



C A R T I L L A D E L

# PAR T I C I P A N T E

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA "SABER MÁS CONTIGO"



# Módulo Presupuesto

## Mis ingresos y mis gastos mensuales

En la vida diaria nadie se escapa de las actividades relacionadas con el dinero porque todos compramos, vendemos, pedimos prestado o invertimos; millones de personas trabajamos para ganar un sueldo semanal, quincenal o mensual que nos permite comprar comida, pagar arriendo cubrir los gastos de la educación de los hijos, viajar, etcétera. En la actualidad, muchos consideramos que tenemos control sobre nuestras finanzas, ya sea porque logramos cumplir con compromisos económicos o porque no tenemos muchas deudas; sin embargo, ¿estamos manejando nuestro dinero según el proyecto de vida que nos hemos trazado?

Asobancaria pone a disposición del público en general, DE FORMA GRATUITA, este documento para uso con fines exclusivamente académicos, y cuya información sobre finanzas personales ha sido tomada del Programa de Educación Financiera "Yo y mis Finanzas" desarrollado por Sparkassenstiftung für internationale Kooperation eV, dentro del Proyecto "Fortalecimiento de la Educación Financiera en América Latina" del BMZ, Gobierno Alemán. Queda prohibido su uso o publicación parcial o total con fines de lucro.

Cuando se haga uso parcial o total de los contenidos de esta publicación, el usuario deberá hacer referencia a los autores mencionados. Si tiene conocimiento de alguna utilización contraria a lo establecido en dichos términos o condiciones de uso, favor de informarlo al siguiente correo: [educacionfinanciera@asobancaria.com](mailto:educacionfinanciera@asobancaria.com)

# Actividad 1. Trabajo individual

Qué espero aprender en este módulo?

---

---

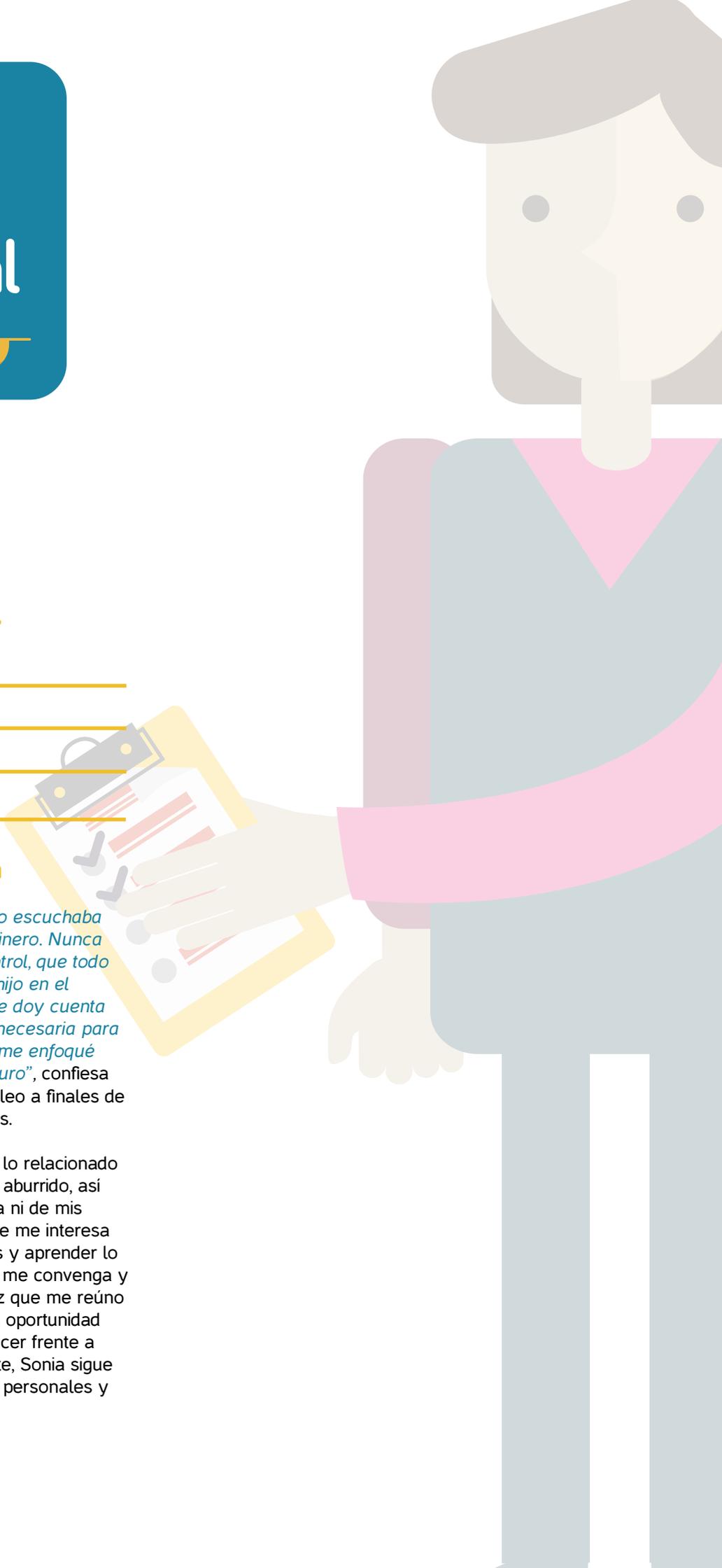
---

---

## Caso 1: historia de Sonia

*“La verdad nunca puse atención cuando escuchaba hablar sobre el manejo adecuado del dinero. Nunca hice caso porque creía que tenía el control, que todo estaba en perfecto orden. Hoy, con mi hijo en el colegio, los gastos han aumentado y me doy cuenta de que nunca he tenido la información necesaria para manejar mis finanzas personales. Solo me enfoqué en gastar día a día, sin pensar en el futuro”,* confiesa Sonia entre suspiros. Ella perdió su empleo a finales de año y se fue a vivir a casa de sus padres.

También expresa: “Mi idea era que todo lo relacionado con las finanzas resultaba difícil y hasta aburrido, así que el tema no formaba parte de mi vida ni de mis conversaciones. Ahora, por supuesto que me interesa saber cómo puedo enfrentar mis deudas y aprender lo que me sirva para optar por lo que más me convenga y evitar endeudarme demasiado. Cada vez que me reúno con familiares y amigos no perdemos la oportunidad de darnos uno que otro consejo para hacer frente a los problemas económicos”. Actualmente, Sonia sigue buscando trabajo para cubrir sus gastos personales y los de su hijo.



## ¿Cuánto gano? ¿Cuánto gasto? ¿Cuánto me queda?

Es necesario que todas las personas que recibimos y gastamos dinero organicemos y decidamos sobre nuestras finanzas personales para evitar, como dice un dicho popular, que “el agua nos llegue al cuello”. Tomar las riendas de nuestras finanzas no es otra cosa que la capacidad para administrar el dinero y tomar decisiones responsables y eficientes sobre él. Esto es más fácil si nos damos cuenta en qué lo gastamos. En muchas ocasiones somos presa fácil de la publicidad y el “consumismo sin sentido” que nos lleva a tener gastos innecesarios.





Observen el siguiente cuadro y en forma grupal analicen los siguientes aspectos:

*¿Consideran que está completa la información de la columna de gastos fijos? ¿Qué otras cosas añadirían?*

---



---



---

*¿Qué dificultades se pueden presentar cuando los gastos variables quedan así de generales?*

---



---

*¿Es necesario, o no, incluir los gastos que se realizan cotidianamente y que parecen muy pequeños como pueden ser cigarrillos, gaseosas y chicles, por ejemplo? ¿Por qué?*

---



---

## Ingresos y gastos de Sonia

Ingresos fijos	Enero	Febrero	Marzo
Sueldo Mensual	\$600.000		

Ingresos Variables	Enero	Febrero	Marzo
Venta de productos	\$40.000		
Cuidar al vecinito	\$20.000		
<b>Total de ingresos</b>	<b>\$660.000</b>		

Gastos Fijos	Enero	Febrero	Marzo
Arriendo	\$200.000		
Servicios	\$59.500		
Comida	\$100.000		
Transporte	\$100.000		

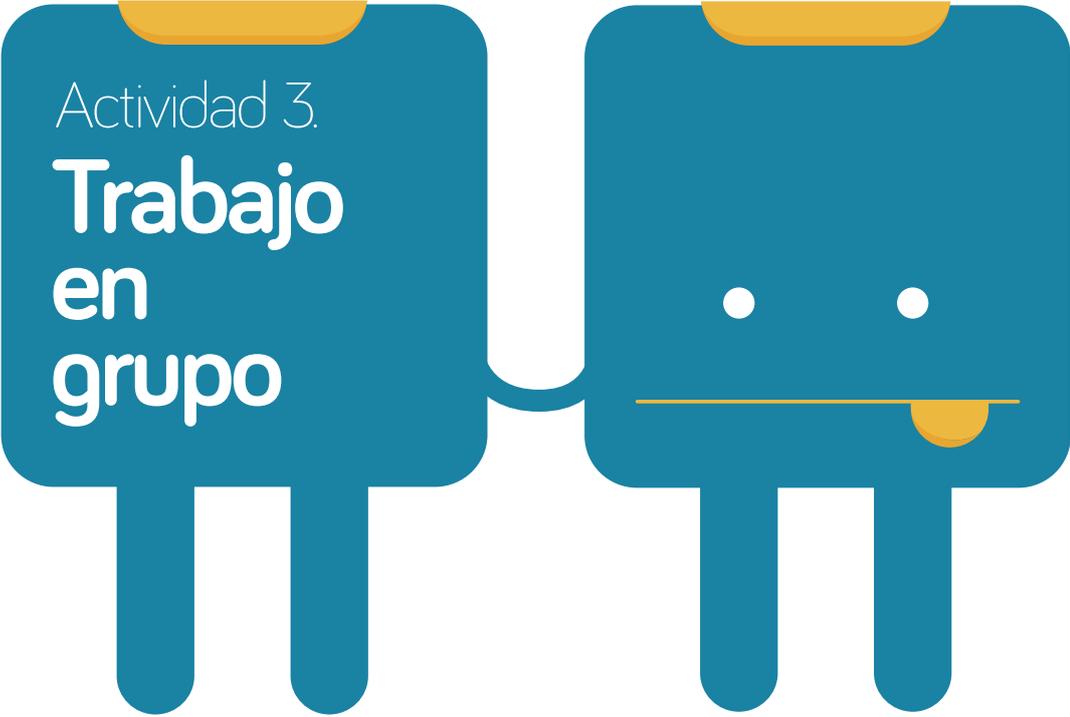
<b>Total de Gastos Fijos</b>	<b>\$459.500</b>		
------------------------------	------------------	--	--

Gastos Variables	Enero	Febrero	Marzo
Diversión	\$50.000		
Otros	\$100.000		

<b>Total de Gastos Variables</b>	<b>\$150.000</b>		
----------------------------------	------------------	--	--

<b>Total de Gastos (Fijos + Variables)</b>	<b>\$609.500</b>		
--	------------------	--	--

<b>= Dinero disponible (Total de ingresos - Total de gastos)</b>	<b>\$50.500</b>		
--	-----------------	--	--



### Gastos hormiga

Son aquellos pequeños gastos de los que casi no nos damos cuenta, pero que si los sumamos son una cantidad enorme. Algunos ejemplos son: dulces, gaseosas, tintos, chicles y empanadas, entre otros.

*Haga una lista de sus propios "gastos hormiga".*

Gasto

---

---

---

Valor diario

---

---

---

Valor mensual

---

---

---

*¿Cuáles son mis necesidades y deseos?*

Distinguir entre lo indispensable para vivir y lo que nos gusta o queremos en la vida real no es tan sencillo, pues muchas veces se encuentran combinados. Pero, ¿se puede vivir gastando solo en las necesidades básicas y nunca darse un gusto? ¿Es malo cumplir un deseo? ¡No! Los deseos son buenos y cumplirlos nos da alegría o diversión, únicamente hay que tener cuidado de no gastar más de la cuenta, así no cometeremos el error de excedernos en gustos y descuidar una necesidad.



## ¿De qué manera podemos controlar nuestros ingresos y gastos de una forma práctica y sencilla?

Aquí vamos a comenzar a elaborar un presupuesto personal mensual, para que reflexione en qué gasta su dinero.

Llevar una buena administración implica controlar todos y cada uno de los ingresos y gastos. ¿Pereza? Piense más bien en la tranquilidad y menos preocupaciones para la vida cotidiana. Solo es cuestión de combinar algunos ingredientes: un poco de **tiempo**, una pizca de **organización**, unas cuantas cucharadas de disciplina y, claro, **fuerza de voluntad**.

*¡Manos a la obra!*

### Tenga en cuenta:

- **Calcule los ingresos de cada mes**; es decir, las entradas de dinero que pueden provenir de salarios, ventas, rentas, etc. Si la cantidad no es fija trate de poner un monto promedio o aproximado.

- **Haga una lista de todos los gastos** y de la cantidad que necesita para cubrirlos. Hay gastos fijos, o sea permanentes en el corto plazo y que los podemos prever, como la vivienda, los servicios públicos, la educación, el transporte y las deudas, entre otros. Y hay gastos que son variables: se presentan inesperadamente y son difíciles de controlar, como los gastos médicos, la reparación de la casa, las celebraciones, etc. **No olvide incluir los “gastos hormiga”** identificados en la Actividad 3.

**Sume todos los ingresos (fijos y variables).**

**Sume todos los gastos (fijos y variables).**

**Reste los ingresos de los gastos.**

## Ingresos y gastos

### Ingresos

Total de Ingresos

### Gastos Fijos

Total de Gastos Fijos

### Gastos Variables

Total de Gastos Variables

Total de Gastos  
(Fijos + Variables)

= Dinero disponible  
(Total de ingresos -  
Total de gastos)

Actividad 4.

# Trabajo individual

Si le sobra dinero.



Es importante que todos los meses tenga un resultado positivo, para empezar a ahorrar o fortalecer su ahorro.

Si queda apenas con el dinero.



Aunque es bueno quedar sin deudas, esto tiene un peligro: ha quedado sin dinero disponible y si se presenta una emergencia o imprevisto, se expondrá a adquirir préstamos.

Si le falta dinero.



Esto puede significar que ha tenido que acudir a préstamos para pagar sus gastos básicos. Esta es una señal de alarma. Es momento de equilibrar su presupuesto.

## Actividad 5. Trabajo individual

**Expresa algunas de las dificultades que tiene para organizar su presupuesto.**

Recuerde: un presupuesto es una herramienta para llevar un control de los ingresos, gastos y su ahorro.

*Adicionalmente con él puede:*

- 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 para las emergencias.
- Si los ingresos varían de un mes a otro, esto permite ahorrar en meses cuando hay más dinero y reducir los gastos en periodos con menos ingresos.
- Identificar qué gastos se pueden reducir o eliminar.

## Reflexión

Al final de la quincena o del mes compare su presupuesto con el gasto real, probablemente encontrará que hay algunos gastos por encima y otros por debajo de lo que proyectó al inicio; esto es normal y sirve como base para ajustar el presupuesto para el siguiente periodo. ¡No tema revisarlo varias veces al mes para que se ajuste a la realidad y esté en línea con objetivos alcanzables!

La recomendación al hacer un presupuesto es ser **disciplinado** pero **flexible**; no hay que hacer cuentas muy “apretadas” que sean difíciles de cumplir. La clave es ser realista y tener presente que regularmente se debe ajustar para mantenerlo en equilibrio.

## Consejos importantes:

Recuerde que para mantener un presupuesto en equilibrio se debe:

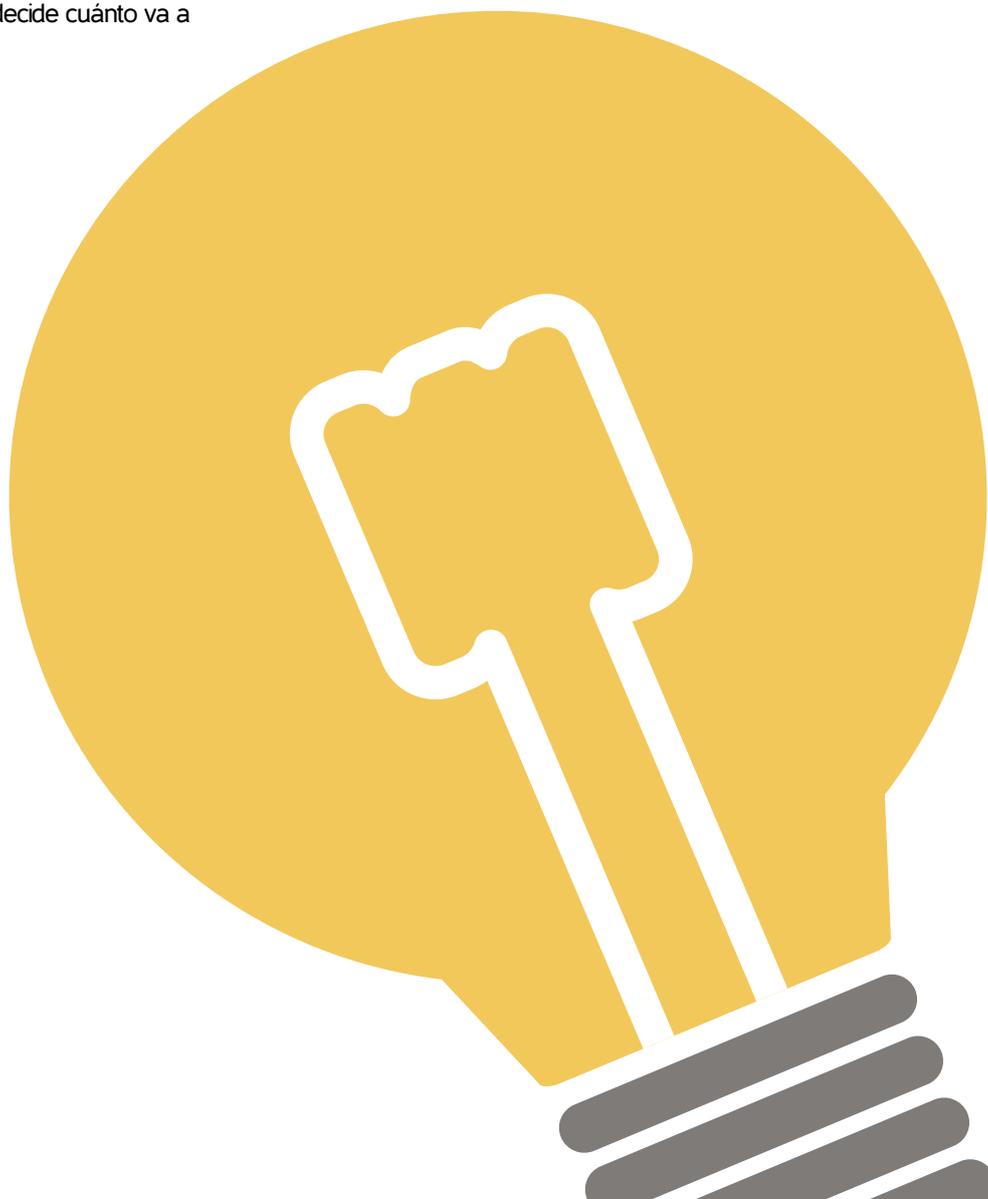
- Ajustar los gastos a los ingresos: ¡no gastar más de lo que se tiene!
- Involucrar a toda la familia. Así todos sabrán cuánto dinero hay en realidad y no gastarán más.
- No olvide que el ahorro forma parte de un egreso constante y programado. Cada quien decide cuánto va a ahorrar cada mes.

# ¿Qué aprendió en este módulo y con qué se queda de esta experiencia?

---

---

---



# Módulo Ahorro y plan financiero

## Ahorro y plan financiero

Ante los retos económicos del presente y del futuro, una alternativa viable es guardar voluntariamente una porción del ingreso para el futuro, es decir, ahorrar. Este hábito es el mejor antídoto para enfrentar emergencias, prevenir necesidades, lograr aquello que queremos o nos gustaría tener y para cualquier evento que exija dinero contante y sonante.

El reto es aprender a usar el presupuesto, de tal manera que el ahorro no se quede en la lista de propósitos o intentos, sino de hechos contundentes. Para ahorrar no se requieren de sueldos millonarios, se puede empezar con pequeños montos. Recuerde el refrán: “pequeños ahorros hacen grandes fortunas”.

## Caso de Flor

Flor no entendía la importancia del ahorro. Conforme recibía su quincena, la repartía en los gastos fijos y el sobrante lo destinaba a sus antojitos, como joyas, lentes oscuros y maquillaje. Fue hasta cuando su mamá enfermó que substituyó las compras compulsivas por consultas y medicamentos:

*“Fue con la enfermedad de mi mamá que dejé de comprar lo que en realidad no me hacía falta. Además de mis antojos también gastaba de más en salidas a cine, comidas fuera de casa... en fin, en todo lo que se pudiera presentar los fines de semana bajo el argumento de ‘para eso trabajo’. Hace dos años a mi mamá le detectaron diabetes e hipertensión, problemas de salud que le impidieron seguir trabajando, dejándome a mí como el único ingreso de mi familia; todo ello sumado a que debíamos pagar consultas, medicamentos y alimentos especiales para su dieta. Fue en ese periodo cuando pensaba en el ayer, en los días en los que me sobraba dinero en las quincenas. Digo, no eran grandes cantidades, pero sí las suficientes para guardar por lo menos \$50.000. Las enfermedades no avisan, simplemente llegan y si no estás preparada para enfrentarlas, es terrible”.*

Como Flor existen cientos de personas que, a partir de un problema familiar o una crisis económica, deciden reflexionar acerca de la importancia del ahorro. Gastar en cosas innecesarias y la falta de disciplina son algunos de los factores que impiden activar el ahorro. Algunas formas de promoverlo son mediante la reducción de gastos o reservar algo de dinero cuando llegan ingresos extras, como las primas o compensaciones especiales.

**No importa la cantidad ahorrada lo trascendental es la constancia para crear el hábito del ahorro.**

## Lograr metas mediante el ahorro

Los propósitos financieros no son una tarea imposible. Todos podemos lograrlos siempre y cuando aprendamos a tomar el control de nuestras finanzas y establezcamos “metas de ahorro” personales y familiares.

Una meta de ahorro es una buena razón para guardar y acumular dinero; por ejemplo, comprar una bicicleta, ir de vacaciones con los familiares, que los hijos puedan estudiar o emprender un negocio. Es muy probable que surjan muchas metas, por ello es fundamental establecer prioridades y definir metas de ahorro específicas y realizables en un tiempo determinado.

Una vez hemos determinado cuáles son las prioridades debemos pensar en el método para cumplirlas; es decir, cómo vamos a obtener los recursos. Siempre está la opción del crédito; sin embargo, es prudente que evaluemos primero la posibilidad de usar nuestro propio dinero; o sea, cumplir metas sin deudas.

Si no tenemos el dinero suficiente o nos falta una parte, podríamos destinar una porción de nuestros ingresos para poco a poco, en un tiempo determinado, juntar el dinero necesario para cumplir nuestra meta; a esta organización sistemática de nuestro ahorro es a lo que llamamos un “plan de ahorro”.



# Actividad 1.

## Trabajo individual

Recuerde que solamente usted conoce sus prioridades y sabe qué es lo que quiere para su futuro, así que establecer sus prioridades y metas debe ser un trabajo que realice con toda la sinceridad, de acuerdo con un presupuesto y plan de vida. A continuación, lo invitamos a escribir algunos propósitos de ahorro que le gustaría lograr o que siempre ha deseado y no lo ha podido concretar:

---

---

---

### ¿Cómo hacer un plan de ahorro?

El plan de ahorro será su aliado para la consecución de sus metas financieras. A cambio requerirá de su voluntad, autocontrol, disciplina, perseverancia y confianza en sí mismo. Empecemos:

1

*Defina sus metas de ahorro.*

2

*Planee el tiempo (en meses) en el que desea cumplirlas.*

3

*Defina el costo de sus metas.*

4

*Calcule cuánto debe ahorrar cada mes para lograrlas. Esto se hace al dividir el costo total entre el tiempo en el que desea cumplirlas.*

5

*Compare con su capacidad de ahorro para saber si es posible hacer ese ahorro, necesita más plazo para lograrlo o tal vez, reducir algunos gastos innecesarios.*



META	¿Cuánto cuesta?	¿Cómo lo lograré?	¿Cuánto puedo ahorrar en la quincena?	¿En cuántas quincenas lo lograré?
Comprar una sala para diciembre.	\$500.000	Reduciendo gastos en cosas que no necesito: Alimentos: gaseosas, empanadas y golosinas (\$35.000). Manicure y decoración de uñas (\$15.000).	\$50.000	10 (5 meses)

Las metas claras a corto y mediano plazo, tanto personales como familiares, motivan a trabajar, estudiar e incluso, a realizar algunos sacrificios. Ellas dan propósito a todas sus acciones.

## Actividad 2. Trabajo individual

Llego el momento de empezar a cumplir sus metas de ahorro a corto y largo plazo. Recuerde que, aunque sus metas sean muy grandes, si analiza cómo alcanzarlas, hace un plan y se apegas a él, muy seguramente logrará llevarlas a cabo.

La siguiente tabla le ayudará a definir más concretamente sus metas, así como a establecer acciones específicas que le permitirán alcanzarlas.

### Consejo importante:

Recuerde que las metas se deben caracterizar por ser concretas, alcanzables y tener un tiempo definido.

Mi Plan de Ahorro				
Tiempo	Metas de ahorro	¿Cuánto vale?	¿Para cuándo se necesita?	¿Cuánto debe ahorrar por mes?
Corto Plazo				
Largo Plazo				
TOTAL DE AHORRO REQUERIDO				\$



Comenten en grupo las ventajas que tiene el iniciar hoy un plan de ahorro, las dificultades que consideran que pueden enfrentar para llevarlo a cabo y las posibles soluciones.

*Luego conteste las siguientes preguntas en forma individual:*

- ¿Cuál es el propósito de mi plan de ahorro? (Más allá de escribir “un computador” reflexione sobre qué busca de fondo con esta adquisición; por ejemplo, un computador para que mis hijos puedan acceder a la información que necesitan y así mejoren su rendimiento académico).

---

---

---

---

- ¿De qué forma me propongo llevarlo a cabo en el día a día? (Cuáles son aquellos gastos que estoy dispuesto a limitar para cumplir esa meta).

---

---

---

---

- ¿Cuáles son las posibles dificultades que puedo enfrentar?

---

---

---

---

- ¿Cómo pienso que puedo superarlas?

---

---

---

---



Adicionalmente me pagan un interés por guardar mi dinero, algo que no pasaba con mi marranito”.

## Para ahorrar seguro y bien

Existen diferentes formas de ahorrar, como en una alcancía o debajo del colchón, en especie (animales, materiales), un fondo familiar, una “cadena”, un fondo de empleados, una cooperativa, un fondo de pensiones o en las entidades financieras. Y aunque todas son válidas, existen algunas diferencias entre una y otra que le pueden dar indicios de cuál es la mejor alternativa. Su elección depende del análisis de las ventajas y desventajas de cada una:

*¿Cuál es la forma en que ahorra actualmente (en alcancía, fondo de empleados, cuentas de ahorro, “cadena”, no ahorro, etc.)? ¿Qué ventajas tiene la forma como ahorra? ¿Qué desventajas?*

---

---

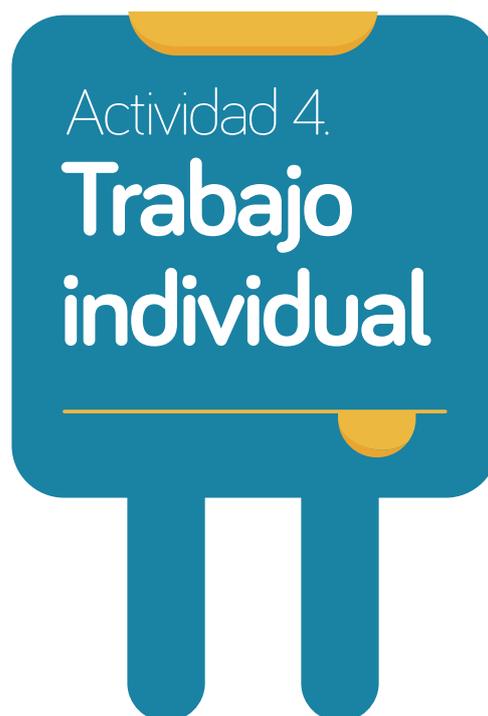
---

---

## Caso: los mellizos

Andrés e Isabel son mellizos; sin embargo, manejan de forma muy distinta sus finanzas. A Isabel le gusta guardar su dinero en casa, debajo del colchón. Según ella: “Así lo tengo siempre a la mano”. No obstante, reconoce que al tenerlo tan cerca constantemente saca pequeñas cantidades para antojitos. También ha decidido participar en una “cadena” en su oficina. Con este sistema, cada dos meses recibe \$160.000 a cambio de aportar \$20.000 cada viernes. “Cuando llegan los \$160.000 salgo de algunas deudas”, comenta Isabel, aunque reconoce que, de vez en cuando, quien paga la “cadena” se toma unos días de más para hacerlo.

Andrés, por su parte, cada mes sagradamente deja en su cuenta de ahorros el 10 % de lo que gana. Según él: “tener un fondito de ahorro me ha ayudado en momentos de crisis”. Reconoce que durante mucho tiempo ahorró en la casa en una alcancía. “Me gustaba la practicidad; sin embargo, solo una entidad financiera me ofrece la seguridad y el control de mi dinero.



## VENTAJAS

### AHORRO INFORMAL

Alcancía, debajo del colchón, escondido en alguna parte, mediante "cadenas" o "natilleras", animales, metales, etc.

- Fácil acceso.
- Se ahorra en cualquier momento (casa)
- Los ahorros grupales como las "cadenas" y las "natilleras" propician espacios para compartir y disfrutar en grupo, fomentan la disciplina, la vigilancia y el apoyo entre sus miembros (ya que por lo general son personas conocidas y confiables).
- El valor de los animales o metales puede aumentar

## DESVENTAJAS

- Está expuesto a pérdida o robo de su dinero.
- 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.

### AHORRO FORMAL

En entidades que cuentan con la supervisión y vigilancia de entes del Estado como los bancos y las cooperativas

- 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.
- Crea un historial de ahorro que le ayudará a acceder a otros productos o servicios financieros útiles como los créditos.
- En el remoto caso de que una entidad financiera llegara a quebrar, el seguro de depósitos garantiza la devolución de su dinero.
- En una entidad vigilada usted tiene cómo y a quién reclamar.

- Algunas entidades financieras piden un depósito mínimo inicial.
- Debe cumplir los requisitos exigidos por la entidad.



## Reflexión

Alcanzar sus metas personales o familiares es cuestión de analizar su situación personal, identificar las oportunidades de ahorro en su presupuesto y apegarse a su plan de ahorro, de corto o largo plazo.

No, no es muy difícil. Solo es cuestión de tomar decisiones bien pensadas acorde con sus circunstancias. Por ejemplo, buscar la forma de ahorro que más le convenga y además que no ponga en riesgo su dinero, aprender a utilizar la tarjeta débito e identificar cuáles son los beneficios, resistir la tentación de la autocomplacencia innecesaria y no gastar más de lo que se gana.

**Y nunca olvide:  
"si programa  
un éxito,  
tendrá muchas  
posibilidades de  
obtener un éxito".**

**Las cuatro reglas de oro para  
mejorar sus finanzas**

**Actuar** con un propósito.

**Planear** para lograr las metas.

**Constancia** para apegarse al plan de ahorro.

**Apoyo** de las entidades financieras.

# Módulo Crédito

## Concepto de crédito

Todos sabemos que para vivir se necesita dinero y, a veces, surgen situaciones que cuestan más de lo que tenemos a la mano. En estas circunstancias, normalmente pedimos prestado con un propósito específico, que puede ser adquirir algún bien costoso como una casa o un carro, hacer un negocio, comprar ropa, darse un gusto especial o atender una emergencia, entre otros motivos.

“Crédito” no es más que el nombre que se le da al préstamo de dinero que una entidad financiera concede, con el compromiso que en el futuro le devuelvan estos recursos junto con el interés y demás gastos que se generen dentro de un plazo establecido. Las entidades financieras deben velar para que el tamaño del crédito y sus condiciones de pago sean acordes con la capacidad de pago del deudor.

*“Los créditos son una forma de conseguir el dinero extra que necesitamos.”*



Ventajas

Desventajas

### CRÉDITO FORMAL

El que le otorgan entidades supervisadas y vigiladas por el Estado, como los bancos y las compañías o corporaciones financieras y cooperativas.

- Las entidades pueden conceder créditos a largo plazo
- La información financiera de cada persona se maneja con privacidad
- Se crea un historial crediticio
- Las entidades operan bajo reglamentos financieros
- Se tiene derecho a una asesoría financiera y un buen trato
- El régimen de intereses por el crédito y de intereses en caso de mora tiene regulación y vigilancia estatal
- Si es un crédito productivo o para cubrir alguna necesidad le permitirá generar ingresos o economizar y es muy probable que las condiciones del producto le beneficiarán.

- Debe cumplir los requisitos exigidos por la entidad.

### PRÉSTAMO INFORMAL

(Otorgado por prestamistas, como por ejemplo los "gota a gota" o el "paga diario".

- Poca o ninguna documentación
- No se realiza ningún trámite
- El dinero está disponible casi de inmediato

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



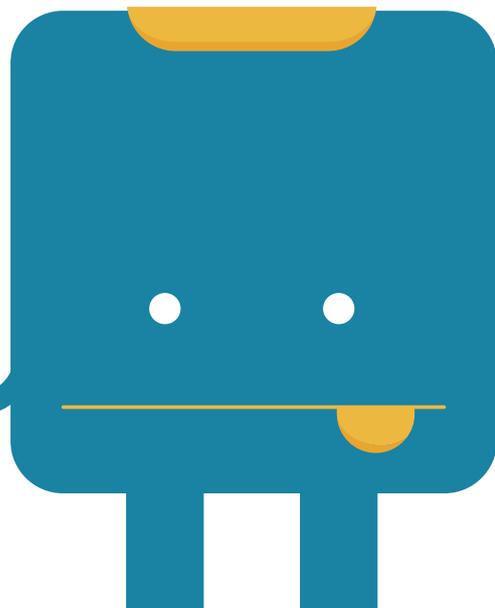
## Caso: Historia de Marcos

Marcos trabaja como supervisor en una cadena de supermercados. Lo acaban de trasladar a una sucursal que queda muy lejos de su casa. Tarda una hora y media en llegar por la mañana a trabajar y el mismo tiempo en regresar a su casa en la tarde en transporte público. Está desesperado, pues, aunque empezó a ahorrar desde hace cuatro meses para comprar un carro, todavía no ha juntado lo suficiente.



Actividad 1.

Trabajo  
en  
grupo



En equipos deben analizar la situación financiera de Marcos. ¿Qué le aconsejan hacer? ¿Por qué?

## Solicitud de un crédito

Cuando usted está interesado en solicitar un crédito, se recomienda responder a dos preguntas: la primera es si el bien o servicio que se va a adquirir con esta deuda mejorará su calidad de vida. La segunda es considerar si es mejor llegar a esta meta usando su capacidad de ahorro o su capacidad de pago.

“Entendamos el concepto de capacidad de pago con el caso de Marcos:”

Recuerde que lo que para alguien puede ser un deseo, para otro puede ser una necesidad; no existen reglas universales al respecto.

Ingresos	Enero	Febrero	Marzo
Sueldo mensual	\$850.000		
<b>Total de ingresos</b>	<b>\$850.000</b>		
Gastos Fijos			
Arriendo	\$410.000		
Agua	\$21.500		
Luz	\$25.000		
Gas	\$20.000		
Comida	\$200.000		
Ahorro	\$50.000		
<b>Total de Gastos Fijos</b>	<b>\$726.500</b>		
Gastos Variables			
Galguerías	\$23.800		
Comida en la calle	\$30.000		
Médico	\$20.000		
<b>Total de Gastos Variables</b>	<b>\$73.800</b>		
<b>Total de Gastos (Fijos + Variables)</b>	<b>\$800.300</b>		
<b>= Dinero disponible (Total de ingresos - Total de gastos)</b>	<b>\$49.700</b>		

## Ejemplo: registro gastos variables diario - enero

Día	Alimento Concepto \$	Entretenimiento Concepto \$	Salud Concepto \$	Gasto del día
7	Galguerías 11.800	Cine 12.000		23.800
13			Medico 20.000	20.000
18	Comida en la calle 30.000			30.000
<b>Total</b>	41.800	12.000	20.000	73.800

### Para tener en cuenta:

Los **gastos fijos** son salidas de dinero permanentes en el corto plazo. Puede que varíen levemente de un mes a otro, pero se puede establecer su costo aproximado; por ejemplo, cuánto gastaremos en arriendo, comida y transporte, entre otros.

Los **gastos variables** son salidas de dinero que se presentan inesperadamente, que son difíciles de controlar o que varían con intensidad. Algunos ejemplos son las emergencias de salud, el entretenimiento y la diversión.

Las **oportunidades de ahorro** son aquellas acciones que nos permiten generar o reservar una cantidad de dinero -por pequeña que sea- para ser destinada como ahorro. Puede obtenerse de reducir o eliminar gastos no necesarios.

La **capacidad de pago** es la cantidad de dinero que una persona puede destinar para pagar un crédito, después de haber cubierto sus gastos, ahorro y otras obligaciones (deudas). También se le llama capacidad de endeudamiento y sirve para que la entidad financiera defina la cantidad de crédito adecuada para el cliente.



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

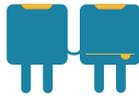
No te preocupes llegó la app que te ayuda a organizar tus finanzas y **hacer más fácil tu vida.**

Descarga y conoce la app para organizar tus finanzas



Disponible gratis





## Actividad 2. Trabajo en grupo

- Ingresos de Marcos: \$ \_\_\_\_\_
- Sus gastos fijos + ahorro + gastos variables suman: \$ \_\_\_\_\_
- Por tanto, su capacidad de pago es \$ \_\_\_\_\_
- Su capacidad de ahorro es \$ \_\_\_\_\_



Marcos solicitó un crédito y compró un carro. La vida se hizo mucho más fácil para él, pero, por no llevar un presupuesto ordenado, cuatro meses después no pudo juntar para pagar la cuota correspondiente. En ese momento se le hizo fácil no pagar, pensando que a partir del mes siguiente podría empezar de nuevo. Sin embargo, no había leído bien el contrato que decía que la falta de pago le generaría recargos por mora. Por esto no logró reunir tampoco el dinero para la siguiente mensualidad.

*En equipos deben discutir ¿cuál sería la mejor solución para Marcos? Después, compartir sus conclusiones con el grupo.*

---



---



---



---

## Consecuencias de no pagar a tiempo

Prestar dinero, en esencia, es un acto de confianza. El no corresponder a esa confianza trae consecuencias que le pueden restringir su acceso a futuros financiamientos.

**Gastos adicionales:** el no pago de sus obligaciones puede conllevar al pago de intereses de mora y procesos judiciales.

**Reporte a centrales de riesgo:** cuando se reporta una mora en el pago de las obligaciones, los deudores son reportados negativamente ante las centrales de información financiera. Sin embargo, antes de reportar, las instituciones a las que les debe lo comunican con veinte (20) días de anticipación, periodo en el cual el deudor puede revertir esa situación al negociar o pagar.

Si la mora es inferior a dos años, el registro no podrá exceder el doble de la mora. Por ejemplo, si ésta es de 18 meses usted permanecerá reportado el doble del tiempo de la mora, contado a partir de la fecha de pago de la obligación; es decir, 36 meses.

Si por el contrario, la mora es superior a dos años (24 meses), usted estará reportado como máximo cuatro años, a partir de la fecha de pago de la obligación.

## Consejos importantes

Antes de solicitar un crédito:

1. Tenga claro el propósito del dinero y el compromiso que está asumiendo.
2. Haga un análisis minucioso de la fuente de crédito que más le conviene.
3. Determine su capacidad de pago y grado de endeudamiento.
4. Verifique que su capacidad de pago es suficiente para cubrir las cuotas mensuales.
5. Integre a su presupuesto el calendario de pagos, de esa forma podrá llevar un control adecuado.

*El crédito no debe ser usado como una extensión del ingreso, para tapar otra deuda que ya no da espera, o porque se quedó sin dinero a mitad de quincena.*

## Compras a meses sin intereses

Tenga en cuenta que las compras hechas con su tarjeta de crédito y diferidas a una sola cuota, usualmente no generan ningún interés, siempre y cuando las liquide en el período correspondiente, tomando en cuenta su fecha de corte y fecha de pago. Del mismo modo, las promociones a meses sin intereses, que comúnmente son a 6, 12 y 18 meses, ofrecen la ventaja de que se obtienen bienes al mismo precio que si se compraran de contado. No obstante, se debe analizar si la compra es necesaria y se ajusta su capacidad de pago y por supuesto integrarlo a su presupuesto mensual.

Se debe considerar que al comprar a meses sin intereses la persona compromete parte del dinero que ganará en el futuro. Por ejemplo, si se adquiere una nevera que cuesta \$1.000.000 a 12 meses sin intereses, serán \$83.334 al mes los que se tendrán que pagar durante un año.

¡Recuerde! Si no se cumple con alguna de las mensualidades, la deuda generará intereses y cargos extra por cada mes de retraso en el pago.



**Capital:** monto de dinero que se pide prestado.



**Tiempo:** periodo en el cual se acuerda la devolución del capital (semanas, meses o años). Tenga presente que, a mayor plazo, la cuota mensual puede ser más baja pero los intereses que paga por el crédito serán mayores.



**Tasa de interés:** es un indicador que se expresa en forma de porcentaje y se usa para estimar el costo de un crédito. La tasa de interés establece un balance entre el riesgo y la posible ganancia de la utilización de una suma de dinero, en una situación y tiempo determinados. Este valor en el país tiene un tope máximo de cobro (tasa de usura) el cual está vigilado y regulado por la Superintendencia Financiera de Colombia.



**Interés:** cantidad de dinero cobrado por el uso del capital, durante el tiempo acordado, con base a la tasa de interés definida.



**Costos adicionales:** que pueden ser estudios, comisiones o seguros para algunos tipos de créditos específicos.

**Elementos de un crédito**

Un crédito se compone de:

## ¿Cuándo conviene solicitar un crédito?

En general, se puede decir que solicitar un crédito es conveniente cuando:

- No se puede esperar a ahorrar el dinero para suplir una necesidad. Por ejemplo, comprar una casa.
- No adquirir el bien es más costoso que comprarlo a crédito.
- Permitirá aumentar los ingresos. Por ejemplo, emprender o ampliar un negocio.

## ¿Hasta qué punto vale la pena endeudarse?

Para determinar qué tan comprometidos están los ingresos frente a las deudas, se recomienda calcular el grado de endeudamiento. Este indicador permite establecer qué porcentaje de los ingresos se destinan para el pago de obligaciones contraídas o deudas, y se hace con la siguiente fórmula:

- Grado de endeudamiento = cuotas de las deudas al mes / ingreso neto mensual
- Grado de endeudamiento = resultado (número decimal)
- Grado de endeudamiento = resultado \* 100
- Grado de endeudamiento = resultado (en porcentaje)

### Por ejemplo:

Una persona quiere determinar su grado de endeudamiento. Las cuotas de sus deudas suman \$250.000 al mes y su ingreso neto, en el mismo periodo, es de \$900.000.

### Entonces:

- Grado de endeudamiento =  $\$250.000 / \$900.000$
- Grado de endeudamiento = 0,27
- Grado de endeudamiento =  $0,27 * 100$
- Grado de endeudamiento = 27 %

El grado de endeudamiento se puede interpretar de la siguiente forma:

# 00% a 30%

Grado de endeudamiento ideal. Es poco probable que usted tenga situaciones de sobreendeudamiento.

# 31% a 40%

Se encuentra en un umbral peligroso. En este punto usted todavía tiene un margen de maniobra que le permitirá, con pequeños ajustes, regresar a un nivel de endeudamiento ideal.

# 41% a 60%

Debe replantear los consumos que realiza a través de créditos. Usted tiene una alta probabilidad de caer en una situación de iliquidez que puede comprometer su salud financiera y llevarlo a posibles incumplimientos.

# 61% a MÁS

Está en una situación de sobreendeudamiento y es probable que esté a punto de entrar en mora. Es mejor que se acerque a sus acreedores y trate de negociar condiciones que se adapten a su situación de iliquidez actual. Le recomendamos que evite, a toda costa, entrar en mora, pues resulta más costoso y sus acreedores no volverán a prestarle dinero en el corto plazo.

La clave es tener control sobre sus finanzas y contar con una excelente planificación, ser muy consciente de las consecuencias que trae acercarse a niveles máximos de deuda y recordar cuáles son los factores que pueden afectar su capacidad de ingreso y, por lo tanto, la capacidad de pago de sus obligaciones financieras. Después de todo, el crédito le ayuda a conseguir sus metas y deseos, y por ello es mejor mantener el acceso a él.

## Actividad 4. Trabajo individual



- Mi grado de endeudamiento es de \_\_\_\_\_ %

### Responsabilidades del deudor

#### ANTES

- Llevar un registro ordenado de ingresos y gastos.
- Tener clara la capacidad de ahorro y, por tanto, su capacidad de pago.
- Considerar un plazo real de pago.
- Tener un objetivo claro para el crédito.
- Comparar distintos productos de crédito para poder elegir el más conveniente.

#### DURANTE

- Cumplir con los pagos en tiempo y forma (puntualmente y con cuotas completas).
- Ejecutar y respetar el presupuesto que planteó al momento de solicitar el crédito.
- Tener presentes siempre las características del crédito solicitado.
- Acudir a la institución financiera en caso de que una situación inesperada ponga en riesgo el pago puntual.

**Recuerde: los créditos son acuerdos con condiciones muy claras y serias sobre costos y plazos de pago. Asegúrese de identificar el tipo o la línea de crédito más favorable, comparar entre las distintas entidades financieras, leer todo el contrato y preguntar lo que no entienda antes de firmar.**



# Actividad 5. Trabajo individual

## Reflexión

El crédito es un medio útil para lograr metas. Muchas cosas no serían posibles sin este servicio financiero. Entender cómo funciona y la manera correcta de usarlo es crucial para que sea beneficioso y no se convierta en una carga pesada.

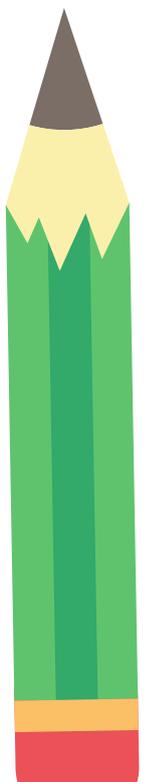
### Recuerde:

- Nunca tomar un crédito con un pago mensual mayor a la capacidad de pago.
- Respetar el presupuesto.
- Nunca atrasarse en los pagos. Esto cuesta caro y puede poner en peligro el crédito.
- Si se tienen problemas para reunir el pago mensual, es necesario acercarse a la institución financiera. Esconderse es lo peor que puede hacer.

### ¿Cómo sé si estoy en condiciones de solicitar un crédito?

Si la mayoría de las respuestas es “sí”, la probabilidad de que maneje bien el crédito es alta:

Pregunta	Si	No
En asuntos de dinero soy disciplinado(a).		
Me gusta planear mi vida y me esfuerzo por respetar los planes.		
Mis ingresos me dan buen sustento para la vida diaria.		
Tengo un buen panorama de mis cuentas, mi patrimonio y mis deudas.		
Se calcular mi capacidad de pago		
Analizo las características de los productos de crédito		
Ahorro de manera constante		
Podría decir que mi ingreso, es decir, mi trabajo está asegurado por lo menos durante dos años.		
He utilizado mis créditos anteriores estrictamente para los fines que me planteé inicialmente.		
Primero pienso si es mejor ahorrar para hacer una compra deseada.		
Hasta ahora mis créditos han transcurrido sin problemas.		
No tengo enfermedades crónicas ni duraderas que puedan afectar mi vida laboral.		
Tengo un patrimonio sólido y sin riesgos de comprometerlo a alguna situación adversa.		



# Módulo Productos y Servicios Financieros



## Concepto de Sistema Financiero

La palabra “finanzas” se suele relacionar con complejas transacciones y cálculos avanzados, cuando en realidad se trata de un componente normal de nuestro día a día; cada vez que compramos o vendemos un bien o servicio a otras personas, empresas o el Estado, se están realizando operaciones que implican el movimiento de dinero; es decir, operaciones financieras.

Este contexto da origen al “sistema financiero” que es, simplemente, una forma regulada de poner en contacto a aquellas personas que ahorran, invierten o necesitan recursos para financiarse y solicitan créditos.

## Caso de Martha y Carlos

Martha y Carlos han decidido formalizar su relación después de cinco años de noviazgo. Para ello, diseñan un plan de ahorro y tienen la boda de sus sueños. Después de una romántica luna de miel, establecen sus prioridades para los próximos años; sin embargo, como la vida es impredecible, la cigüeña visita este nuevo hogar nueve meses después. Este hecho genera gastos inesperados: Carlos necesita un millón de pesos más para hacer frente a ciertas necesidades que no dan espera, como comprar la cuna y ropa para el bebé.

En esa circunstancia recuerda un volante que le entregaron ofreciéndole crédito “fácil, rápido y sin papeleos”. Llama y le prometen prestarle el millón de pesos con cuotas diarias de tan solo \$6.450 “pesitos”; es decir, “lo mismo que dejar de comerse unas onces”, afirma el prestamista. Carlos acepta y sale del apuro.

El resultado, según los mismos protagonistas de esta historia, ha sido el de pagar intereses del 15% mensual. Estos pagos, a una tasa de interés exagerada e ilegal, consumen una parte importante de sus ingresos diarios, lo que les ha impedido ahorrar o invertir.

## Diferencia entre productos financieros formales e informales

Así como Martha y Carlos, podemos encontrar muchas formas de financiamiento en el mercado, al igual que mecanismos de ahorro. Sin embargo, todos ellos se pueden clasificar en dos grandes grupos: los formales y los informales. La diferencia radica en que los mecanismos formales como los bancos, las cooperativas y las corporaciones financieras son vigilados, controlados y supervisados por una entidad del Estado que vela por el respeto de sus derechos como consumidor financiero; por el contrario, los informales no tienen ningún tipo de control. Algunos ejemplos son

	AHORRO	CRÉDITO
FORMAL	Cuentas de ahorro, electrónicas, de trámite simplificado, depósitos de dinero electrónicos.	Créditos de vivienda, vehículo, consumo, estudio, libre inversión, libranza.
INFORMAL	“Cadenas”, “natilleras”, reservas familiares.	“Gota a gota”.

**Productos y servicios formales** Los productos y servicios 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. A continuación, conoceremos algunos productos y servicios que son ofrecidos por instituciones del sistema financiero que deben reportar al gobierno todas sus transacciones de forma regular.

**Para ahorrar:** el sistema financiero ofrece diferentes productos para que las personas ahorren de una manera muy sencilla, de acuerdo con sus necesidades y objetivos. Entre ellos:

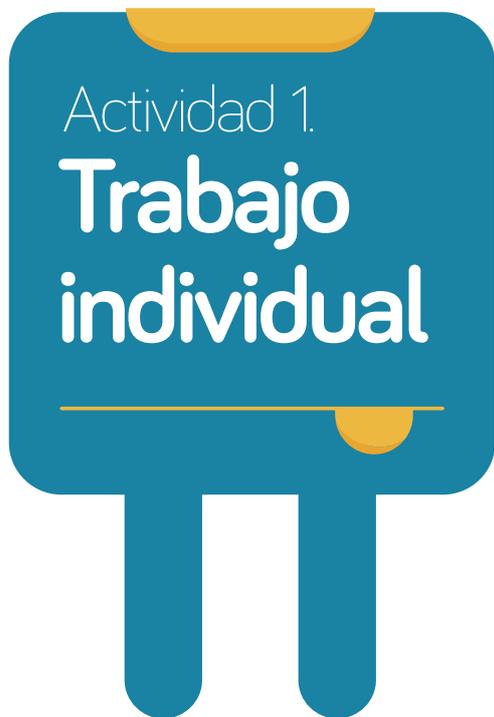
SEGÚN SUS NECESIDADES	ALGUNAS ALTERNATIVAS FORMALES
Manejar mis recursos (transar) a través del celular.	<p><b>Cuenta de ahorros de trámite simplificado:</b> producto transaccional de fácil apertura, a través de dispositivos móviles (teléfono celular). Usualmente no tienen cuota de manejo ni tarjeta débito asociada y las transacciones se realizan por medio de un dispositivo móvil (celular). Este producto tiene restricciones en cuanto al saldo máximo (ocho salarios mínimos mensuales vigentes) y el monto de operaciones mensuales (tres salarios mínimos legales mensuales vigentes).</p> <p><b>Depósito de dinero electrónico:</b> producto transaccional de fácil apertura a través de dispositivos móviles (celular). Usualmente no cobra cuota de manejo ni tiene una tarjeta débito asociada. El saldo y monto de las operaciones mensuales en este producto no puede exceder los tres salarios mínimos legales mensuales vigentes.</p>
Manejar mis recursos (transar) a través de una tarjeta débito.	<p><b>Cuenta de ahorros:</b> este producto permite depositar su dinero y obtener rentabilidad; también le ofrece la posibilidad de disponer de forma parcial o total de su dinero cuando lo desee, a través de distintos canales como oficinas, internet y cajeros automáticos, para realizar compras o pagos en establecimientos comerciales o de servicios.</p> <p>En el mercado se puede encontrar una gran variedad de cuentas de ahorros, cada una de ellas con distintos costos y beneficios, según el público al que estén dirigidas.</p>
Ahorrar para una meta específica.	<p><b>Cuenta AFC:</b> este producto ofrece beneficios tributarios para incentivar el ahorro a largo plazo, con el fin de fomentar la adquisición de vivienda.</p> <p><b>Cuenta de ahorros programado:</b> es una cuenta en la que usted deposita dinero de manera planificada, con el fin de cumplir una finalidad determinada.</p> <p><b>CDT:</b> producto tradicional usado por muchos colombianos para recibir una rentabilidad superior a la de otros productos de ahorro, a cambio de comprometerse a mantener el dinero invertido por un tiempo determinado.</p>

**Para financiar necesidades:** El sistema financiero ofrece diferentes productos para que las personas cuenten con recursos, según sus necesidades y objetivos. Entre ellos:

SEGÚN SUS NECESIDADES	ALGUNAS ALTERNATIVAS FORMALES
Casa propia	<p><b>Crédito hipotecario:</b> es un producto diseñado para adquirir, construir o remodelar su vivienda nueva o usada.</p> <p><b>Leasing habitacional:</b> es otra forma de financiación en la que un arrendador traspasa el derecho a usar un bien a un arrendatario (en este caso una vivienda), a cambio del pago de rentas de arrendamiento durante un plazo determinado, al término del cual el arrendatario tiene la opción de comprar el bien arrendado pagando un precio establecido, devolverlo o renovar el contrato.</p>
Carro o moto	<p><b>Crédito de vehículo:</b> producto especializado en la financiación de vehículos nuevos y usados, para uso personal, familiar o productivo.</p>
Estudiar	<p><b>Crédito para estudiar:</b> es un mecanismo de financiación que facilita el pago de la matrícula en programas de pregrado, posgrado, especialización o maestría.</p>
Fortalecer mi negocio	<p><b>Microcrédito:</b> préstamos de monto reducido diseñados para financiar las necesidades de microempresas (activos fijos y capital de trabajo, entre otros).</p>
Acceder al sistema financiero	<p><b>Crédito de bajo monto:</b> créditos de hasta dos salarios mínimos mensuales vigentes, con plazos de hasta 36 meses, diseñados para ofrecer alternativas de financiamiento a personas con bajos ingresos o en condición de informalidad.</p>
De libre destino (vacaciones, compras e inversiones, entre otras)	<p><b>Tarjeta de crédito:</b> le permite realizar compras y pagarlas en el número de cuotas que usted elija.</p> <p><b>Crédito de libre inversión:</b> con esta línea de crédito usted puede obtener financiación para cualquier necesidad.</p> <p><b>Crédito de libranza:</b> crédito de libre inversión en el que la cuota es descontada directamente de su salario, lo que disminuye el riesgo para la entidad y, por tanto, la tasa de interés que usted paga.</p> <p><b>Crédito rotativo:</b> es un crédito previamente aprobado por la entidad financiera, del cual usted puede disponer, parcial o totalmente, cuando lo requiera.</p>

Recuerde que los servicios son actividades ligadas a los productos para facilitar el desarrollo de las operaciones. Por ejemplo:

- Transferencias y pagos: pago de servicios públicos, pagos al sistema de protección social (EPS, fondo de pensiones, ARL), pago de proveedores y otros recaudos.
- Giros y remesas: nacionales e internacionales.



¿Qué factores o elementos ha tenido en cuenta para elegir sus productos financieros?

---

---

---

---

No olvide que un producto financiero es el que se adquiere mediante un contrato entre el cliente y la entidad financiera.

## El interés

Cuando una persona cede temporalmente la posesión de su dinero espera ser compensada por los riesgos que asume, como por ejemplo que se demoren en pagarle, que no le paguen o que cuando le devuelvan su dinero ya no le alcance para comprar lo que podía cuando lo prestó. Por ello *se debe pagar un precio por tener dinero ajeno. A este costo se le denomina "interés".*

En nuestra relación con el sistema financiero nos podemos encontrar con dos situaciones. Por un lado, existen productos para ahorrar o invertir; en este caso quienes ceden la posesión del dinero son quienes reciben los intereses por el uso. Y, por el otro lado, quienes utilizan productos de crédito son los que tienen que pagar los intereses por usar ese dinero ajeno.

**Tenga en cuenta:**

**Al ahorrar o invertir:** Compare entre los distintos productos de ahorro formal y elija el que mejor se acomode a sus necesidades, le brinde más beneficios y le ofrezca la mayor tasa de interés.

**Al financiarse:** Compare entre los distintos productos de financiamiento formal y escoja el que mejor se acomode a sus necesidades, le brinde más beneficios y le ofrezca la menor tasa de interés.



## Interactuando con el sistema financiero

El medio que utilizan las entidades financieras para prestar sus servicios a los clientes y/o usuarios se le denomina “canal”. Algunos son:

- **Cajero automático:** dispositivo electrónico que permite realizar transacciones financieras, tales como retiro y depósito de efectivo, consulta de saldos, transferencias, avances de efectivo o pago de préstamos y servicios públicos, entre otros.
- **Audio respuesta:** sistema telefónico que, de manera interactiva, suministra información y le permite realizar transacciones y aclarar dudas e inquietudes respecto de los productos y servicios que adquirió con la entidad financiera, desde cualquier lugar y a cualquier hora.
- **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.
- **Banca móvil:** sin importar el teléfono celular, el operador o el plan que tenga, o si tiene minutos, usted puede acceder a 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 celular, entre otros servicios.
- **Corresponsales bancarios:** en la farmacia, supermercado, oficina postal o, incluso, la tienda más cercana a su casa, se prestan servicios financieros en representación de entidades financieras.
- **Oficinas:** establecimientos de las distintas instituciones 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.
- **Datáfono:** dispositivo móvil o fijo que permite a los consumidores financieros realizar el pago de sus compras, facturas y obligaciones en establecimientos comerciales con sus tarjetas débito o crédito.

En la mayoría de ellos se pueden realizar consultas de saldo y transferencias, pagar servicios públicos, privados y obligaciones, enviar y recibir giros, recargar el celular y realizar cambios de clave de seguridad.

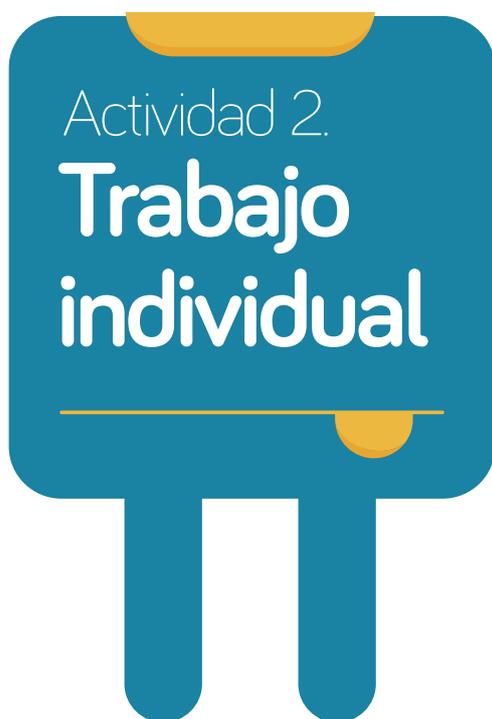
El sistema financiero también ha diseñado mecanismos para proceder al pago de bienes o servicios adquiridos, sin hacer uso del efectivo (billetes o monedas de curso legal). Entre ellos se destacan:



**Tarjetas:** Son emitidas por un banco o una entidad financiera que autoriza a su portador para pagar con ella el precio de los bienes y servicios que compra, usando el dinero propio (tarjeta débito) o dinero prestado por una entidad financiera (tarjeta de crédito).

**Transferencias:** Son las operaciones por las cuales se pasa dinero de una cuenta o producto financiero a otro, en la misma entidad o entre diferentes entidades. Esta operación se puede hacer desde la página web de su banco o por audio respuesta, cajeros automáticos, corresponsales bancarios, oficinas o banca móvil.

**Cheques:** Documento por el cual una persona ordena a un banco o entidad financiera que pague una determinada cantidad de dinero a otra persona o empresa.



*¿Cuáles cree que son las ventajas y desventajas de estos medios de pago frente al uso de dinero en efectivo?*

---

---

---

---

## Caso: Paola

Es día 5 del mes y Paola está en el banco retirando el dinero necesario para pagar el arriendo. A pesar de que es una suma de dinero considerable, ella prefiere este método a usar alternativas como transferencia electrónica o cheques de gerencia. En ese momento alguien en la fila empieza a hablar con ella, le comenta que solo va a hacer un pequeño pago. Paola, por cortesía, también le comenta sobre su retiro para pagar el arriendo. Pasa a la caja y recibe su dinero. Prefiere no solicitar el servicio de acompañamiento de la Policía porque “va de afán”.

“De haber sabido lo que pasaría, hubiera pensado todo dos veces. Lo que pasa es que uno confía en la gente”, explica Paola, quien a pocas cuadras de la entidad bancaria fue abordada por dos sujetos. “Me pidieron el dinero que acababa de retirar. En ese momento me di cuenta de que me habían seguido desde el banco. Uno cree que esas cosas solo pasan en las noticias y no tiene cuidado”.

## Seguridad

La seguridad es un compromiso conjunto entre las entidades financieras y los clientes. Tenga en cuenta estas recomendaciones básicas:

### *Al utilizar las tarjetas*

- Cambie la clave de su tarjeta. Es recomendable hacerlo por lo menos una vez al mes.
- Nunca pierda de vista su tarjeta al momento de pagar y no permita que sea pasada por elementos diferentes al datáfono.
- No acepte colaboración de extraños cuando realice transacciones con tarjetas.
- Antes de utilizar un cajero automático verifique que no se encuentre ningún material extraño en la ranura donde ingresa la tarjeta. En caso de encontrar algo sospechoso repórtelo de inmediato al servicio de atención al cliente de la entidad respectiva.
- Firme sus tarjetas bancarias y cerciórese que después de realizar una compra, la tarjeta que le devolvieron sea la suya.

### *Evite el fraude electrónico*

Esta es una actividad delictiva que se lleva a cabo a través de medios como internet, las computadoras o los servicios de telecomunicaciones. Por ello:

- Los bancos nunca enviarán correos electrónicos solicitando nombres de usuario o claves de acceso. Si recibe estos correos no los responda, elimínelos.

- No realice transacciones bancarias desde computadores públicos y mantenga su computador personal con el antivirus actualizado.

- Considere no válidos los mensajes de texto que llegan a su celular ofreciendo premios o solicitando sus datos personales.

- No entregue información personal y financiera sensible en páginas de internet o por llamadas telefónicas.

### Evite ser víctima del fleteo

Este tipo de delito es realizado por grupos de delincuentes que se dedican a identificar los clientes que retiran altas sumas de dinero en efectivo en la sucursal de un banco, para después hurtar el dinero. Por esta razón:

- En lo posible, no realice retiros de grandes sumas de dinero en efectivo. Utilice otros medios transaccionales (transferencias electrónicas o cheques de gerencia).

- Si debe retirar dinero en efectivo, solicite el acompañamiento de la Policía Nacional en la línea de la vida 123. Este servicio es gratuito. Esté atento a personas con actitud sospechosa al interior o fuera de la entidad financiera. En caso de observar algo extraño, dé aviso a la administración de la entidad.

## Mecanismos de protección

Como consumidores financieros tenemos derechos y deberes.

### Deberes:

- Verifique que la entidad con la que contratará el producto financiero es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia u otra autoridad estatal, lo cual garantizará la responsabilidad frente a cualquier inconveniente.

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

- Observe las instrucciones y recomendaciones de seguridad sobre el manejo de productos y servicios.

- Revise el contrato, los anexos y conserve copias de ellos.

- Infórmese sobre los medios para presentar peticiones, solicitudes y quejas.

- Exija respuesta oportuna a cada solicitud o servicio

### Derechos

- Recibir por parte de la entidad financiera una atención respetuosa y amable.

- Recibir ofertas de productos y servicios seguros de calidad.

- Obtener información clara y oportuna sobre los costos de sus productos y servicios.

- Conocer el contenido del contrato antes de firmarlo. Este no puede estar en letra menuda sino legible y debe estar publicado en la página web de la entidad.

- Ser notificado de cualquier cobro que se efectúe.

- Conocer el proceso para presentar alguna consulta, queja o reclamo, y las instancias disponibles para resolverlos.

En caso de presentarse un inconveniente o que exista alguna inconformidad con los productos y/o servicios que ofrece la entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, los consumidores financieros cuentan con instancias a las cuales pueden acudir, de manera simultánea, o solo a una o dos de ellas y en el orden que consideren. Son:

**1. Directamente ante la entidad vigilada:** cuando quiera presentar su solicitud o reclamo ante la entidad, debe exponer su caso sustentando cada detalle del mismo, para que se le encuentren posibles soluciones.

**2. Ante el Defensor del Consumidor Financiero (DCF) de la entidad vigilada.** El DCF tiene como funciones, además de resolver las quejas, actuar como conciliador o vocero de los consumidores financieros. Por eso se constituye en una institución especial de protección.

**3. Ante la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)** en la que tiene dos opciones: i) puede formular la queja o ii) interponer una demanda ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales.

También existe la posibilidad de acudir ante la justicia ordinaria (los jueces encargados de administrar justicia en Colombia) para resolver cualquier disputa con una entidad financiera. No obstante, se recomienda las opciones anteriores que son especializadas en la materia.

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

Cuando presente la queja recuerde colocar todos los datos completos, de esta manera la entidad lo podrá ubicar fácilmente para darle respuesta a su solicitud.

# ¿Interesado en jornadas de educación financiera?

## ¡CONTÁCTENOS!

[www.sabermassermas.com](http://www.sabermassermas.com)  
[educacionfinanciera@asobancaria.com](mailto:educacionfinanciera@asobancaria.com)



@saberMasSerMas



/saberMasSerMas

Cra9 N. 74 - 08 . Piso 9 Edificio Profinanzas  
PBX (571) 326 6600  
Fax: (571) 326 6602  
[www.asobancaria.com](http://www.asobancaria.com)  
Bogotá D.C. Colombia