



C A R T I L L A D E L

PARTICIPANTE

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA "SABER MÁS, SER MÁS"



implementada por:



Módulo Presupuesto

V3

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

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?

Actividad 1. Trabajo individual

¿Qué espero aprender en este programa?

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.



¿Qué es y para que sirve un presupuesto?:

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.

- 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:

- **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.
- **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.
- **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.

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.



Actividad 2. Trabajo en grupo

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

¿Consideran que está completa la información de la columna de gastos? ¿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	Mes 1	Mes 2	Mes 3
Ayuda de sus papas	\$900.000		

Ingresos Variables	Mes 1	Mes 2	Mes 3
Venta de productos	\$100.000		
Cuidadora de adultos	\$150.000		
Total de ingresos	\$ 1'150.000		

Gastos Fijos	Mes 1	Mes 2	Mes 3
Arriendo	\$400.000		
Servicios	\$100.000		
Comida	\$300.000		
Transporte	\$150.000		

Total de Gastos Fijos	\$950.000		
------------------------------	------------------	--	--

Gastos Variables	Mes 1	Mes 2	Mes 3
Diversión	\$50.000		
Otros	\$100.000		

Total de Gastos Variables	\$150.000		
----------------------------------	------------------	--	--

Total de Gastos (Fijos + Variables)	\$1.100.000		
--	--------------------	--	--

= Dinero disponible (Total de ingresos - Total de gastos)	\$50.000		
--	-----------------	--	--



Actividad 3. Trabajo en grupo

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.

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!

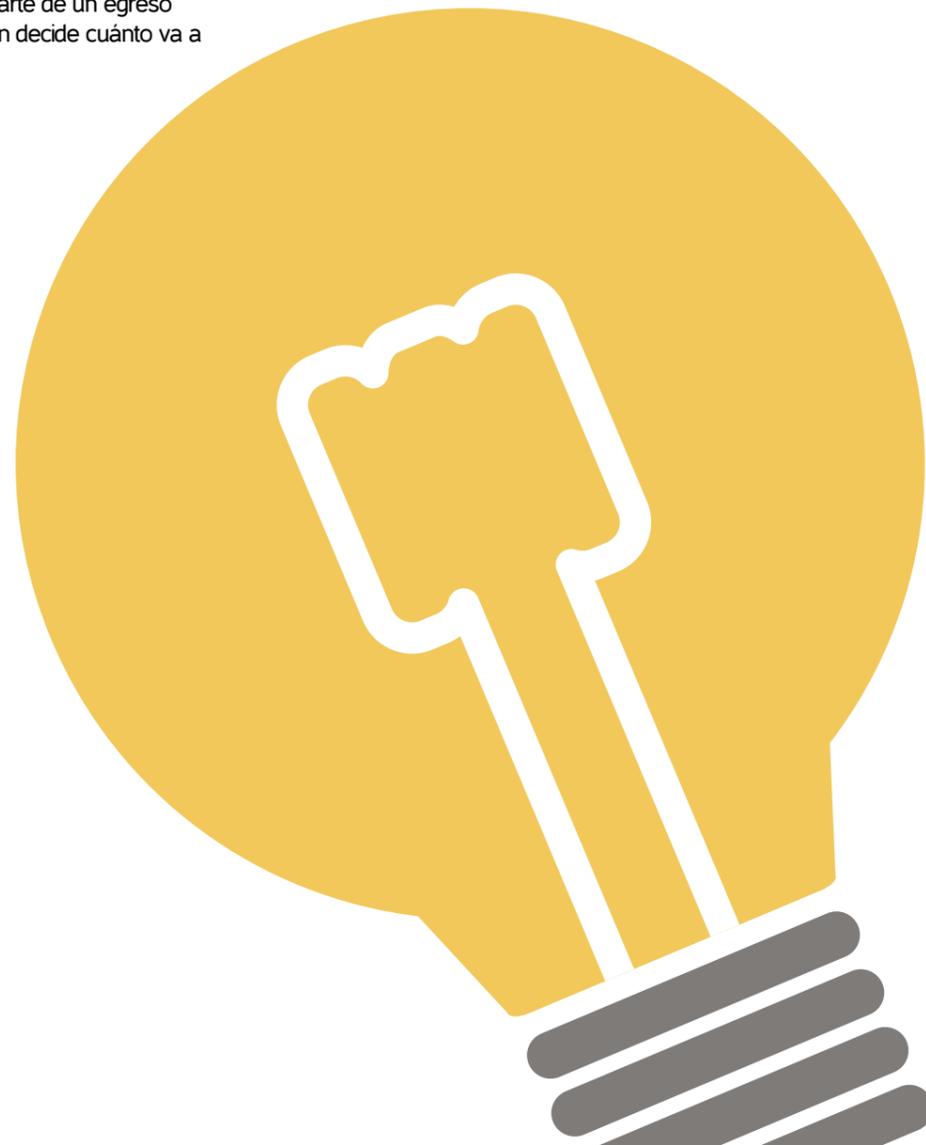
La recomendación al hacer un presupuesto es ser **disciplinado** pero **flexible**; no hay que hacer cuentas muy “apretadas” que sean difíciles de cumplir. La clave es ser realista y tener presente que regularmente se debe ajustar para mantenerlo en equilibrio.

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. Fue hasta cuando su mamá enfermó que sustituyó 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 de dinero que ahorre, lo importante 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:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

¿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:

A continuación escriba el monto dinero que necesita para lograr sus propósitos u objetivos.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

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.

PARA TENER EN CUENTA

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.

Capacidad de ahorro = Ingresos - Total Gastos (fijos + variables)

No olvide incluir en sus gastos las cuotas de sus créditos o préstamos actuales.

Veamos un ejemplo de un plan de ahorro:

META	¿Cuánto cuesta?	¿Cómo lo lograré?	¿Cuánto puedo ahorrar en la quincena?	¿En cuántas quincenas lo lograré?
Comprar una sala para diciembre.	\$800.000	Reduciendo gastos en cosas que no necesito: Alimentos: gaseosas, empanadas y golosinas (\$35.000). Manicure y decoración de uñas (\$15.000).	\$80.000	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 apeg 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 (1 año o menos)				
Medio Plazo (Entre 1 y 2 años)				
Largo Plazo (Más de 2 años)				
TOTAL DE AHORRO REQUERIDO				\$



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.

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:



AHORRO INFORMAL

Alcancías, debajo del colchón, escondido en alguna parte, natilleras, cadenas.



VENTAJAS

- Fácil acceso
- Los ahorros grupales propician espacios para compartir y disfrutar en grupo y fomentan la disciplina.



DESVENTAJAS

- Esta 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 creación de historial de ahorro.
- En los ahorros grupales se puede presentar inestabilidad y desacuerdos entre sus miembros.

AHORRO FORMAL

Cuentas de ahorro, depósitos de bajo monto, fondos de pensiones voluntarias.

- El dinero está seguro bajo la custodia de una entidad regulada y vigilada.
- El dinero gana intereses.
- Puede acceder fácilmente a otros productos y servicios de crédito e inversión.
- Crea historial de ahorro.
- Las cuentas de ahorro no tienen saldo mínimo.
- En el remoto caso que una entidad llegara a quebrar tiene un seguro de depósito que protege su dinero.
- Las entidades vigiladas tienen un sistema de atención al cliente diseñado para ayudarlo.

- Algunas entidades piden un saldo mínimo inicial.
- Puede tener costos asociados a su manejo. Se gasta con facilidad.

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:

PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS	NIVEL DE COSTOS	NUESTRO CONSEJO
Cuenta de Ahorro	En esta puede guardar su dinero y disponer de él en cualquier momento. Puede hacer transacciones mediante el celular, los cajeros electrónicos, los corresponsales bancarios, las oficinas bancarias, o comprando en establecimientos comerciales o internet ya sea con una tarjeta débito, un código QR, una transferencia, y/o utilizando un código vía SMS.	Depende	No todas las cuentas de ahorro son iguales, algunas tienen muy pocos gastos asociados, otras tienen mejores tasas de interés, algunas son totalmente digitales, mientras que otras tienen asociada una tarjeta débito. Recuerde consultar y comparar entre entidades financieras para tener el producto que mejor se adapte a sus necesidades. Recuerde que puede tener una cuenta de ahorros exenta del impuesto de 4x1000 hasta 350 UVT.
Depósitos de bajo monto	Tiene casi todas las ventajas de una cuenta de ahorros, además de muy pocos costos, están exentos del impuesto GMF (más conocido como 4x1000) hasta cierto tope mensual (hasta 65 UVT mensualmente) y su apertura es inmediata mediante su celular. Su diferencia más significativa con una cuenta de ahorro son los topes de monto y transacciones mensuales (8 Salarios mínimos legales al mes).	Muy Bajo	Si usted no maneja más de 8 salarios mínimos legales vigentes al mes y realiza solo transferencias nacionales y retiros en cajeros, esta puede resultar una gran opción para el manejo de su dinero. Recuerde que todos los depósitos de bajo monto están exentos del 4x1000 hasta 65 UVT mensualmente.
Cuenta de ahorro programado	Funciona estableciendo un compromiso mensual de ahorro y un plazo determinado para que pueda cumplir sus metas de cualquier tipo tales como educación, viajes, vehículo, entre otros. No suele tener una tarjeta débito asociada, ni un cobro de cuota de manejo, sin embargo, tiene restricciones en retiros, justamente para ayudarlo a ahorrar.	Muy Bajo	Ideal para cumplir metas y evitar la tentación de gastarse lo ahorrado. Algunas entidades premian su disciplina de ahorro con beneficios y acceso a otros productos financieros.
Cuenta de ahorro programado para vivienda	Cuenta de ahorro diseñada para ahorrar un específicamente un porcentaje del valor comercial de su vivienda de interés social y aumentar sus posibilidades para acceder al subsidio familiar de vivienda otorgado por las cajas de compensación.	Muy Bajo	Si le es posible programe aportes mensuales adicionales para complementar el dinero necesario para alcanzar el valor de su vivienda.
Cuenta AFC	Busca incentivar el ahorro a largo plazo con el fin de fomentar la adquisición de vivienda.	Muy Bajo	Recuerde que este producto le permite una reducción en la base gravable para efectos de retención en la fuente.

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.

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!.



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 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.”

Elementos de un crédito

Un crédito se compone de:



Capital: monto de dinero que se pide prestado.



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



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.



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.



Periodo de gracias: consiste usualmente en aplazar del primer pago de su crédito algunos meses permitiéndole reunir dinero para empezar a pagar las cuotas. Aplica generalmente en créditos productivos.



Intereses de mora: sumas adicionales que cobrará la entidad financiera si no paga a tiempo su crédito.



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



Codeudor o deudor solidario: Persona que comparte una deuda con otra en igualdad de condiciones, es decir, hay una obligación principal en cabeza de los deudores, por lo que en caso de incumplimiento se les exigirá que respondan a ambos.



Fiador: Solo después de que el banco agote los caminos de cobro sobre el deudor principal y no logre el pago (incluyendo la ejecución de garantías como bienes inmuebles), se le puede exigir al fiador que responda.

¡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.

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 en 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

PRÉSTAMO INFORMAL

Otorgado por prestamistas no vigilados.

CRÉDITO FORMAL

Otorgado por entidades vigiladas por el estado como bancos, cooperativas, compañías o corporaciones financiera y cooperativas.



EJEMPLOS

Gota a gota, familia, amigos, pagadario.

Crédito de Vivienda, Hipotecario, Tarjeta de Crédito, Crédito de Bajo monto.



VENTAJAS

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

- Los créditos se adaptan a sus necesidades (Productivos, Inversión, Libre destino).
- Se pueden otorgar a largo plazo.
- Privacidad en el manejo de su información.
- Se crea historial crediticio.
- Las entidades son vigiladas, supervisadas y operan bajo estrictos reglamentos financieros.
- Existen topes (tasas de usura) para los intereses corrientes y de mora.
- Tiene derecho a asesoría y buen trato, además de un sistema de atención al cliente.



DESVENTAJAS

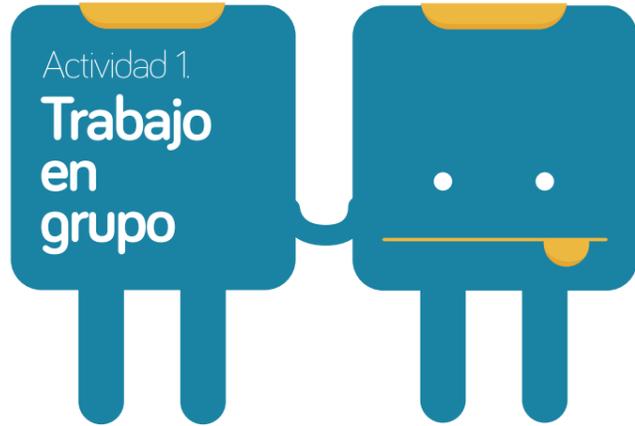
- Suele ser más costoso
- Pueden llegar a ser riesgosos
- No están vigilados ni supervisados por el estado (ejemplo: régimen de cláusulas y prácticas abusivas).

- Tiempos generados en trámites de solicitud de crédito.



Caso: El ascenso de Carlos

Unos meses después, Carlos es ascendido 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.



En grupo deben analizar la situación financiera de Carlos ¿Que le aconsejan hacer? ¿Por qué?

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

Ingresos	Mes 1	Mes 2	Mes 3
Sueldo mensual	\$1'500.000		
Total de ingresos	\$1'500.000		
Gastos Fijos			
Arriendo	\$680.000		
Agua	\$90.000		
Luz	\$65.000		
Agua	\$25.000		
Comida	\$400.000		
Ahorro	\$80.000		
Total de Gastos Fijos	\$1'340.000		
Gastos Variables			
Postres	\$35.000		
Comida en la calle	\$50.000		
Médico	\$20.000		
Total de Gastos Variables	\$105.000		
Total de Gastos (Fijos + Variables)	\$1'445.000		
= Dinero disponible (Total de ingresos - Total de gastos)	\$55.000		

Ejemplo: registro gastos variables diario.

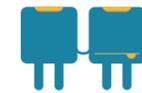
Día	Postres: Concepto \$	Comida en la calle: Concepto \$	Salud Concepto \$
7	Oblea: 5.000	Cena: 50.000	
13			Médico 20.000
18	Helados: 30.000		
Total	35.000	50.000	20.000



$$\text{Capacidad de Pago} = \text{Ingresos} - (\text{Ahorro} + \text{Total Gastos (fijos + variables)})$$

No olvide incluir en sus gastos las cuotas de sus créditos o préstamos actuales.

Actividad 2. Trabajo en grupo



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

Antes de asumir una deuda recuerde:

- 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.



Carlos 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 Carlos? 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 financiamiento, tales como:

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.

Permanencia en el reporte negativo

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.
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 pague en el periodo 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.

¿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) *100

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 %

Actividad 4. Trabajo individual



- Mi grado de endeudamiento es de _____ %

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%

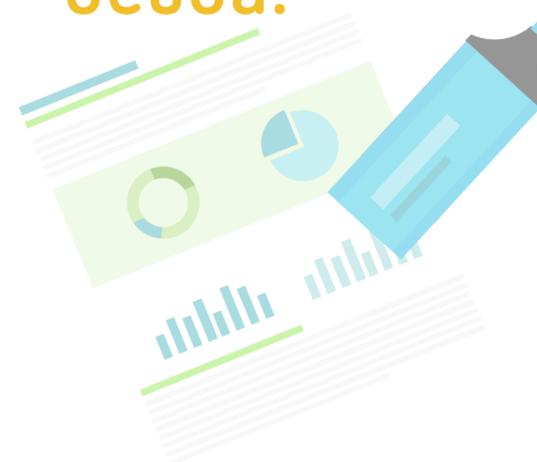
Debe replantear los consumos que realiza a través de créditos. Usted tiene una alta probabilidad de caer en una situación de iliquidez que puede comprometer su salud financiera y llevarlo a posibles incumplimientos.

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.

Opciones para no colgarse en el pago de una deuda:



Responsabilidades del deudor

ANTES:

- Llevar un registro ordenado de ingresos y gastos.
- Tener clara su capacidad de ahorro, de pago y grado de endeudamiento.
- Considerar un plazo real de pago.
- Tener un objetivo claro para el crédito.
- Hacer un análisis minucioso de la fuente de crédito que más le conviene.
- Determinar su capacidad de pago y grado de endeudamiento.
- Verificar que su capacidad de pago es suficiente para cubrir las cuotas mensuales.
- Integrar a su presupuesto el calendario de pagos, de esa forma podrá llevar un control adecuado.

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 presente siempre las características del crédito solicitado.
- Acudir a la institución financiera en caso de que una situación inesperada ponga en riesgo el pago puntual.

Si se ve alcanzado, puede pedirle a su entidad financiera que considere alguna de las siguientes opciones. Lo más recomendable es que actúe rápido, no deje que su deuda se salga de control:

- Rediferir: es decir, aumentar el plazo de la deuda.
- Refinanciar: consiste en cambiar algunas de las condiciones de su crédito como tasa o sistema de amortización.
- Reestructurar: Unifica las distintas deudas que tiene y las convierte en un solo crédito.

Actividad 5. Trabajo individual

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.

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.



¿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:

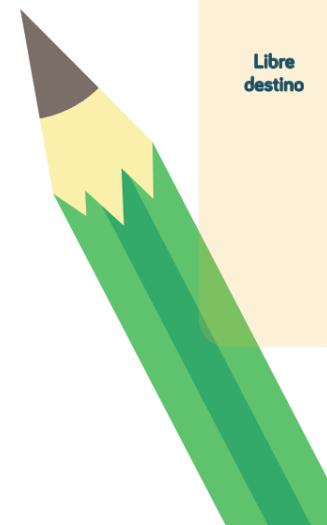
Pregunta	Si	No
En asuntos de dinero soy disciplinado(a).		
Me gusta planear mi vida y me esfuerzo por respetar los planes.		
Mis ingresos me dan buen sustento para la vida diaria.		
Tengo un buen panorama de mis cuentas, mi patrimonio y mis deudas.		
Se calcular mi capacidad de pago		
Analizo las características 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.		

Opciones para financiarse:

El sistema financiero ofrece diferentes productos para que las personas cuenten con recursos, según sus necesidades y objetivos.

Entre ellos:

NECESIDADES	PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS	COSTOS DE CRÉDITO	NUESTRO CONSEJO
Casa propia	Crédito hipotecario	Diseñado para adquirir, construir o remodelar su vivienda nueva o usada, con plazos que suelen ir desde 5 hasta 30 años. En esta figura, el inmueble está a nombre de quien solicita el crédito.	Bajo	Generalmente los créditos hipotecarios cubren hasta el 80% del valor en vivienda VIS y 70% en NO VIS. Busque este tipo de crédito en varias entidades y compare para seleccionar su mejor opción, recuerde que existen múltiples tipos de amortización para este tipo de crédito, tales como: UVR (Cuota constante, Amortización constante y cuota ciclica) y en pesos (cuota constante y amortización constante).
	Leasing habitacional	En esta figura un arrendador transpasa el derecho de uso de una vivienda a un arrendatario durante un tiempo determinado. Al cabo del mismo el arrendatario tiene la opción de comprar el bien, pagando un precio establecido, devolverlo o renovar el contrato.	Bajo	Recuerde que con este producto se puede financiar hasta el 100% del valor de la vivienda, y al no aparecer como propietario de la misma puede obtener importantes ventajas fiscales. Recuerde que Los gastos relativos a impuestos y mantenimiento son responsabilidad del arrendatario.
Carro o moto	Crédito de vehículo	Producto especializado en la financiación de vehículos nuevos y usados para uso personal, familiar o productivo.	Medio	Recuerde tener en cuenta todos los gastos que acarrea un vehículo incluyendo impuestos, mantenimiento, seguros, combustible, entre otros.
Estudiar	Crédito educativo	Mecanismo de financiación que facilita el pago de la matrícula en programas de pregrado, especialización y maestría.	Medio	Tenga en cuenta que existen diferentes formas de pagar su crédito, algunos mientras estudia al corto plazo, a mediano plazo o a largo plazo cuando haya completado sus estudios.
Fortalecer mi negocio	Microcréditos	Prestamos de monto reducido diseñado para financiar necesidades de empresa (activos fijos, capital de trabajo, entre otros).	Alto	Este mecanismo es valido para empresas formales e informales. La tasa de interés máxima no es la misma que la de los créditos de consumo, consulte la tasa máxima para este tipo de préstamo en: www.superfinanciera.gov.co Tenga en cuenta que estos créditos podran de ser de maximo 25 SMMLV y la microempresa no puede tener deudas superiores a 120 SMMVL.
Para bajos montos	Credito de bajo monto	Creditos diseñados para ofrecer una alternativo de financiamiento a personas con bajos ingresos o condicion de informalidad. El tope de prestamos es hasta 2 SMMLV y se puede financiar hasta 36 meses	Alto	Este tipo de crédito tiene una tasa de interes superior al credito de consumo pero inferior a mecanismos informales como el pagadario.
Libre destino	Trajeta de credito	Permite realizar compras y pagarlas en el plazo que usted elija.	Alto	Recuerde que el cupo de su tarjeta de credito no es una extension de sus ingresos, usela sabiamente y solo difiera al numero de cuotas que realmente necesite.
	Credito libre inversion	Financiamiento para cualquier necesidad.	Alto	Es recomendable que antes de solicitar este tipo de credito tenga claro un objetivo y uselo unicamente para dicho fin.
	Credito libranza	Credito para cualquier necesidad cuyas cuotas son descontadas directamente de su salarios.	Medio	Este tipo de crédito, si bien es de libre destino suele tener una tasa de interes inferior. Tenga un objetivo claro antes de solicitarlo y tenga en cuenta su capacidad de endeudamiento.
	Credito rotativo	Credito previamente aprobado del cual usted puede disponer total o parcialmente con un cupo mensual.	Alto	Si bien tiene similitudes con la tarjeta de credito, este credito no tiene medio transaccional y las cuotas se difieren automaticamente, puede ser de tipo revolvente (todo el saldo de capital del cupo se redifiere automaticamente a un solo plazo y tasa) y no revolvente (cada utilizacion se liquida a una tasa y plazo determinado).



Interactuando con el sistema Financiero

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.



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

¿ Por qué los bancos 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.

El interés

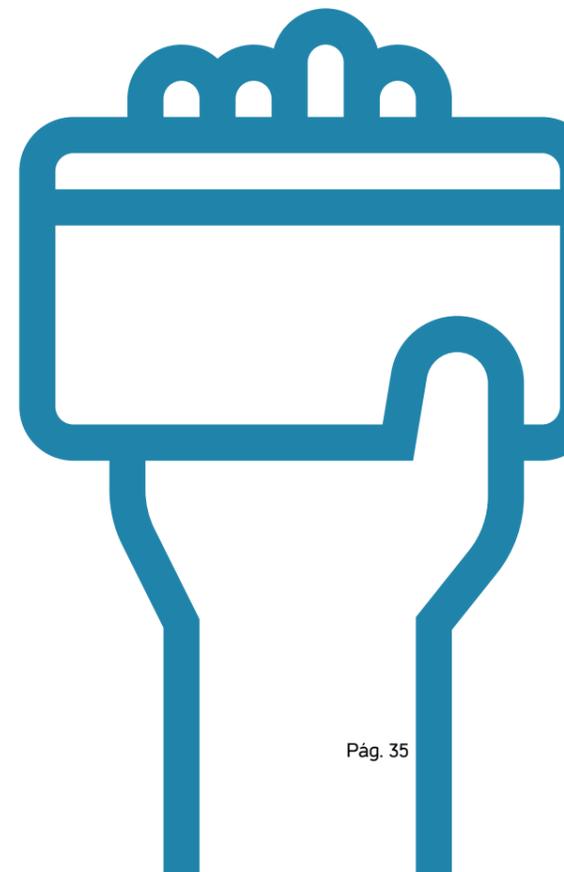
Cuando una persona cede temporalmente la posesión de su dinero espera ser compensada por los riesgos que asume, como por ejemplo que se demoren en pagarle, que no le paguen o que cuando le devuelvan su dinero ya no le alcance para comprar lo que podía cuando lo prestó. Por ello *se debe pagar un precio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

TIPO	CANAL	DESCRIPCIÓN	ABRIR UN PRODUCTO	RETIRO O DEPOSITO DE EFECTIVO	CONSULTA DE SALDO Y MOVIMIENTOS	TRANSFERENCIAS	PAGO DE CRÉDITOS O SERVICIOS PÚBLICOS	BLOQUEOS DE TARJETAS	SOLICITUD DE DOCUMENTOS (EXTRACTOS)
FÍSICO	Cajeros Automáticos	Dispositivo electrónico que permite realizar transacciones financieras sin la necesidad de desplazarse a una sucursal física de la entidad.		SI	SI	SI	SI		
	Corresponsales Bancarios	Farmacia, supermercado, oficina postal o, incluso, la tienda más cercana a su casa, que presta servicios financieros en representación de entidades financieras.		SI	Solo saldos	SI	SI		
	Línea de Atención	Sistema telefónico que de manera interactiva suministra información y le permite realizar transacciones o consultas desde cualquier lugar y a cualquier hora del día.	SI		SI		SI	SI	SI
	Oficina	Canal presencial en el que se pueden realizar casi todo tipo de transacciones, además de obtener asesoría personalizada y especializada en temas financieros.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
DIGITAL	Banca Móvil APP	Aplicación gratuita y disponible en las tiendas oficiales de su celular, con la cual podrá acceder a su banco siempre y desde cualquier lugar usando muy pocos datos móviles o Wifi.	SI	Programar retiros sin tarjeta	SI	SI	SI	SI	SI
	Portal Transaccional	Canal cercano, ágil y disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, para realizar casi todas las operaciones financieras, con los mas altos estándares de seguridad y sin la necesidad de portar efectivo.	SI		SI	SI	SI	SI	SI

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

Medios de Pago:

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:

Efectivo

VENTAJAS

- Más simple de utilizar
- Ampliamente aceptado
- No tiene costos de uso asociados
- Posibilidad de uso inmediato

DESVENTAJAS

- Riesgoso
- En caso de robo no hay forma de recuperarlo
- Poco control sobre su uso
- No tiene impacto directo en su historial crediticio

Tarjetas

VENTAJAS

- Seguridad en la transacción
- Deja una huella del lugar, valor y objeto de transacción
- Posibilidad de protegerse en caso de robo
- Puede pagar sin contacto.

DESVENTAJAS

- Algunas entidades tienen costos asociados. (cuotas de manejo, renovación, etc.)
- Riesgo de usar el crédito como una extensión del ingreso

Transferencias

VENTAJAS

- Facilidad para hacer pagos
- Suele ser gratuita entre cuentas de la misma entidad
- Permite ahorrar tiempo
- Se puede crear un código QR para agilizar las transacciones.

DESVENTAJAS

- Puede tener costos asociados
- En algunos tipos de transferencia puede tomar más de un día su realización

Pasarelas de Pago y PSE

VENTAJAS

- Gratuito para el comprador
- Tiene convenios con las mas grandes entidades bancarias
- Es inmediato.

DESVENTAJAS

- Debe inscribirse antes de realizar transacciones.

Cheques

VENTAJAS

- Su uso es gratuito
- Puede permitir automáticamente comprar a plazo (cheque diferido)

DESVENTAJAS

- Puede ser difícil de utilizar con algunos proveedores
- Suelen ser costosos
- Poca aceptación en el comercio

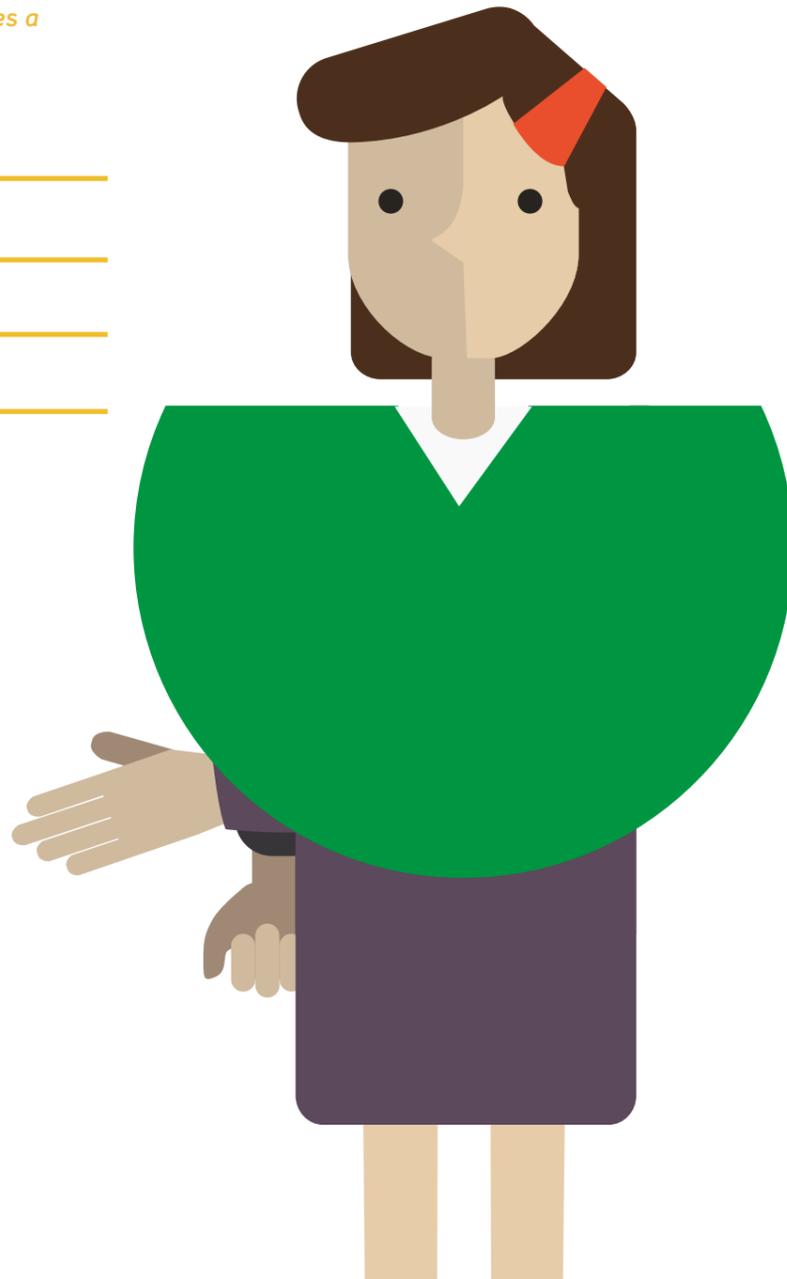
Actividad 2. Trabajo individual

¿Qué medidas de seguridad son importantes a la hora de realizar transacciones?

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 por el botón PSE. 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 cuerdas 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”.



Evita ser víctima de fraude electrónico

- Para ingresar a la página del banco digitar siempre la dirección, nunca entrar a través de enlaces o correos electrónicos.
- Evite realizar operaciones en computadores públicos o través de redes públicas inalámbricas.
- 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.
- Recuerde que los bancos nunca solicitan información personal o financiera a través de correos electrónicos. Si recibe este tipo de correos no los responda, elimínelos. Firme sus tarjetas bancarias y cerciórese que después de realizar una compra, la tarjeta que le devolvieron sea la suya.
- Evite abrir mensajes de correo electrónico no deseado o hacer clic en links de páginas web sospechosas.
- Tener instalado y actualizado el antivirus. Casi todos los antivirus disponibles realizan una labor aceptable.

Evite ser víctima de clonación o fraudes con tarjeta

- Antes de utilizar un cajero automático o datáfono 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.
- Digite la clave con precaución y tape el teclado para evitar que pueda ser vista por otras personas o por cámaras escondidas en el cajero.
- No acepte colaboración de nadie al momento de realizar transacciones con tarjetas.
- Cuando vaya a dejar de usar una tarjeta de crédito córtela en varios pedazos, destruyendo por completo el chip, la banca magnética, el número de tarjeta, la fecha de vencimiento y el código de seguridad del respaldo.
- Digite la clave con precaución y tape el teclado para evitar que pueda ser vista por otras personas o por cámaras escondidas en el cajero.
- No acepte colaboración de nadie al momento de realizar transacciones con tarjetas.
- Si recibe la tarjeta crédito en su domicilio constate que el sobre en que la recibe esté completamente cerrado y no presente indicios de haber sido abierto.
- No entregue nunca el número de tarjeta, fecha de vencimiento y código de seguridad a menos de que esté seguro de que está realizando una compra o transacción en un sitio seguro.
- Nunca entregue ni confirme los datos de su tarjeta de crédito por teléfono a menos que este realizando una

compra.

Evite ser víctima de la suplantación de identidad:

- Si pierde sus documentos o es víctima de robo, recuerde interponer el respectivo denuncia ante la Policía Nacional
- Revise constantemente los estados de cuenta e historial crediticio en centrales de riesgo, así podrá validar que no existen a su nombre productos que nunca solicitó.
- No entregue ni confirme información personal o financiera a través de correo electrónico o por teléfono. Mantenga sus perfiles en redes sociales lo más privado posible.

Evite ser víctima del fleteo

- En lo posible no realizar retiros de altas sumas de dinero en efectivo, utilizar otros medios transaccionales como transacciones electrónicas o cheques de gerencia.
- Si se retira efectivo, solicitar el servicio de acompañamiento de la Policía Nacional llamando al 123, este servicio es GRATUITO.
- En caso de observar algo sospechoso o extraño, de aviso a los funcionarios de la entidad.

Evite ser víctima de suplantadores de funcionarios bancarios

- Desconfíe de aquellos tramitadores de créditos que le solicitan un pago anticipado para realizar el trámite y desembolso de cualquier crédito. Los bancos no cobran por este tipo de servicio.
- Solicite productos bancarios siempre a través de los canales oficiales de las entidades bancarias. En caso de duda, comuníquese con la entidad a los teléfonos oficiales.
- Compruebe que la entidad que le ofrece un producto financiero es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Tenga en cuenta que la Asobancaria es el representante del gremio bancario y no una entidad financiera, por lo que no ofrece créditos al público ni tiene alianzas con ninguna empresa para esto.

Mecanismos de protección

Como consumidores financieros tenemos derechos y deberes.

Derechos

- Recibir producto y servicios con estándares de calidad y seguridad en las condiciones ofrecida 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 y facilidad de comprensión.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio para que los consumidores financieros reciban la atención e información debida y respetuosa
- Recibir educación respecto de los productos y servicios, sus derechos y obligaciones, los costos, mercados y tipo de actividad que desarrollan las vigiladas y los mecanismos de protección para su defensa.
- Posibilidad de presentar consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante: la misma entidad financiera, el Defensor del Consumidor y la Superintendencia Financiera de Colombia.

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.
- Informar sobre medios para presentar peticiones, solicitudes y quejas.
- Exigir respuesta oportuna a cada solicitud o servicio.
- Revisar el contrato, anexos y conservar copias

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 considere. Estas instancias son:



1. La entidad vigilada:

Cuando quiera presentar su solicitud o reclamo ante la entidad, debe exponer su caso sustentando cada detalle de este, para que se le encuentren posibles soluciones.



2. El Defensor del Consumidor Financiero (DCF) de la entidad vigilada:

Si considera que la entidad no le prestó de manera adecuada un servicio, usted tiene derecho a reportarlo al defensor del consumidor financiero, también lo podrá hacer si cree que el banco o institución financiera no cumple con lo establecido en los contratos suscritos para la prestación de servicios o incumple alguna norma.

El DCF tiene como funciones, además de resolver las quejas, actuar como conciliador o vocero de los consumidores financieros. Después de que el DCF investiga los hechos que llevaron a presentar la queja, toma una decisión. Esta decisión es de obligatorio cumplimiento para la entidad.

Encuentre más información sobre el Defensor del Consumidor Financiero de cada entidad vigilada en la página de la SFC.

www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/defensor-del-consumidor-financiero-10087421

Sin embargo, si no está de acuerdo con la decisión, puede acudir a la Superintendencia Financiera quien recibirá la queja y si es necesario evaluará la conducta del defensor.



3. La Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), mediante las siguientes dos opciones:

a. Formular una queja de manera virtual, en el siguiente link www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/quejas-contra-entidades-vigiladas/. O puede presentar su queja de manera presencial en el punto ciudadano de la Superintendencia Financiera de Colombia en la Carrera 7 # 4 – 49 Bogotá D.C.

b. 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.

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



@saberMasSerMas



/saberMasSerMas



@sabermassermas



Saber Más Ser Más



@sabermassermas

Cra 9 N. 74 - 08 . Piso 9 Edificio Profinanzas
PBX (601) 3266600

Bogotá D.C. Colombia



ASOBANCARIA



implementada por:

 **Sparkassenstiftung Alemana**
LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
DE LOS BANCOS EN COLOMBIA