

EDUCACIÓN FINANCIERA

CONSTRUIR, AVANZAR Y PROSPERAR



CON EL APOYO DE:



ASOBANCARIA

Construyendo
la Confianza y Solidez del sector financiero



**BANCA DE LAS
OPORTUNIDADES**



**Superintendencia
Financiera
de Colombia**

Construir, avanzar y prosperar

Recomendaciones para un buen
manejo de las finanzas

Introducción

Sobre este material

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

¿Qué es Educación Financiera?

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

Agradecimientos

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

Diseño:

BABEL

Babel Group S.A.S.

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



Conozca a los protagonistas

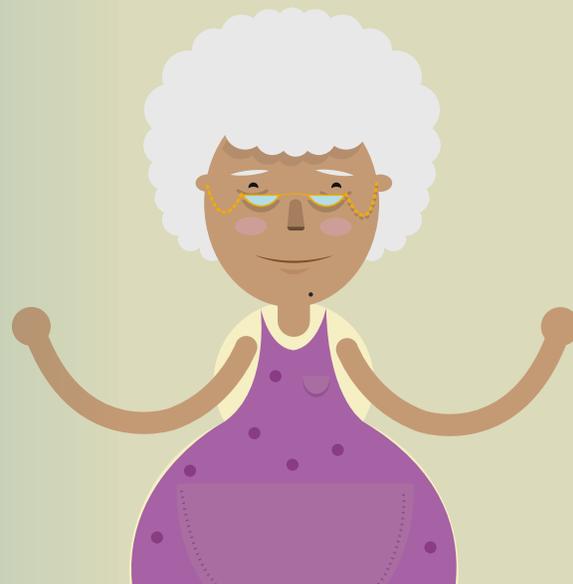


Abuelo
**DON
GUILLERMO**

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

Abuela
**DONA
PRUDENCIA**

Muy amorosa y sobre todo prudente para determinadas situaciones financieras.



Papá
RICARDO

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



Mamá **CLARA**

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

Hija mayor **CAMI**



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



Hija menor **MARGARITA**

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



Hijo **LUCAS**

Perro **MANCHAS**

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



CAPÍTULO 7

Productos y servicios financieros: Sus aliados para progresar

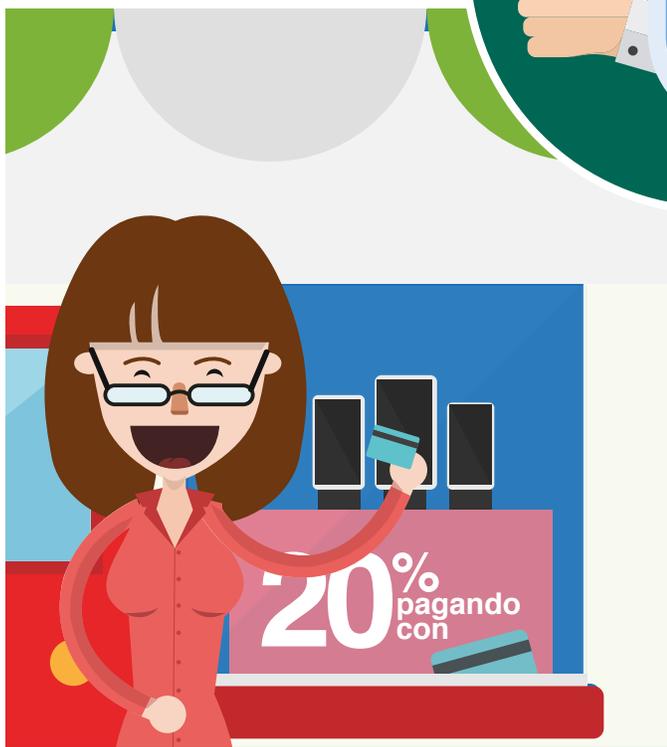
POR SEGURIDAD



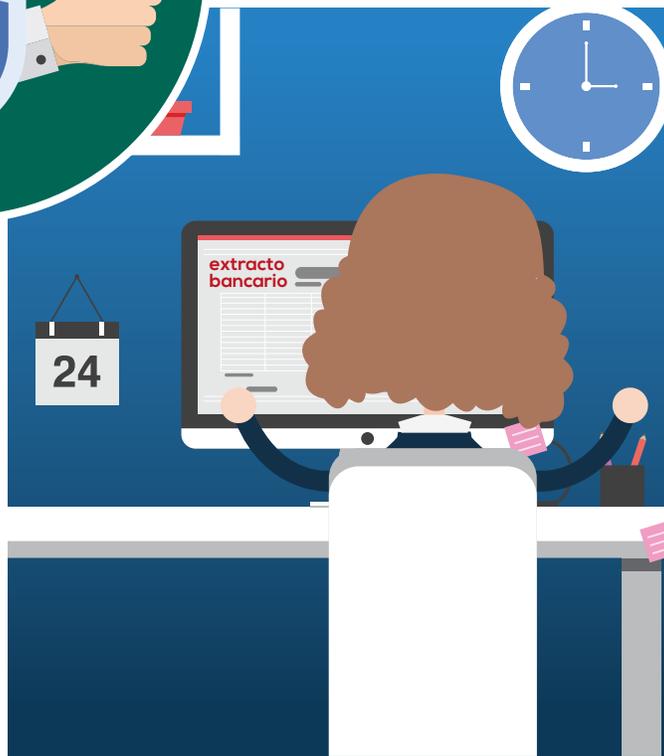
POR TIEMPO



POR OPORTUNIDAD



POR CONTROL



¿Qué es una entidad financiera?

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

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

¿Por qué se cobran por sus servicios?

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

¿Qué es la tasa de interés?

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

Entre más riesgosa se considera una operación, más costoso es el crédito.

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

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

Producto:

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

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

Servicios:

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

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

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

Productos para ahorrar

1. Cuenta de Ahorro

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

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



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

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

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



¿Qué es el seguro de depósitos?

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

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

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

¿Cómo lo adquiero?

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

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

La tarjeta débito

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

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



¿Dónde se utiliza la Tarjeta Débito?

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

La tarjeta débito le permite:

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

Recuerde:

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



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

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



¿Cómo se usa la tarjeta débito en los establecimientos comerciales?



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

Otros productos para ahorrar que ofrece el sistema financiero son:

Cuenta de ahorro programado

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

Cuenta de ahorro de trámite simplificado

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

Depósito Electrónico

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

Cuentas de Ahorro Electrónicas

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

Cuenta AFC

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

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

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

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

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

Productos para financiar sus necesidades

1. Tarjeta de Crédito

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

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

Si maneja bien su tarjeta usted puede:

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

Si maneja mal su tarjeta usted se arriesga a:

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



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

¿Cómo se usa la tarjeta de crédito en los establecimientos comerciales?



2. Crédito de Bajo Monto

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

¿Qué características tiene?

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



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

¿Qué es el historial crediticio?

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

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

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

- Si la información es positiva tendrá permanencia indefinida.

3. Microcrédito:

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

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

¿Qué características tiene?

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

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

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

¿Le han ofrecido crédito fácil, rápido y barato?

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

Canales para realizar transacciones

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

Cajeros Automáticos:

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

Corresponsales Bancarios:

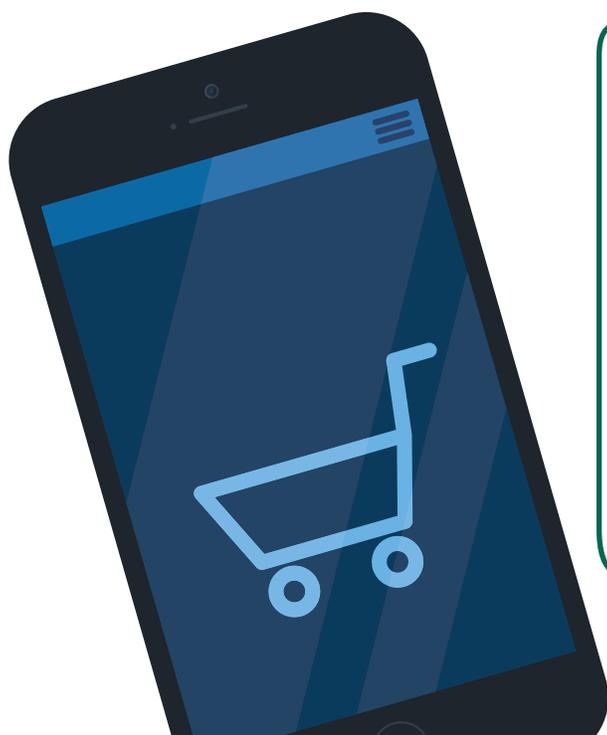
Farmacia, supermercado, oficina postal o, incluso, la tienda más cercana a su casa, que presta servicios financieros en representación de entidades financieras.

¿Cuáles son los servicios prestados por los Corresponsales Bancarios?

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

Banca Móvil:

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



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

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

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

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



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

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

Ventajas de usar banca móvil:

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

Audiorespuesta:

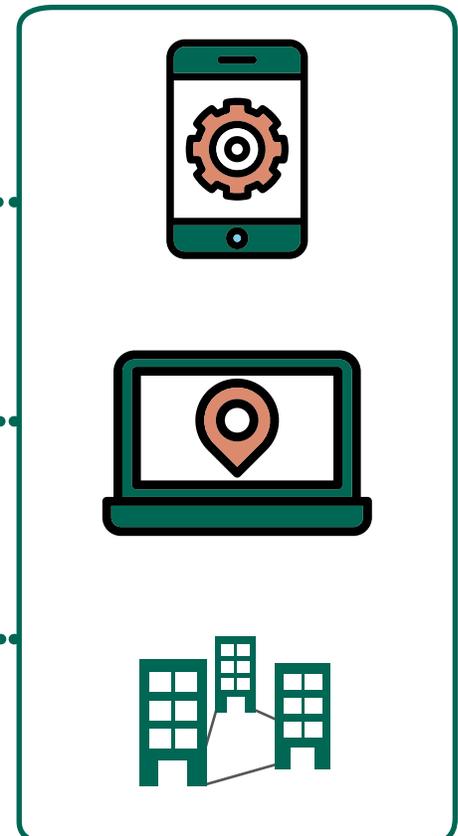
Sistema telefónico que de manera interactiva suministra información y le permite realizar sus transacciones y aclarar dudas e inquietudes respecto a los productos y servicios que adquirió con la entidad financiera, desde cualquier lugar y a cualquier hora del día.

Internet:

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

Oficina:

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



Recomendaciones de Seguridad

¡Evita ser una víctima de la delincuencia!

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

En cajeros automáticos:

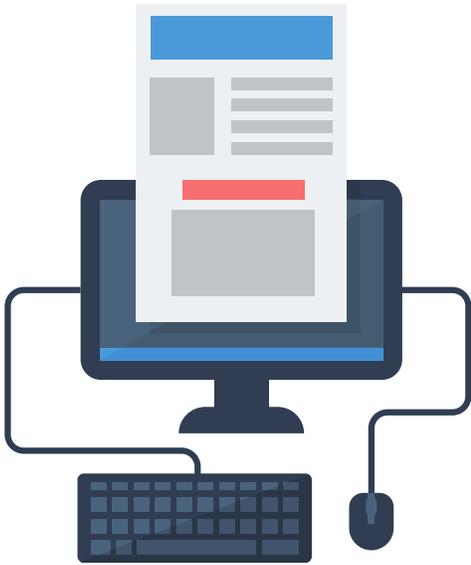
Cuando vaya hacer el uso de un cajero automático tenga en cuenta las siguientes recomendaciones

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



En establecimientos comerciales:

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



Por internet

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

Punto de reflexión

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

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

Gracias

