidad o ganancia.
- B) Título que se otorga exclusivamente a una persona que conoce de negocios en el país y en el extranjero.
- C) Grupo élite de las empresas que realizan negocios importantes para el desarrollo económico y crecimiento de su patrimonio.

Reclame con el administrador del juego
\$ 100.000.00



F. Consumidores financieros

26) ¿Quiénes son los consumidores financieros?

- A) Clientes, Usuarios o Clientes Potenciales.
- B) Consumidor aficionado a algún tipo de producto digital que ofrece el sistema financiero.
- C) Quien consume productos y servicios del sistema financiero sin quedar registrado por sus compras.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



27) ¿Cuáles son los derechos del consumidor financiero? Señala la opción incorrecta.

- A) Que le suministren productos y servicios financieros con calidad y que lo atiendan bien.
- B) Que no le cobren el IVA en productos de la canasta familiar y le reduzcan las tarifas en servicios públicos.
- C) Que le suministren información y educación sobre productos y servicios financieros.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



28) ¿Qué debemos saber antes de adquirir un producto o servicio en el sistema financiero? Señala la opción incorrecta.

- A) Definir nuestra necesidad: crédito, ahorro o inversión, y verificar que el establecimiento financiero sea una institución vigilada por el Estado.
- B) El nombre del gerente del Banco donde adquirimos un producto financiero para solicitarle su colaboración con nuestro trámite.
- C) Comparar los costos, escoger la opción más favorable, y comprender el producto o servicio antes de adquirirlo.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



29) ¿Cómo ser un buen consumidor financiero? Señala la opción incorrecta.

- A) Llevar siempre el dinero a una institución vigilada y comparar tarifas de los productos o servicios.
- B) Verificar que los estados de cuenta del producto, verificar las condiciones del ofrecimiento publicitario y hacer los pagos cumplidamente.
- C) Contar con varios productos y tarjetas de crédito para tener efectivo disponible y diferir las compras al tiempo máximo para aprovechar el cupo que me ofrecen.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



30) ¿Cómo ser un buen inversionista? Señala la opción incorrecta.

- A) Conocer su inversión y verificar que el asesor esté vigilado por el Estado.
- B) Invertir en diferentes portafolios sin necesidad de un asesor. Ser arriesgado y decidido con la compra y venta de acciones siguiendo el pulso de sus emociones.
- C) Conocer los riesgos, es decir que existe la posibilidad de perder. Conocer sus derechos y obligaciones. Controlar su inversión permanentemente.

Reclame con el administrador del juego
\$ 100.000.00



G. Información, seguridad y prevención

31) ¿Qué seguridad debemos tener con las tarjetas débito y crédito? Señala la opción incorrecta.

- A) Guardar bajo llave los datos de contacto de la entidad que entregó la tarjeta y dejar contraseñas de tarjetas con amigos para no olvidarlas pues no se puede escribir.
- B) Hacer operaciones personalmente, no aceptar ayuda de terceros y cambiar la clave periódicamente.
- C) No perder de vista las tarjetas para que no las cambien y revisar que el comprobante tenga el monto correcto antes de firmarlo.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



32) ¿Cómo saber cuánto cobran las entidades por los servicios y productos? ¿Dónde consultar información? Seleccione la opción que NO corresponde.

- A) Averiguando en las oficinas de las entidades financieras o en su páginas web.
- B) Preguntando a un amigo o un vecino con experiencia sobre cuál debería ser la mejor opción antes de adquirir un producto financiero.
- C) Consultando en la página web de la Superfinanciera en el enlace Tarifas y servicios financieros y Simulador de Tarifas.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



33) ¿Cómo evitar ser engañados al adquirir servicios y productos financieros? Señala la opción incorrecta.

- A) Sospechar cuando le ofrezcan créditos con intereses muy bajos o grandes ganancias por sus ahorros y cuando la información de las entidades sea insuficiente.
- B) Participar en esquemas piramidales en los que los participantes deban referir más clientes para que les produzcan más ganancias al hacer aportes de dinero.
- C) Fijarse a donde lleva sus recursos y a quien le hace los pagos para estudios de crédito, conocer y comprender las ventajas de llevar su dinero a Entidades vigiladas por la SFC.

Reclame con el administrador del juego
\$ 100.000.00



34) ¿Cómo protegerse de contactos electrónicos sospechosos? Señala la opción incorrecta.

- A) Bloquear correos electrónicos que soliciten datos personales para reclamar premios millonarios.
- B) Utilizar únicamente computadores confiables para consultar sus productos o realizar transacciones.
- C) Responder correos electrónicos que adviertan sobre problemas en su cuenta de ahorros o soliciten la verificación o el suministro de información financiera.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



35) ¿Qué es un cajero automático?

- A) Aparato electrónico con teclado, pantalla y ranura por la que se entrega dinero ahorrado o en préstamo, cuando se usan tarjetas débito o crédito, tras digitar una clave o PIN.
- B) Dispositivo celular que permite hacer transacciones de dinero sin necesidad de tener clave.
- C) Las dos anteriores.

Reclame con el administrador del juego
\$ 100.000.00



H. Mecanismos e Instituciones de Protección

36) ¿A dónde acudir en caso de inconvenientes con las entidades financieras?

- A) A la entidad en la que tenemos el producto; a las Defensorías del Consumidor Financiero DCF o a la SFC, para que investiguen.
- B) A la Procuraduría General de la Nación, dejando copia en la Fiscalía y el Juzgado Municipal para la investigación del delito.
- C) Ninguna de las anteriores.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



37) ¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero DCF?

- A) Institución encargada de atender las quejas, actuar como conciliador, ser vocero y recomendar a las entidades cómo mejorar sus servicios con los consumidores financieros gratuitamente.
- B) Institución experta en ayudarle al consumidor financiero a escoger las mejores ofertas y planes de inversión.
- C) Encargados de actuar como apoderados de los consumidores financieros en caso de un conflicto con las entidades financieras, cobrando un costo mínimo.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



38) ¿Qué es la Superintendencia Financiera SFC?

- A) Organismo privado que ayuda a las instituciones que reciben dineros del público a invertir esos dineros para recibir mayores ganancias y repartirlas.
- B) Organismo del Gobierno que autoriza y vigila a las instituciones que realizan captación y colocación de dinero del público para que puedan funcionar correctamente.
- C) Entidad pública que fija los costos de los productos y servicios financieros.

Reclame con el administrador del juego
\$ 50.000.00



39) ¿Cuál es el objeto de la Superintendencia Financiera de Colombia?

- A) Supervisar el sistema financiero para preservar su estabilidad, seguridad y confianza, promover, organizar y desarrollar el mercado de valores y proteger a los consumidores financieros.
- B) Supervisar, vigilar e inspeccionar la industria del comercio colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza. Promover, organizar y desarrollar el gremio exportador. Proteger y defender a los consumidores en general.
- C) Vigilar a las sociedades que prestan dinero propio, para preservar su estabilidad y defender a los consumidores en general.

Reclame con el administrador del juego
\$ 100.000.00



40) ¿Qué información puede consultarse en la SFC?

- A) Listado de Entidades supervisadas; tarifas de servicios financieros, tasas de interés y otra información de interés para el Consumidor Financiero.
- B) La lista de todas las personas que le deben dinero a los bancos y el monto de la deuda.
- C) Los datos de los reportes en las centrales de riesgo por incumplimiento de pagos.

Reclame con el administrador del juego
\$ 100.000.00



Premios y pagos

I. Premio



RENTABILIDAD
Ganancia por la inversión.
Reclame con el administrador del juego 50.000.



CHEQUE
Título valor que representa el dinero guardado en una cuenta corriente. Permite hacer pagos.
Reclame con el administrador del juego 50.000.



RENDIMIENTOS
Utilidad por un depósito de dinero en cuenta en cuenta de ahorros.
Reclame con el administrador del juego 50.000.



DIVIDENDOS
Retribución por la Acción, generada en utilidades de la empresa.
Reclame con el administrador del juego 50.000.



TARJETA DEBITO
Tarjeta plástica que permite utilizar el dinero que tenemos ahorrado en una cuenta de ahorros o corriente, abierta en una entidad financiera, retirando dinero del cajero automático, haciendo compras o pagando servicios en almacenes con un datáfono.
Reclame con el administrador del juego 100.000

J. Pago



INTERESES DE MORA
Interés por no haber pagado cumplidamente las obligaciones.
El valor depende principalmente del saldo en mora.
PAGAS POR NO PAGAR A TIEMPO
Pague al administrador 30.000.



TARJETA DEBITO
Tarjeta plástica que permite utilizar el dinero que tenemos ahorrado en una cuenta de ahorros o corriente, abierta en una entidad financiera, retirando dinero del cajero automático, haciendo compras o pagando servicios en almacenes con un datáfono.
Reclame con el administrador del juego 100.000.



CUOTA DEL CRÉDITO
Suma de dinero que debe pagar el deudor por el dinero prestado. El valor depende del monto del crédito y de las condiciones acordadas en el contrato. **¡CONSUMIDOR RESPONSABLE!**
DEBES PAGAR MENSUALMENTE!
Pague al administrador 150.000..



COMISIÓN
Valor a pagar por la Intermediación de Valores.
¡CONSUMIDOR RESPONSABLE! TE COMPROMETISTE A PAGAR POR LA INTERMEDIACIÓN
Pague al administrador 10.000



TARIFA DE SERVICIOS FINANCIERO
Valor a pagar por determinados productos y servicios financieros. Las tarifas deben ser informadas previamente a los consumidores financieros, quienes pueden consultarlas en oficinas, páginas web de entidades y SFC.
¡CONSUMIDOR RESPONSABLE! DEBES PAGAR LA CUOTA DE MANEJO ACORDADA DE TU TARJETA DE CRÉDITO.
Pague al administrador 10.000



Presupuestos

	 INGRESOS	 GASTOS
Total:		Total:
Ingresos - Gastos=		

[illegible][illegible][illegible]

Presupuestos

[illegible][illegible][illegible][illegible]

Presupuestos

	
INGRESOS	GASTOS
Total:	Total:
Ingresos - Gastos=	

[illegible][illegible][illegible]



GRACIAS



ASOBANCARIA
Construyendo
la Confianza y Solidez del sector financiero



**BANCA DE LAS
OPORTUNIDADES**



**Superintendencia
Financiera
de Colombia**