



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

¿Cómo acceder y hacer uso del sistema financiero colombiano?

Guía de orientación sobre inclusión
financiera para refugiados y migrantes
provenientes de Venezuela



Organización
Internacional
del Trabajo





Durante la preparación de esta guía, diferentes instituciones y organizaciones aportaron su tiempo, conocimientos y experiencias, con el fin de ayudar en la recolección y análisis de información, redacción de contenidos, diseño, diagramación y acompañamiento técnico.

No hay forma de agradecer a todos aquellos que cooperaron en la preparación de esta guía, pero queremos hacer un reconocimiento especial a la iniciativa Finanzas Rurales de USAID, en cabeza de su director Asdrúbal Negrete Lebette, que financió la redacción y edición de los contenidos. Además reiteramos nuestra gratitud a su equipo técnico, que con su conocimiento y experticia aportó a la consolidación de la misma.

Así mismo, resaltamos los aportes de la ACNUR que lideró la iniciativa; de PNUD y a la OIT, que conjuntamente financiaron el proceso creativo de diseño y diagramación; de la OIM, que apoyo en el lanzamiento del documento; del GIFMM, que desde el equipo de coordinación y comunicaciones sumó para sacar adelante este proyecto; y del resto de las ONGs que hacen parte del Sector de Integración Socioeconómica y Cultural de la plataforma GIFMM, por su compromiso decidido en el acompañamiento y difusión de la misma.

Finalmente, se agradece al equipo del Ministerio del Trabajo y a la Gerencia de Fronteras, cuyos aportes y colaboración fueron fundamentales para la construcción de este documento y la articulación con otros aliados.



DERECHOS DE AUTOR© (2021) Los derechos de autor de esta obra son exclusivos de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional USAID, la Agencia de las Naciones Unidas para los Refugiados -ACNUR-, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD- y la Organización Internacional del Trabajo -OIT- de manera mancomunada y ÚNICAMENTE se autoriza sin el consentimiento previo y por escrito de sus titulares, su publicación, distribución, reproducción y difusión para fines educativos u otros fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca claramente la fuente. No autorizamos cualquier otro derecho sobre este documento, lo cual significa que todos los derechos quedan reservados. La reproducción para la venta u otros fines comerciales, o su traducción para cualquier propósito, están expresamente PROHIBIDAS sin el consentimiento previo y por escrito de los titulares de los derechos de autor. Así mismo, queda expresamente prohibido cualquier tipo de modificación de su contenido, imágenes, gráficos (Logotipos e imagen corporativa).

Esta Guía de Orientación fue elaborada para fomentar el proceso de inclusión financiera para refugiados y migrantes provenientes de Venezuela en Colombia, con el propósito de promover la inclusión financiera en nuestro país. El presente documento es producto de un esfuerzo y trabajo mancomunado, con el apoyo técnico y posterior publicación por parte de la Iniciativa de Finanzas Rurales (IFR) de USAID.

El presente aviso facilita el libre acceso y uso de este documento en los términos señalados, respetando la obligación de citar la fuente, así como la NO alteración de su contenido original.



Ruta para acceder y hacer uso del sistema financiero colombiano

Haga clic sobre el tema de su interés para navegar el documento.



P. 10

¿Para qué nos servirá esta guía?

P. 13

¿Qué es el sistema financiero colombiano?

P. 15

¿Cómo funciona el sistema financiero colombiano?



P. 22

¿A qué servicios y productos financieros podemos acceder en Colombia?

P. 20

¿Cuáles son las ventajas de pertenecer al sistema financiero colombiano?

P. 18

¿Qué son los establecimientos de crédito?



P. 26

P. 30

P. 33

P. 34

¿Cuáles son los productos de ahorro?

¿Cuáles son los productos de crédito?

¿Cómo conseguir un crédito según sean nuestras posibilidades?

¿Por qué debemos prestar atención a las tasas de interés?

P. 41

P. 39

P. 36

P. 35



¿Cuáles son los beneficios de contar con una billetera electrónica?

¿Qué pasa si no podemos pagar el crédito?

Créditos para empleados

Créditos para trabajadores independientes

P. 43

P. 46

P. 48

P. 51

¿Qué es un seguro y para qué nos sirve?

¿Por qué debemos pagar una prima?

¿Cómo enviar y recibir remesas?

¿Cómo podemos hacer un cambio de divisas en Colombia?

P. 59

P. 57

P. 56

P. 53

Tips de educación financiera

¿Cómo prevenir el riesgo y el fraude?

¿Qué son las prácticas financieras informales?

Canales de atención de los servicios financieros



Glosario

Administración de la deuda: destreza adquirida por una persona, que permite pagar deudas a tiempo y comprometerse a no gastar en exceso en el futuro.

Asegurado: para el caso de seguros de personas, es el individuo amparado por la póliza de seguro y/o sus coberturas complementarias. Para el caso de seguros generales, son los bienes muebles, inmuebles o las actividades y los riesgos a los que estos están expuestos.

Aseguradoras: empresas encargadas de ofrecer servicios de aseguramiento para proteger a personas naturales o jurídicas contra riesgos imprevistos.

Avance: opción para obtener dinero en efectivo, de acuerdo con el cupo aprobado en una tarjeta de crédito.

Beneficiarios: son las personas que tienen derecho a recibir una indemnización cuando ocurre la muerte del asegurado. El beneficiario a título oneroso (seguros de deuda) es aquel que se designa cuando existe una obligación crediticia de la cual el asegurado es deudor o codeudor.

Billetera electrónica: herramienta digital que permite realizar pagos electrónicos de manera ágil y segura con la vinculación de productos financieros en un solo lugar.

Cajas de compensación: entidades privadas que administran las prestaciones de seguridad social, con el fin de ofrecer beneficios, subsidios y otras prestaciones.

Canales digitales o transaccionales: herramientas tecnológicas que permiten conectarse uno a uno con los clientes y establecer relaciones comerciales, como la venta de productos, transacciones y la atención de solicitudes. Estos canales pueden ser aplicaciones móviles, páginas web y redes sociales.



Canales transaccionales: medios que ofrecen las entidades bancarias para que sus clientes pueden encontrar todos sus productos y servicios financieros de manera digital, virtual o física.

Capacidad de endeudamiento: monto máximo por el cual se puede generar una deuda sin afectar la solvencia económica.

Capital: disponibilidad de recursos, bienes y valores que permitan llevar a cabo una actividad determinada o satisfacer una necesidad.

CDAT: certificados de Depósito de Ahorro a Término; un producto financiero que permite ahorrar cierta cantidad de dinero a corto plazo con una tasa fija; entre más dinero y tiempo se mantenga, mayores serán las utilidades.

CDT: certificado de Depósito a Término Fijo; un documento en el que consta el depósito de cierta cantidad de dinero en el banco, que podrá ser devuelta después de determinado tiempo con una suma adicional por la rentabilidad.

Centrales de riesgo: entidades que almacenan, procesan y suministran información sobre cómo las personas naturales y jurídicas han cumplido con sus obligaciones en entidades como bancos, cooperativas, almacenes y empresas del sector real.

Certificación laboral: documento emitido por una empresa privada o entidad pública en el que se demuestra que el trabajador pertenece o perteneció a la empresa y que desempeñó un cargo determinado.

Certificaciones bancarias: documentos oficiales emitidos por una entidad financiera que certifican la titularidad de un producto financiero.

Compras de cartera: alternativa ofrecida por entidades financieras con la que es posible comprar y unificar las deudas de otra entidad financiera, con un cambio de tasa de interés.

Consumidor o usuario financiero: personas naturales o jurídicas que, en beneficio propio, familiar o social y en carácter de destinatarios finales, hacen uso de los productos y servicios ofrecidos por los bancos, compañías financieras, etc.



Volver al contenido

Contrato laboral: convenio entre dos o más partes en el que se especifican las obligaciones y derechos que se incluirán en el desarrollo de una actividad remunerada.

Corresponsal bancario: persona natural o jurídica que establece vínculos de negocio con entidades financieras con el fin de ofrecer, a nombre y por cuenta de esta, servicios financieros a sus clientes.

Crédito: préstamo de dinero que hace una entidad financiera, el cual debe ser pagado de manera periódica junto con los intereses pactados y dentro de los plazos definidos.

Cuentas de ahorro: producto financiero que permite guardar el dinero de forma segura y confiable para disponer de este de manera inmediata o ahorrarlo.

Cuota de manejo: es la tarifa que se paga por tener cupo disponible en la tarjeta de crédito y poder hacer compras, pagos o avances cuando se requiera.

Cuotas: monto de dinero que se paga de manera regular por el uso de un producto o servicio financiero.

Derechos económicos: en el ámbito de los derechos humanos, aquellos que garantizan condiciones económicas para llevar una vida digna y libre.

Desarrollo humano: creación de un entorno en el que las personas desarrollan su máximo potencial, amplían sus opciones y llevan adelante una vida productiva, creativa y digna.

Educación financiera: disciplina que permite desarrollar habilidades para administrar de manera adecuada el dinero y dar seguimiento a las finanzas personales para lograr y mantener calidad de vida y bienestar financiero.

Empleador: persona que da empleo.

Empleo formal: trabajo remunerado que se encuentra formalizado dentro de los requerimientos de ley.

Emprendimiento: iniciativa de un individuo que invierte sus recursos y habilidades con el objetivo de poner en marcha una idea y aprovechar las oportunidades que brinda el mercado.



Entidad financiera: compañía encargada de ofrecer servicios financieros a personas naturales o jurídicas.

Extractos bancarios: documentos que proporcionan las entidades financieras donde se evidencian los movimientos que se han presentado en una cuenta bancaria o producto financiero durante un período específico.

Fintech: empresas financieras que prestan servicios financieros a través del uso de tecnologías.

Gastos: salida de dinero con la que se obtiene un bien o servicio.

Giro internacional: servicio que prestan las entidades financieras para enviar o recibir dinero del exterior.

Historial crediticio: registro que se obtiene del comportamiento de pago que las personas tienen con entidades financieras.

Inclusión financiera: conjunto de acciones que se realizan para la vinculación de sectores de la población que no cuentan con servicios financieros.

Indemnización: es una compensación económica que debe hacer la aseguradora al asegurado de acuerdo con las condiciones pactadas en el contrato de seguros, en caso de que un riesgo se haya vuelto real (accidentes, daños, robos, etc.).

Ingresos: beneficios y utilidades monetarias que adquiere una persona como resultado de una actividad laboral, comercial o profesional.

Intereses: monto adicional que un consumidor financiero paga por haber prestado una cantidad de dinero durante un tiempo determinado y según las condiciones pactadas.

Oferta: bienes y servicios que están disponibles en el mercado a unos precios establecidos.

Plataforma digital: herramienta que ofrece productos y servicios a través de internet, posibilitando la interacción entre usuarios y la ejecución de diversas tareas en un mismo lugar.



Plazos: término o tiempo que se fija para el pago de una obligación financiera adquirida.

Presupuesto: planificación y formulación anticipada de gastos e ingresos, en una actividad económica o por parte de una persona.

Prima: es el valor que paga el tomador a la compañía aseguradora por asumir los riesgos cubiertos y definidos en la póliza o contrato.

Referencias comerciales: documento emitido por parte de una persona natural o jurídica sobre el comportamiento de pago de un usuario financiero.

Registro Único Tributario (RUT): mecanismo único para identificar, clasificar y ubicar a las personas y entidades sujetas a obligaciones administradas ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Remesa: dinero que las personas en el extranjero envían a su país de origen, resultado de su trabajo.

Rentabilidad: reflejo de las ganancias obtenidas frente a una inversión.

Riesgo: posibilidad de que en el futuro se haga real un evento que podría afectar a una persona, sus bienes o su patrimonio (hay riesgos de muerte, de salud, de sufrir un accidente, etc.).

Sector solidario: sector que agrupa las organizaciones de carácter asociativo y solidario autogestionadas, legalmente constituidas y sin ánimo de lucro, que a través de sus acciones buscan el bien común y satisfacer las necesidades humanas, y que fundan su quehacer en la solidaridad y el trabajo colectivo.

Seguro: contrato o póliza que se firma entre una compañía de seguros y un asegurado o tomador; este último hace el pago de una suma de dinero llamada prima a la entidad aseguradora a cambio de que esta asuma el riesgo en caso de que un evento futuro incierto afecte su patrimonio o su integridad física.



Servicio financiero: servicio ofrecido por las entidades financieras con el cual se puede acceder o gestionar los recursos económicos a través de crédito, ahorro o inversión.

SOAT: seguro obligatorio establecido por ley que tiene como objetivo asegurar la atención de los ciudadanos (peatones y ocupantes del vehículo) frente a posibles accidentes de tránsito.

Sobreendeudamiento: deuda demasiado elevada respecto a los ingresos, llevando al no pago de la obligación financiera o a usar un porcentaje muy alto de los ingresos.

Sociedades Especializadas de Depósitos y Pagos (SEDPE): instituciones financieras especializadas en depósitos y pagos, creadas con el fin de promover la inclusión financiera a través de productos transaccionales

Tasa de cambio: relación cambiaria que existe entre las monedas de dos países, entre el valor de una moneda y otra.

Tasas de interés: su valor indica el porcentaje de interés que se debe pagar como contraprestación por utilizar una cantidad determinada de dinero en una operación financiera y durante un tiempo determinado.

Títulos valores: documento que contiene un derecho de pago o cobro, sirviendo como instrumento para el traslado de dinero.

Tomador: es la persona natural o jurídica que contrata seguro(s) con la aseguradora.



Volver al contenido



1

¿Para qué
nos servirá esta guía?



La presente *Guía de orientación sobre inclusión financiera* tiene el propósito de compartir información con la población de migrantes y refugiados venezolanos residentes en Colombia sobre el acceso a los productos y servicios ofrecidos por el sistema financiero; es decir, encontraremos información clave sobre el proceso de inclusión financiera en aspectos, como: **cuentas de ahorro, créditos, seguros, billeteras electrónicas, recomendaciones de educación financiera, envío o recepción de dinero desde o hacia Venezuela, etc.**

La información presentada en la *Guía* apunta a distintos temas de interés: algunas partes se enfocan en puntos básicos relacionados, por ejemplo, con la documentación requerida para abrir un producto financiero; otras se centran en los productos principales del sistema financiero, como los de ahorro, crédito, seguros, entre otros; otras más ofrecen una visión de los servicios más especializados, como la adquisición de un seguro o el envío o recepción de dinero de un país a otro. Por eso, contiene datos, tanto generales como específicos, al tiempo que ofrece una visión amplia del funcionamiento y los beneficios del sistema financiero colombiano, y comparte información puntual sobre los distintos productos y servicios hoy disponibles para la población venezolana residente en Colombia.

Hoy sabemos bien que muchas personas habitantes de Colombia quieren y pueden estar en este sistema, establecer una buena relación con las distintas entidades, contar con una mayor experiencia crediticia y, en

general, gozar de los beneficios del sistema financiero. También sabemos que la inclusión financiera favorece el desarrollo personal, familiar y comunitario. Además, este proceso no se refiere solo al hecho de poder contar con un producto financiero, sino que tiene otras ventajas: hay un gana-gana entre los establecimientos financieros y los usuarios, y **problemas como la inequidad, la desprotección de los derechos económicos o la pobreza de los grupos más vulnerables pueden afrontarse mediante vías de este tipo.**

Ahora bien, en la actualidad observamos un cambio gigantesco en la manera de administrar el dinero: cada vez hay más opciones para que las personas residentes en Colombia puedan hacer operaciones con él, reduciendo considerablemente las distancias y los tiempos.



Los migrantes y refugiados venezolanos, además de acudir a los típicos servicios presenciales de las entidades financieras en cualquier región de Colombia, también pueden utilizar su celular o un equipo con acceso a internet, o acudir a un corresponsal bancario, para realizar un gran número de trámites y operaciones bancarias y financieras.

Infelizmente, a pesar de las numerosas opciones que brinda hoy el sistema financiero,



Volver al contenido

lo que ocurre con un porcentaje considerable de la población venezolana merece mayor atención: a pesar de vivir y trabajar en Colombia, y de hacer continuamente operaciones con dinero, encuentran dificultades y barreras para acceder a establecimientos financieros, como los bancos y las cooperativas, o a servicios como las billeteras electrónicas. Muchas veces, la principal dificultad son los documentos requeridos, pero también el hecho de no contar con el suficiente conocimiento o la información más relevante sobre cómo funciona este tipo de productos y servicios.

Buscando soluciones para la anterior problemática, varias organizaciones y entidades del país trabajan hoy en procesos de inclusión financiera de la población venezolana; todos ellos valoran resultados económicos y sociales muy positivos a nivel personal y comunitario, y desde luego, para el país en general. La presente *Guía* es

una contribución a esta meta y, por eso, fue elaborada mediante un amplio diálogo entre un nutrido grupo de actores que involucra a entidades, organismos de cooperación, organizaciones de la sociedad civil, grupos de trabajadores, entre otros; todos ellos motivados por un objetivo en común: **hacer posible que la comunidad venezolana pueda ser parte del sistema financiero colombiano, hacer uso de su oferta de productos y servicios, y estar protegida en todos sus derechos económicos.**

Sin duda, pertenecer al sistema financiero ayuda a que las personas podamos cumplir propósitos personales, alcanzar mayores niveles de bienestar y mejorar nuestra calidad de vida y la de nuestros seres queridos. El conocimiento de temas financieros nos llevará a tomar mejores decisiones sobre el manejo de los productos y servicios financieros, e incluso frente a la adecuada administración del dinero.

Por ello, los principales temas que conoceremos aquí serán los siguientes:



El funcionamiento general del sistema financiero colombiano.



Las rutas para acceder a estos productos y servicios.



Los beneficios y las oportunidades de la inclusión financiera.



Las recomendaciones básicas de educación financiera.



La oferta de servicios y productos financieros existentes.



Volver al contenido

2

¿Qué es el sistema financiero colombiano?





Volver al contenido

Contar con entidades financieras serias, competentes y con una variada oferta de productos y servicios es algo indispensable para que las personas, las comunidades y las empresas estemos protegidas respecto al manejo y la inversión de nuestro dinero. Colombia responde a tal desafío a través de un generoso número de instituciones del Estado y de entidades privadas creadas para controlar el flujo de dinero, administrarlo efectivamente, y hacerlo circular en el mercado y en la sociedad.



Llamamos sistema financiero al conjunto de instituciones financieras, públicas y privadas, que controla y pone en movimiento la plata de los ciudadanos y las empresas. Hoy, Colombia cuenta con un sistema financiero sólido que brinda a todos opciones confiables y seguras para administrar los recursos de una manera responsable y rentable.

La misión del sistema financiero puede resumirse de este modo: **mover el dinero de aquellos que tienen mucho (o que tienen más) hacia aquellos que lo necesitan, procurando siempre que todos ganen.** Así, por ejemplo, la plata que algunos ahorran se convierte en la plata que otros piden en préstamo para satisfacer sus necesidades o alcanzar sus metas particulares.



¿Cómo funciona el sistema financiero colombiano?



Bancos, cooperativas, instituciones financieras, sociedades de servicios, aseguradoras, cajas de compensación, entes reguladores y muchas otras más son ejemplos de instituciones que pertenecen al sistema financiero colombiano. A esta red de instituciones acudimos personas y empresas motivadas por las necesidades concretas frente al manejo del dinero: ahorrarlo, solicitarlo como préstamo, usarlo para pagos y transferencias, buscar protegerlo mediante una queja o reclamo, etc.

A la cabeza del sistema, las principales autoridades de supervisión, regulación y emisión de la moneda local son: **El banco de la República** (entidad independiente) y la **Superintendencia Financiera de Colombia** (entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público). Juntas controlan las actividades de muchas instituciones, como los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros y otras

entidades financieras. La **Superintendencia de la Economía Solidaria**, por su parte, supervisa a las cooperativas y entidades del llamado sector solidario. Todas estas entidades se encargan de establecer y controlar las diferentes reglas de juego que determinarán cómo y en qué condiciones se moverá el dinero en Colombia.

Lo que sucede dentro del sistema financiero puede ser tan complejo como la emisión de títulos valores (algo que solo pueden hacer entidades con altas cantidades de capital), o tan simple como el pago de un servicio público o la consignación en efectivo a una cuenta de ahorros. En la siguiente figura se muestra un esquema general del sistema financiero en el país. Aunque conviene tenerlo presente como un marco general, luego nos enfocaremos en los establecimientos de crédito y, en concreto, en la banca comercial y las cooperativas financieras, pues son estas las principales instituciones (junto a las billeteras electrónicas) a las que la población venezolana establecida en Colombia puede acudir para realizar actividades como ahorros, crédito, seguros, pagos, transferencias, etc.

Sistema financiero colombiano

Banco de la República

Máxima autoridad monetaria, cambiaria y crediticia

Superintendencia Financiera de Colombia

Supervisa al sistema financiero para asegurar su estabilidad

Superintendencia de la Economía Solidaria

Supervisa a cooperativas y otras entidades del sector solidario

Asobancaria

Agremia a entidades financieras para generar confianza, sostenibilidad y competitividad del sistema financiero

Establecimientos de crédito

Obtienen dinero legal depositado por las personas y lo ponen en circulación a través de créditos

Bancos comerciales

Cooperativas financieras

Compañías de financiamiento

Corporaciones financieras

Sociedades de servicios financieros

Entidades que median entre recursos de las personas y su puesta en circulación en el mercado financiero

Fiduciarias

Almacenes de depósito

Sociedades administradoras de pensiones y cesantías

Otras entidades financieras

Prestan servicios especializados en mercados de valores, inversiones con mayor riesgo, billeteras electrónicas, etc

Entidades aseguradoras e intermediarias

Sociedades de capitalización

Emisores de valores

Bolsa de valores

Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos (SEDPE)



Volver al contenido



El Banco de la República

Es la mayor autoridad monetaria, cambiaria y crediticia de Colombia. Tiene una responsabilidad esencial en el país: dar estabilidad a la moneda colombiana, el peso. Una misión de tal tamaño implica regular aspectos muy complejos de la economía, como establecer políticas económicas, controlar el crédito, emitir y poner en circulación la moneda legal, controlar la inflación, administrar las reservas internacionales, prestar dinero a otros bancos, etc.

El dinero en efectivo en pesos colombianos que usamos en nuestra vida diaria ha sido impreso, emitido y distribuido por el Banco de la República, la única institución que puede producir moneda legal en el país.

Saber más aquí 



La Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)

Es un organismo técnico, adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, encargado de supervisar el sistema financiero colombiano para garantizar que sea estable, seguro y confiable. Su misión consiste en supervisar las actividades financieras en el país, promover el desarrollo del mercado de valores y, algo muy importante, proteger los derechos de todos los consumidores financieros.

Dentro de sus funciones, supervisa permanentemente a las instituciones financieras del país y pone reglas de juego para el sistema financiero. Ante esta entidad, las personas pueden presentar quejas o reclamaciones frente a malas prácticas de las entidades financieras. En caso de encontrar irregularidades, la SFC puede imponer sanciones.

Saber más aquí 



Volver al contenido



¿Qué son los establecimientos de crédito?

Los establecimientos de crédito son quizás las entidades más visibles del sistema financiero colombiano en la cotidianidad. Están conformados por bancos, cooperativas financieras, compañías de financiamiento y corporaciones financieras. Aunque se les llame de esta manera, no solo se enfocan en temas de crédito, sino también en otros productos y servicios, como ahorros, trámites, seguros, billeteras electrónicas, etc.

Además de los servicios tradicionales prestados de manera presencial, hoy los establecimientos de crédito han desarrollado plataformas tecnológicas, aplicaciones de celular y servicios digitales para que los usuarios podamos hacer operaciones rápidas y por nuestra cuenta, desde cualquier dispositivo con acceso a internet o a una red móvil.

La oferta de los establecimientos de crédito varía significativamente en las regiones y

municipios del país. Así, por ejemplo, mientras que en las ciudades principales hay una amplia diversidad de instituciones y oferta de productos y servicios financieros, en los municipios existe una oferta más específica o reducida, según sean su desarrollo económico y las características propias de sus habitantes. Entonces, mientras que en las ciudades principales hay una gran cantidad de entidades financieras a las cuales acudir, en las regiones más apartadas hay agentes que tienen un papel más importante, como los corresponsales bancarios.

En el siguiente esquema se resumen las principales funciones de los distintos establecimientos de crédito. Estas son las instituciones más usuales a las que la población de refugiados y migrantes venezolanos residentes de Colombia puede acudir, para acceder y hacer uso de los servicios y productos financieros: los bancos y las cooperativas financieras (por ejemplo, allí se puede abrir una cuenta de ahorro, hacer una consignación o transferencia, adquirir una tarjeta de crédito, realizar un pago, etc.). Más adelante, en esta *Guía* también se hará énfasis en las **billeteras electrónicas**, herramientas muy útiles para el manejo del dinero desde un celular o dispositivo



con internet, y puestas al servicio del usuario financiero tanto por algunos establecimientos de crédito como por las llamadas Sociedades Especializadas de Pagos y Depósitos (SEDPE).

Entidades como las cooperativas financieras, los fondos de empleados y las asociaciones mutuales conforman el sector

solidario; como su nombre lo indica, es un sector caracterizado por los principios de asociatividad y solidaridad, mediante los cuales una organización realiza acciones que contribuyan al crecimiento financiero de todos sus miembros.

Establecimientos de crédito y sus funciones



Bancos (comerciales o hipotecarios)

- Los bancos comerciales **reciben el dinero** depositado por las personas y luego lo ponen en **circulación mediante créditos**.
- La tarea de los bancos hipotecarios es **prestar dinero** a las personas, quienes deberán hacer **pagos periódicos** y dejar como **garantía** sus propiedades raíces.
- Los bancos están autorizados para **realizar múltiples operaciones**, como negociar pagarés y deudas, recibir depósitos, hacer pagos, otorgar créditos, etc.



Cooperativas financieras

Son entidades especializadas que prestan servicios similares a los de los bancos, pero que tienen un **funcionamiento cooperativo**; es decir, **se une voluntariamente** un grupo de personas con necesidades o aspiraciones comunes en actividades de ahorro, crédito, inversiones, etc.

- Las cooperativas financieras ocupan un papel muy importante en los **municipios y las regiones alejadas de las grandes ciudades**, pues para muchas personas son la puerta de entrada al sistema financiero.
- Hay una gran variedad de cooperativas en el país: **especializadas, multiactivas, integrales, de trabajo asociado, etc.** Todas ellas se desenvuelven en el llamado sector solidario de la economía.



Compañías de financiamiento

Son instituciones financieras que obtienen recursos de las personas a través de **depósitos a término**, y que luego son puestos nuevamente en circulación mediante créditos destinados a la comercialización de bienes y servicios, y a operaciones de arrendamiento financiero (o *leasing*).



Corporaciones financieras

Son instituciones financieras que obtienen **recursos de las personas a mediano y largo plazo**, con el fin de realizar operaciones de crédito e inversiones que contribuyan al desarrollo de las empresas.



Volver al contenido

¿Cuáles son las ventajas de pertenecer al sistema financiero colombiano?



Todos crecemos: cuando las personas mejoramos nuestras condiciones financieras, también lo hacen nuestras

familias, comunidades y el país en general. Al obtener o ahorrar los recursos necesarios, podemos realizar distintos proyectos individuales y colectivos que contribuyen también al desarrollo del país.



Lugares seguros, ahorros seguros: las entidades financieras son lugares seguros para guardar y hacer rentables nuestros ahorros.

Instituciones como el Banco de la República, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y la Superintendencia Financiera supervisan e intervienen en el funcionamiento de las entidades financieras, ofreciendo así una garantía frente a los productos y servicios de los usuarios financieros.



Oportunidad: al pertenecer al sistema económico formal, podemos consolidar el historial crediticio, nos hacemos visibles

como posibles clientes y consumidores financieros, y esto nos abre las puertas para obtener mejores opciones de crédito y ahorro.



Tenemos derechos:

al ser parte del sistema financiero, estamos amparados en los derechos económicos

y financieros que tenemos como usuarios: atención, información transparente, educación, agilidad en las consultas y solicitudes, presentación de quejas y reclamos, etc.



Productos a la medida:

la diversidad de productos financieros atiende las necesidades puntuales de cada persona, y permite administrar y obtener el dinero de una manera eficiente y segura; las



entidades financieras deberán suministrar información clara y transparente sobre aspectos como: valor de las cuotas, plazos, intereses, costos adicionales, etc.



Créditos estratégicos:

al demostrar un buen historial crediticio o la capacidad de pago, podemos acceder a créditos para ser invertidos en proyectos estratégicos (como un negocio o un emprendimiento) o en la satisfacción de una necesidad importante que lleve a un mayor bienestar y calidad de vida.



Servicios legales y

seguros:

los servicios financieros formales son más baratos, ordenados y más seguros que otras formas de financiamiento informales, como los préstamos “gota a gota” o “paga-diarios”. Los créditos ofrecidos por las entidades financieras manejan tasas de interés más bajas, en comparación con las de los prestamistas informales, y brindan garantías y posibilidad de negociación permanente de las deudas.

Servicios complementarios:



el acceso a un producto financiero es también la condición para que podamos hacer uso de todo un abanico de otros servicios ofrecidos por las instituciones financieras, como plataformas digitales, cajeros electrónicos, tarjetas, certificaciones, etc.



Educación financiera:

las entidades financieras nos suministran herramientas y recursos para apoyar la efectiva administración del dinero. Por ejemplo, aplicaciones de control de presupuesto, programas de educación financiera, asesorías personalizadas, acompañamiento en procesos de emprendimiento, etc.



Respaldo:

las operaciones de dinero tienen un respaldo en los sistemas electrónicos de las entidades financieras.

Así, podemos rastrear las operaciones financieras y sus fechas, u obtener información sobre tasas de interés de los productos, abonos o transferencias realizadas, cantidad de dinero ahorrado, deudas, etc.



Reducción de la pobreza y la inequidad:

pertenecer al sistema financiero es una vía para que las personas en condición de vulnerabilidad puedan derribar barreras, mejorar su calidad de vida y alcanzar su desarrollo humano. Los productos y servicios financieros de las entidades se vuelven vías para alcanzar objetivos personales o colectivos, que lleven al desarrollo humano integral.



Volver al contenido



3

**¿A qué servicios
y productos
financieros podemos
acceder en Colombia?**



¿Cómo prepararnos para acceder al sistema financiero?

Muchas entidades financieras apuestan actualmente por la inclusión financiera de refugiados y migrantes venezolanos establecidos en Colombia. De hecho, muchas han abierto un abanico de opciones en productos y servicios financieros, y han simplificado las condiciones para que la población venezolana en el país pueda acceder a productos, como: cuentas de ahorro, créditos, seguros y billeteras electrónicas; así como a servicios complementarios de las entidades financieras, como: asesorías, capacitaciones, aplicaciones digitales, etc. De todas estas opciones hablaremos enseguida.

Como se ha dicho, son muchos los beneficios de pertenecer al sistema financiero. Sin embargo, para que esto sea posible, es fundamental entender que no se trata de un proceso automático, sino que requiere de un compromiso de los usuarios en varias direcciones:

- ✓ **Contar** con los documentos requeridos y reunir la información de soporte.
- ✓ **Conocer** la oferta de entidades financieras que les pueden prestar servicios en su territorio de residencia.
- ✓ **Tener** claridad sobre el modo en el que el dinero ahorrado u obtenido será invertido.
- ✓ **Informarse** sobre las características y condiciones de los productos y servicios.
- ✓ **Hacer** comparaciones entre varios tipos de productos y servicios, para escoger el más adecuado.
- ✓ **Reflejar** un comportamiento responsable en el mercado financiero.



Volver al contenido

Algunas páginas web permiten hacer comparación entre varios tipos de productos, para así poder tomar la mejor decisión sobre cuál es la mejor opción. En <https://comparabien.com.co/>, por ejemplo, se ofrece de manera gratuita una comparación

entre distintos productos de ahorro, créditos, tarjetas y seguros, dando cuenta de información como tasas de interés, beneficios, cuotas de manejo, montos mínimos de apertura, etc.



¿Qué documentos se requieren para acceder al sistema financiero?

Dependiendo del tipo de producto o servicio que se busque, las entidades financieras pueden solicitar determinados documentos. En general, son tres los documentos de identificación válidos para acceder al sistema financiero colombiano: el **Permiso Especial de Permanencia (PEP)** en sus distintas fases y tipos, el **pasaporte venezolano** o la **cédula de extranjería**. Sin embargo, además de los anteriores, para otro tipo de productos, como los créditos o las tarjetas de crédito, las entidades pueden igualmente requerir soportes de la vida crediticia, documentación financiera o referencias comerciales.

Permiso Especial de Permanencia (PEP):

documento de identificación expedido por Migración Colombia, que les permite a los nacionales venezolanos que estén en territorio colombiano permanecer temporalmente de manera regular. La Circular 82 de 2019, de la Superintendencia Financiera de Colombia, nos dice que las entidades sometidas a su supervisión deben aceptar el PEP como documento de identificación válido, y ser admitido como documento autónomo y suficiente para que la población venezolana contrate o abra productos y servicios financieros en las entidades supervisadas en Colombia. Conviene señalar que las distintas fases y tipos de PEP han sido también documentos de identificación válidos para acceder al sistema financiero colombiano.



Cédula de extranjería: documento de identificación expedido por Migración Colombia que se otorga a extranjeros titulares de una visa superior a tres meses. Según la entidad, “deberán solicitar una cédula de extranjería las personas mayores edad y menores a partir de los 7 años en posesión de una visa en calidad de titular principal o titular beneficiario con una vigencia superior a tres (3) meses”.

Pasaporte venezolano: según la Superintendencia Financiera, sirve como documento de identificación cuando tiene sello de ingreso y permanencia otorgado por la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, con un vencimiento que no exceda los dos años.

En la actualidad, el Gobierno ha puesto en marcha el funcionamiento del Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos, con el cual da vía libre al uso del Permiso por Protección Temporal (**PPT**), documento de identificación expedido por Migración Colombia, que permite a los venezolanos permanecer en Colombia por un término de hasta **10 años**. De acuerdo con la **resolución 2289 de 2021** de Migración Colombia, este documento le permitirá a gran parte de la comunidad venezolana acceder a la oferta de servicios públicos y privados en el país, incluyendo la del sistema financiero. Pueden aplicar al **PPT** los venezolanos que:

- Se encontraban en el territorio colombiano legalmente con documentos como el Permiso Especial de Permanencia, Permiso de Ingreso y Permanencia (**PIP**), salvoconducto **SC2**.
- Se encontraban en el territorio colombiano en condición irregular y hayan ingresado al país antes del **1 de enero de 2021**.
- Ingresen de manera regular al país, con pasaporte sellado, hasta el **28 de mayo de 2023**.



Saber más [aquí](#)



Volver al contenido

3.1. Productos de ahorro

Un ahorro es una parte de los ingresos que vamos reuniendo poco a poco durante un período específico, con el propósito de satisfacer necesidades futuras. La clave del ahorro es hacerlo de manera regular y sostenida, y mantener el dinero resguardado en un sitio seguro, como las entidades financieras o las billeteras electrónicas.

Acceder a un producto de ahorro es un primer paso para consolidar experiencia financiera y, así, poder acceder a otros productos y servicios financieros, como los créditos y las tarjetas de crédito. Asimismo, muchas veces es la combinación de ahorro y crédito lo que nos permite alcanzar las principales metas económicas, como comprar un inmueble, montar un negocio, hacer una inversión, etc.

Muchas personas consideran que es posible ahorrar, incluso cuando se tienen pocos ingresos. Lograrlo es cuestión de organización, planificación y constancia.



Entre las principales razones para ahorrar en una entidad financiera o en una billetera electrónica, podemos mencionar las siguientes:

- ✓ El dinero se deposita en **un lugar seguro** supervisado por instituciones estatales.
- ✓ El dinero estará disponible para **cuando se necesite o se haya acordado**.
- ✓ Las entidades financieras se vuelven **aliadas** del manejo eficiente del dinero.
- ✓ El sistema financiero formal brinda **garantías y reglas de juego claras**.
- ✓ Las entidades financieras **pagan intereses** por el dinero ahorrado.
- ✓ El ahorro se convierte en un **salvavidas** para solucionar imprevistos o emergencias.
- ✓ El dinero ahorrado se vuelve también un **respaldo** durante la vejez o la enfermedad.
- ✓ Es una práctica que contribuye a la **creación del historial financiero**.



¿Qué productos de ahorro podemos tener?

El tipo de producto de ahorro dependerá de las necesidades que tengamos respecto al uso de su dinero. Por ejemplo, si la idea es ahorrar en diferentes cantidades cada vez que se pueda, pero además tener el dinero siempre disponible, el producto recomendado es una cuenta de ahorros; pero si la idea es no utilizarlo en algún tiempo y, además, buscar una mayor ganancia en los intereses, es preferible un ahorro a término fijo a través de un Certificado de Depósito a Término (CDT) o un Certificado de Depósito de Ahorro a Término (CDAT).



Cuentas de ahorro:
para los ahorradores que
necesitamos el dinero
siempre disponible

Es un depósito de dinero con **disponibilidad inmediata**; esto quiere decir

que la persona puede obtener el dinero en cualquier momento que lo requiera (por ejemplo, puede retirarlo a través de un cajero electrónico) y utilizarlo en proyectos de corto plazo.

En esta cuenta, el usuario puede **depositar sus ahorros, realizar transferencias y recibir consignaciones** de otras personas.

Una cuenta de ahorro se puede abrir, **tanto en un banco como en una cooperativa financiera**. Elegir la mejor dependerá de las ventajas que el producto tenga: rentabilidad, costos, servicios adicionales, etc.

También es posible abrir una cuenta de ahorros de trámite simplificado (CATS), que es ideal para ser utilizada **a través del celular, desde una billetera electrónica**.

Las cuentas de ahorro permiten **el depósito de dinero de otras personas**, por ejemplo, la consignación del salario por parte del empleador.

Con la cuenta de ahorros y a través de las plataformas digitales de la entidad financiera, **se puede controlar y administrar el dinero: hacer pagos, transferencias, descargar extractos o certificaciones, etc.** El dinero disponible en la cuenta de ahorros se puede usar para



hacer operaciones, como: el pago de facturas, transferencias, pago de créditos, etc.

- Para abrir algunas cuentas de ahorro, se requiere la **consignación de un monto inicial**. Por la administración del dinero, algunas entidades financieras pueden cobrar cuotas de manejo, es decir, un valor mensual que se descuenta del ahorro; sin embargo, estos valores se pueden negociar e incluso hay múltiples entidades que no los cobran. **Es importante preguntar en la entidad seleccionada las condiciones y posibilidades que ofrecen.**



Cuenta de ahorro programado: para los que quieren ahorrar para lograr una meta específica

- Es una cuenta de ahorros a la que **se consigna periódicamente un determinado valor** para cumplir con un determinado propósito: educación, vivienda, vacaciones, emprendimiento, etc. Allí pueden ahorrar, tanto una persona como un grupo familiar.
- Con la entidad financiera **se fija el plazo del ahorro programado y el valor periódico mensual que se consignará**. Al final de

este período, la persona puede retirar su ahorro y los intereses.

- Es un instrumento efectivo de ahorro** para alcanzar metas en el futuro; el depósito mensual de montos específicos va conformando el capital necesario para, en el futuro, hacer realidad algún proyecto personal, familiar o laboral.

- Es posible **programar automáticamente el ahorro mensual**, por ejemplo, autorizando a la entidad financiera para hacer el descuento de la cuenta de ahorros (como descontarlo del salario consignado por el empleador).

- Los ahorradores tienen **restringido el retiro del dinero**; el acuerdo fijado con el banco es retirar el dinero en el plazo acordado, para así hacer efectivo el pago de los intereses.

- Los ahorros programados permiten **generar hábitos de disciplina, conseguir metas en el mediano o largo plazo, y acceder a una mejor rentabilidad**.



Certificados de Depósito a Término (CDT): para los ahorradores que quieran mayor rentabilidad

- Es un producto financiero de **inversión del ahorro** en la que el usuario deposita determinado monto de dinero a un plazo acordado y con unas ganancias fijas propuestas por la entidad financiera. Desde el comienzo del ahorro, el usuario sabrá cuánta plata ganará por intereses.
- Es importante mencionar que este tipo de ahorro se recomienda para personas que **cuentan con recursos** que no se necesitan en el tiempo establecido para el depósito.
- Se concibe como un **título valor**, es decir, como un documento legal que fija un compromiso por parte de la entidad financiera de pagar la inversión más los intereses acordados.
- El ahorrador puede **fijar un plazo determinado**, generalmente de 30, 60, 90, 180 o 360 días, al final del cual puede

retirar su inversión más los intereses ganados. Entre mayor sea el plazo y el monto del CDT, mayor será la rentabilidad que le asegurará la entidad financiera.

- Es una **inversión segura y confiable**, al final de la cual el usuario puede retirar solo los intereses y, si lo desea, tomar un nuevo CDT.
- Es un producto financiero idóneo para aquellas personas que tienen **ahorros disponibles** y que quieran hacerlos más rentables.



Tiempos de apertura: en poco tiempo, generalmente entre uno y dos días. En ciertas entidades financieras, la apertura de una cuenta de ahorro o una cuenta de ahorros programada es casi inmediata. Actualmente, se cuenta con la posibilidad de realizar la apertura de una cuenta de ahorros a través de billeteras o aplicaciones digitales, de las cuales hablaremos más adelante.



Volver al contenido

3.2. Productos de crédito

Un producto de crédito es un préstamo de dinero que le hace una entidad financiera formal a una persona o empresa, estableciendo unos plazos y condiciones de pago específicos. Los créditos están orientados a satisfacer necesidades puntuales de las personas, como inversiones, educación, vivienda, consumo, entre muchas otras. De ahí que existan varios tipos de créditos para atender dichas necesidades: las tarjetas de crédito, el crédito hipotecario, el educativo, el de libre inversión, etc. El dinero obtenido nos permitirá dar una solución más rápida a nuestros deseos, y muchas veces es necesario combinarlo con los ahorros para dar origen a una inversión adecuada que contribuya a mejorar nuestras condiciones económicas generales y nuestra calidad de vida.

La deuda que se adquiere con la entidad financiera deberá ser pagada periódicamente junto con los intereses correspondientes, durante el tiempo que se haya pactado. La clave para acceder y disfrutar del crédito consiste en demostrar la capacidad de pago, y mantener un buen historial dentro del

sistema financiero. De hecho, del buen manejo de la deuda y la puntualidad en los pagos dependerá la posibilidad de acceder a mejores oportunidades financieras, como nuevos productos o créditos con mejores condiciones, menores tasas de interés, excepciones en cuotas de manejo, opciones de renegociar una deuda, descuentos y promociones para compra, etc.

Una tarea indispensable que debemos realizar como usuarios financieros al momento de solicitar un producto de crédito es informarnos sobre las condiciones y sus características: tasas de interés, plazos, costos, ventajas, fechas de pago, derechos y obligaciones. Los asesores de la entidad





financiera con la que obtendremos el crédito nos deberán brindar información clara, oportuna y transparente, y resolver todas nuestras dudas y preguntas. Esta acción es muy importante porque el desconocimiento del producto de crédito adquirido nos puede llevar a malas experiencias financieras, como el sobreendeudamiento o la obligación de utilizar una suma considerable de nuestros ingresos para pagar deudas, y no para otras cosas que nos aseguren una mayor calidad de vida y la satisfacción de las necesidades básicas.

Aunque un buen número de créditos permite conseguir los recursos requeridos para

nuestro desarrollo personal, familiar o laboral, existen riesgos claros cuando el dinero obtenido se vuelve plata de bolsillo que se gasta en consumos del día a día. Igualmente, es riesgoso acceder a créditos informales con prestamistas, como los “gota a gota” o los “paga-diarios”, pues los intereses son mucho más altos y la forma de cobrar el dinero prestado puede caer fácilmente en la ilegalidad (extorsión, usura, fraude). Por eso, entre las principales ventajas de acceder a un crédito con una entidad financiera formal, podemos mencionar las siguientes:



Encontramos diversidad de tipos de crédito

y nos podemos apoyar en la experiencia de las instituciones financieras para elegir aquellos más adecuados.



Como usuarios, **estamos protegidos en nuestros derechos como consumidores financieros**, nos vemos amparados en la ley colombiana, y podemos poner quejas y reclamos por malas prácticas ante las entidades de supervisión, como la Superintendencia y la Supersolidaria.



Tenemos disponibilidad de dinero en el presente o en el futuro cercano para alcanzar metas personales o colectivas, o cubrir una necesidad puntual.



Obtenemos los múltiples beneficios que la entidad financiera nos ofrece como clientes, como promociones, descuentos, convenios con comercios, etc.



Podemos construir un buen historial crediticio cuando pagamos las deudas con responsabilidad, lo cual nos abre las puertas para acceder a nuevos y mejores productos y servicios.



Muchos productos de crédito están **amparados con seguros o garantías** para cubrir ciertas eventualidades que nos impidan hacer los pagos acordados.



Volver al contenido



¿Qué tipos de productos de crédito nos ofrece el sistema financiero?

El sistema financiero de Colombia tiene una gran cantidad de productos de crédito; todas las entidades ofrecen sus propios portafolios de crédito, con características puntuales y orientados a distintos tipos de personas y empresas. A continuación, listamos algunos de los más usuales a los que podría acceder la población de migrantes y refugiados residentes en Colombia:



Tarjetas de crédito: son productos que nos permiten hacer compras o avances inmediatos de dinero. Estas

tarjetas se pueden usar para hacer compras, tanto de manera presencial como en internet. El pago de estas compras o avances puede dividirse en varias cuotas; entre menor número de cuotas elijamos, menos intereses pagaremos; si el plazo de pago es mayor, más intereses nos serán cobrados. Las tarjetas tienen un cupo crediticio fijo, es decir, una cantidad de dinero



Crédito educativo: es una herramienta que utilizan los hogares y los estudiantes para obtener recursos que les

permitan cursar sus estudios universitarios. Con estos créditos, las personas podemos realizar estudios como carreras profesionales, diplomados, especializaciones o maestrías.



Crédito hipotecario: es un préstamo de largo plazo destinado exclusivamente a adquirir, construir o remodelar vivienda, oficinas o locales

comerciales. La propiedad adquirida queda



a favor del banco como garantía, hasta que terminemos de pagar el crédito. Dado que estos créditos son de sumas considerables de dinero, las entidades financieras solo financian una parte del valor comercial del inmueble y, por eso, como usuarios solicitantes debemos contar con dinero ahorrado para pagar cuotas iniciales, trámites administrativos, escrituración, etc.

¿Cómo conseguir un crédito según sean nuestras posibilidades?

Acceder a un crédito depende de que como usuarios logremos cumplir ciertos requisitos y reunamos los soportes solicitados por las entidades financieras. Las exigencias para lograrlo son distintas, de acuerdo con nuestras condiciones económicas: si somos independientes o asalariados, o si tenemos un empleo formal o informal. En cualquier caso, las siguientes son recomendaciones básicas para obtener un crédito:



Crédito de libre inversión:

es un crédito de consumo que podemos utilizar para distintos tipos de proyectos, sin tener que darlos a conocer a la entidad financiera. Es muy útil para afrontar eventualidades o satisfacer una necesidad puntual, y es altamente recomendable para compras, proyectos, inversiones o emprendimientos que permitan una mayor generación de dinero en el futuro.



Informarnos sobre las condiciones y requisitos del crédito, y reunir la documentación necesaria.

Además de los documentos de identidad, las entidades financieras suelen solicitar soportes, como extractos de cuentas de ahorro, certificaciones bancarias, referencias comerciales y personales, etc.



Definir el tipo de crédito que queremos y evaluar nuestra capacidad de pago real.

Muchas entidades financieras cuentan con simuladores de crédito en sus páginas web, donde los usuarios podemos analizar aspectos, como: el valor de las cuotas mensuales, las tasas de interés, los costos asociados o el tiempo que tomaría pagar una deuda; saber y entender esto es fundamental para tomar las mejores decisiones.



Volver al contenido

 **Acceder y hacer uso del sistema financiero a través de otros productos y servicios, como billeteras digitales, cuentas de ahorro o seguros.** Es más fácil acceder a un crédito si ya tenemos otras experiencias comprobables en el sistema financiero.

 **Calcular cuánto de los ingresos podemos destinar para el pago de las cuotas del crédito,** así como la manera en la que será invertido este último, para así evitar el sobreendeudamiento y mantener un buen historial financiero.

 **Conseguir las referencias personales y comerciales que respalden el buen comportamiento de pago,** así como las referencias de empleo o certificaciones comerciales.

 **Suministrar siempre información verificable y fácil de comprobar** por parte de las entidades financieras.

¿Por qué debemos prestar atención a las tasas de interés?



Las tasas de interés son porcentajes de dinero adicionales que las personas deben pagar por el dinero prestado. Las cuotas de los créditos suelen incluir pagos de capital, pagos de intereses y, en algunas ocasiones, cuotas de manejo. Tener claridad sobre las tasas de interés es algo que debe estar en la mente de los usuarios todo el tiempo, pues

de ello va a depender qué tanto se pagará a los bancos, las cooperativas financieras o los establecimientos de comercio por el crédito obtenido. Los mejores productos son los que ofrecen tasas de interés más bajas, en tanto que un crédito con unas tasas de interés altas puede ocasionar un mayor endeudamiento.



Créditos para **trabajadores independientes**

Los trabajadores independientes son aquellas personas que tienen un negocio o realizan una actividad económica por su cuenta, sin un empleador o un salario fijo. Pueden ser **trabajadores independientes formales** cuando su actividad económica se desarrolla cumpliendo todas las leyes y exigencias del mercado laboral colombiano, como aportes a salud y pensión, impuestos, facturación, etc.; o **trabajadores independientes informales**, cuando su actividad económica es realizada por cuenta propia sin regularizar o formalizar aún ciertas condiciones y reglas del mercado laboral, como las ya señaladas.

Los créditos para los independientes en Colombia dependen de la capacidad de pago que puedan demostrar con su negocio o actividad económica; así, las entidades sabrán si pueden responder con responsabilidad por el dinero prestado y las obligaciones adquiridas. Los créditos más estratégicos para un trabajador independiente son aquellos destinados a hacer crecer su negocio o a mejorar las condiciones de su trabajo, pues en este caso el préstamo es una inversión que traerá frutos económicos en el futuro.

Para solicitar un crédito, los **trabajadores independientes formales** o **comerciantes**, además de los documentos de identidad

usuales, deberán entregar a los establecimientos de crédito los soportes solicitados. Estos documentos pueden variar entre los distintos establecimientos y según sea el tipo de crédito, pero algunos de los más usuales son:

- **Extractos y certificados bancarios.**
- **Documentos que acrediten otros ingresos.**
- **Registro Único Tributario (RUT).**
- **Certificado de Cámara de Comercio.**
- **Contratos de comercialización actuales o recientes.**
- **Certificados comerciales de proveedores.**
- **Copias de contratos de arrendamiento.**
- **Fotocopias de servicios públicos cancelados.**



Por su parte, los trabajadores independientes informales básicamente pueden acceder a los créditos en la medida en que acrediten, por ejemplo, buenas prácticas de ahorro o certificaciones comerciales de proveedores de su trabajo. Además del documento de identidad, las entidades financieras podrían solicitar:

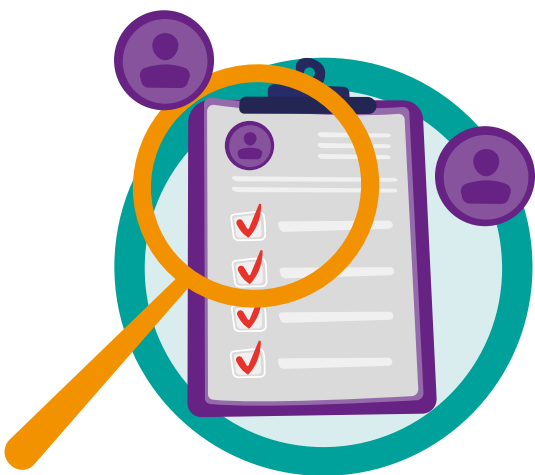
- Extractos bancarios de los últimos meses.
.....
- Referencias comerciales/personales.

Créditos para **empleados**

Para el caso de los empleados o asalariados en Colombia, acceder a un producto de crédito dependerá de la entrega de certificaciones y contratos laborales, para así demostrar que contará con los recursos

suficientes con los cuales pagar la deuda. Además de los documentos de identificación, los bancos y cooperativas podrán solicitar documentos como los siguientes:

- Comprobantes o certificados de nómina de los últimos meses.
.....
- Copia de contrato laboral vigente.
.....
- Certificación laboral expedida por el empleador o la empresa con la que trabaja.
- Certificados de ingresos y retenciones de la entidad en la que se tiene la cuenta de ahorro.
.....
- Formatos diligenciados y firmados de la entidad financiera a la que solicita el crédito.



¿Cómo evalúan las entidades financieras darnos o no un crédito?

Luego de la entrega de los documentos, las entidades financieras hacen un estudio de la información suministrada para evaluar si en realidad podemos o no cumplir con el pago del dinero prestado. La revisión del **historial crediticio** es determinante, pues con este se

puede analizar el comportamiento financiero de la persona, en aspectos como: pagos, tiempo en el sistema financiero, uso de otros productos y servicios, etc. Entre algunos de los criterios de estas entidades para otorgar un crédito se encuentran:

La capacidad real de endeudamiento de la persona: los ingresos que recibe frente a la deuda que deberá pagar.

El grado de riesgo del préstamo: si el interesado podrá pagar la totalidad de cuotas e intereses, o si podrá pagar su deuda en el tiempo acordado.

Las garantías que ofrece el usuario para pagar el crédito: inmuebles, posesiones, ahorros, compromisos firmados, etc.

El tiempo de permanencia en Colombia y las condiciones para seguir viviendo o nacionalizarse en el territorio.

La experiencia previa con otros productos y servicios financieros.

La capacidad de ahorro y los movimientos de dinero registrados en los extractos.

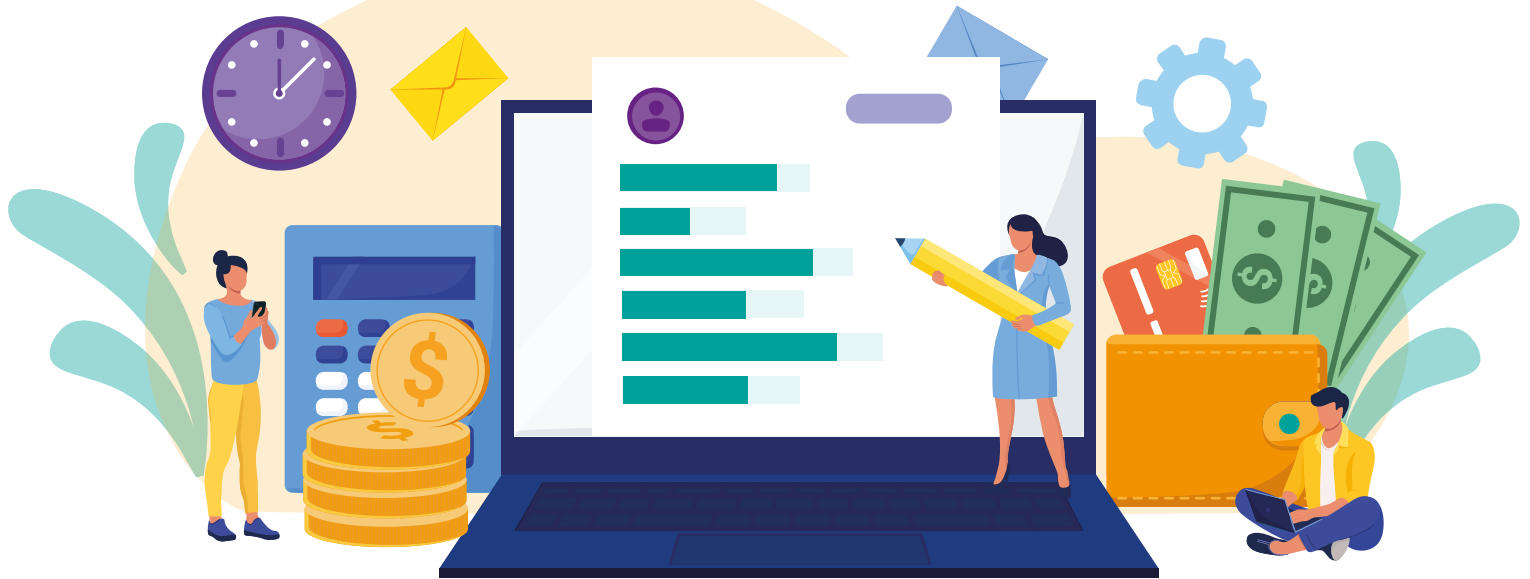
La comprobación de las recomendaciones comerciales o personales, así como su perfil.

La veracidad de la información entregada.

Dependiendo del tipo de crédito solicitado, el estudio y la aprobación en la entidad financiera pueden durar más o menos tiempo. Una tarjeta de crédito, por ejemplo, puede entregarse para uso inmediato, en tanto otros de créditos más elevados, como un crédito hipotecario o un leasing, pueden durar incluso meses.



Volver al contenido



¿Qué es el historial crediticio?

Uno de los principales obstáculos para no acceder a un crédito es el hecho de no contar con experiencia con productos y servicios de las entidades financieras. El historial crediticio se refiere al registro del comportamiento financiero de las personas, es decir, a cómo hemos administrado los productos y cumplido con los compromisos y las deudas. Esta información puede comprobarse en centrales de riesgo (como Datacrédito y CIFIN), instituciones que reportan datos respecto al pago de las obligaciones. Estos reportes serán positivos si la persona ha cumplido con sus compromisos de pago y ha reflejado así un buen comportamiento financiero; pero, serán negativos, si ha habido incumplimiento en los pagos acordados con los productos de crédito.

Además de los préstamos en las entidades financieras, el historial crediticio se refleja con el comportamiento de pago en establecimientos de comercio, por ejemplo, el pago de facturas del celular o de cuotas por productos comprados en almacenes de cadena. Entre mejor historial crediticio tenga una persona, mejores serán las condiciones en los préstamos que solicita. Para conseguir el mejor historial, la ruta recomendable es hacerlo poco a poco: abrir una cuenta de ahorro, hacer uso de billeteras electrónicas, acceder a tarjetas de crédito con cupos bajos en establecimientos comerciales, mantener al día los pagos, etc. El no pago a tiempo o por un tiempo considerable de los créditos adquiridos ocasiona un reporte negativo del usuario y, en consecuencia, el cierre de las puertas en las entidades financieras.

Para consultar su historial crediticio clic [aquí](#)



¿Qué pasa si no podemos pagar el crédito?



Antes de entregar un producto de crédito, las entidades financieras han dispuesto y socializado con el usuario las reglas de juego; por ello, cuando hay incumplimiento, las entidades acudirán a las garantías firmadas por las personas o incluso a los derechos que les confiere la ley. El incumplimiento en los tiempos de pago da lugar a intereses de mora adicionales, que harán que la deuda crezca cada vez más. También puede dar origen a reclamaciones judiciales de las entidades financieras, que puedan resultar en el embargo de los bienes o de la cuenta bancaria. De igual manera, el historial crediticio tendrá reportes negativos que impedirán acceder a nuevos productos de crédito.

Conviene saber que las entidades pueden hacer ajustes en las condiciones del crédito para hacer posible, por ejemplo, que las cuotas sean más bajas, se unifiquen las tasas de interés, se aumente el plazo de pago, etc. También pueden asesorar a las personas en la mejor estrategia para continuar haciendo los pagos, y disfrutando de los servicios y productos.

En cualquier caso, organizar el presupuesto y saber administrar la deuda es una habilidad principal para evitar caer en situaciones negativas de endeudamiento. Calcular mes a mes los ingresos, llevar un control de los gastos, ahorrar y planear los pagos son acciones esenciales para no caer en endeudamientos innecesarios y, por el contrario, utilizar el dinero de la mejor manera posible.





Volver al contenido

3.3. Billeteras electrónicas



Una billetera electrónica es una plataforma o aplicación que nos permite hacer operaciones de dinero desde un celular o un computador con acceso a internet. Como su nombre lo indica, son herramientas que guardan digitalmente el dinero de nuestras cuentas de ahorro o depósitos electrónicos, u de otros productos como las tarjetas de crédito, y lo mantienen disponible para diferentes transacciones financieras de la vida diaria. Lo más interesante es que con ellas no necesitamos del dinero en efectivo o desplazarnos hasta una entidad financiera para hacer los diferentes trámites.

Lo más usual es que estos productos se descarguen como una *app* en un celular inteligente, pero también podemos acceder a ellos a través de una página web. Algunas billeteras están bastante desarrolladas y se vuelven casi una oficina bancaria personal. Es como tener un banco en la pantalla de un dispositivo, con disponibilidad de atención en cualquier momento.

A raíz de los cambios tecnológicos y de la pandemia de COVID-19, en Colombia hoy tenemos un número considerable de billeteras electrónicas, algunas de entidades bancarias y otras más creadas por Sociedades Especializadas en Depósitos Electrónicos (SEDPES) o Fintechs.



¿Cuáles son los beneficios de contar con una billetera electrónica?

-  **Nos permiten realizar muchas operaciones y trámites bancarios de manera rápida y efectiva:** pagos, transferencias, envío y recepción de dinero, pagos de servicios públicos, descarga de certificados y extractos, activación/bloqueo de productos, entre muchos otros.
-  **Es posible acceder al sistema financiero de forma rápida y efectiva,** pues un gran número de ellas se abren solo con un documento de identidad válido, o con el hecho de contar con un producto financiero en un establecimiento de crédito (por ejemplo, una cuenta de ahorros).
-  **Ahorramos tiempo y dinero en trámites y operaciones** que antes solo podíamos hacer de manera presencial y con dinero en efectivo.
-  **Podemos seguir haciendo uso de servicios financieros tradicionales,** como retirar dinero en efectivo en cajeros electrónicos o a través de corresponsales.
-  **Ofrecen mayor seguridad y comodidad para hacer movimientos de dinero,** evitando el hurto o la pérdida de las tarjetas. Todas las billeteras cuentan con sistemas de seguridad para garantizar que sea el usuario titular el que haga las operaciones (solicitud de *selfies*, confirmación de código, uso de huella dactilar, generación de código QR, etc.).
-  **Las billeteras tienen una cobertura bastante amplia en el país** y el dinero está disponible y seguro en todo momento y lugar.
-  **Los costos de uso y de las transacciones son bastante bajos,** incluso en muchas de ellas no nos cobran por los movimientos de dinero que hagamos.
-  **Son herramientas ideales para hacer pagos o compras en línea.** Igualmente, la información queda almacenada en la billetera, por lo que es fácil comprobar los movimientos de dinero y los costos asociados.



¿Qué requisitos se requieren para abrir y hacer uso de una billetera electrónica?



La apertura y uso de las billeteras electrónicas para los clientes de los bancos básicamente depende de contar con un producto de ahorro o crédito; en estos casos, las billeteras son servicios adicionales que nos brindan las entidades financieras.



Para el caso de las *apps* de empresas Fintech y SEDPES, los documentos exigidos son pocos: un documento de identidad válido, que básicamente puede ser el PEP, la cédula de extranjería o el pasaporte venezolano.



Volver al contenido

3.4. Seguros



¿Qué es un seguro y para qué nos sirve?

Un seguro es un producto financiero que nos protege frente a los riesgos que podrían afectar nuestra propia vida o alguno de nuestros bienes. En específico, se trata de un **contrato** o **póliza** firmado entre una **compañía de seguros** y un tomador, que consiste en que este último hace el pago de una suma de dinero llamada **prima** a la entidad aseguradora, a cambio de que esta asuma el riesgo en caso de que un hecho futuro incierto afecte su patrimonio o integridad física. En dicho contrato se definen todas las condiciones y responsabilidades, tanto del tomador, asegurados y beneficiarios, como de la compañía aseguradora.

Un riesgo es una situación futura incierta que podría impactar negativamente la vida, la integridad o un bien. Por mencionar algunos tipos de riesgos, podríamos considerar un futuro accidente de tránsito, un incendio en la propiedad, quedarse sin trabajo, ser víctimas de un robo y muchos otros más. Aunque los riesgos que amparan los seguros no son una realidad y tampoco se están dando en el presente, sino que solo son una posibilidad en el futuro, en caso de que ocurran, la compañía aseguradora hará el pago de una **indemnización**, prestará una asistencia o dará un auxilio que contribuirá a que los asegurados puedan reponerse sin tener que acudir a ahorros o a endeudarse solicitando un préstamo. Así, por ejemplo, si tenemos un seguro agropecuario que cubre el riesgo de pérdida de una cosecha por sequía o por una plaga, en caso de que alguno de estos eventos negativos suceda, tendremos una compensación de dinero que nos dará cierta tranquilidad económica para volver, lo antes posible, a desarrollar la actividad productiva.



Volver al contenido

Entre las principales características y beneficios de adquirir un seguro, encontramos:

- **La persona, su familia y sus bienes están protegidos en el futuro, dependiendo del tipo de seguro tomado.** De hecho, muchos seguros pueden estar a favor de un beneficiario, es decir, de una persona natural o jurídica distinta al tomador, a quien la compañía aseguradora compensará si ocurre un evento amparado en el contrato.
- **Es una inversión a futuro contra el riesgo,** pues este se le ha trasladado a la compañía aseguradora; al estar asegurados, podemos afrontar adecuadamente situaciones adversas como accidentes, enfermedades, robos, eventos de la naturaleza, etc., que implican disponer de dinero para poder darles solución y volver a la normalidad.
- **Las pólizas de los seguros cubren períodos específicos y pueden ser renovados;** al período que cubre la prima se le denomina vigencia y siempre hay la posibilidad de renovarlo.
- La prima no es un ahorro típico, **es un ahorro en el sentido de que un siniestro o eventualidad** podrían llegar a costar mucho más, si las personas tuviéramos que pagarlos por nuestra propia cuenta.
- Los seguros ofrecen servicios adicionales para uso y disfrute del usuario, **como asesorías profesionales, acompañamiento**

en emergencias, asistencia médica, convenios con el comercio, etc.

¿Qué seguros nos protegen frente a un riesgo?

Las personas podemos acceder a diferentes tipos de seguros y su escogencia dependerá de cuáles son los riesgos frente a los cuales queramos estar protegidos. En general, existen dos tipos de seguros: **los de personas y los de daños.**

Los seguros de personas son aquellos que buscan proteger la vida, la salud y la integridad de las personas. Entre algunos tipos de estos seguros, encontramos:



Seguros de vida: una póliza que protege frente al riesgo de muerte de una persona. El asegurado busca la protección y seguridad financiera de sí mismo o de su familia, en caso de que muera o sufra una invalidez parcial o permanente. Si esto sucede, la entidad aseguradora pagará a los beneficiarios o



al mismo asegurado una suma de dinero acordada en el valor asegurado.



Seguros de accidentes personales:

una póliza que brinda protección frente a lesiones y daños en la integridad física de una persona. Cubre eventos inesperados que causen lesiones, daños, invalidez o muerte ocasionados por un accidente, es decir, por una acción inesperada causada por un agente externo. En muchos casos, cubre también gastos en hospitalizaciones o rentas periódicas mientras la persona se recupera.



Seguros de salud o enfermedad:

una póliza que cubre al asegurado frente al riesgo de que desarrolle dolencias o enfermedades. En caso de que una persona desarrolle una enfermedad que el seguro cubija, podrá recibir beneficios como asistencia en salud (cirugías, especialidades, medicamentos, hospitales, etc.), reembolso de los gastos médicos o indemnizaciones.



Seguros educativos:

una póliza que protege a los beneficiarios frente a su educación futura. Son útiles cuando un padre o una madre de familia busca garantizar la educación de sus hijos, en caso de que algo fortuito suceda. Según las condiciones de la póliza,

la aseguradora se haría cargo, por ejemplo, de los costos de la matrícula semestral de la carrera de pregrado del beneficiario.

Por su parte, los seguros de daño son aquellos destinados a proteger los bienes de una persona natural o jurídica, o su patrimonio. Algunos ejemplos de este tipo de seguros son:



Seguros vehiculares:

una póliza que brinda protección frente a los daños ocasionados por el accidente de un carro o una moto propiedad del asegurado. En el caso de los seguros a todo riesgo, cubren la pérdida total o parcial del vehículo, hurto y reparaciones, así como la responsabilidad civil extracontractual, es decir, los daños ocasionados a otras personas en el accidente.



Seguros de hogar o vivienda:

una póliza que protege a la vivienda y sus enseres frente a diferentes riesgos, como incendios, terremotos, hurtos, etc.

Conviene señalar que hay otros tipos de seguros obligatorios, como el SOAT, para propietarios de carros y motos; o los seguros de riesgos laborales, que deben tomar las empresas para proteger a sus empleados frente a los riesgos del puesto de trabajo. Los seguros se pueden contratar de forma individual o colectiva.



¿Por qué debemos pagar una prima?

La **prima** es el dinero que debe pagar el tomador a la compañía de seguros para tener cobertura durante un tiempo específico. En otras palabras, la prima es el precio que se paga para que la compañía de seguros asuma los riesgos establecidos en el contrato. Se puede pagar de contado o de forma fraccionada durante la vigencia de la póliza. El pago de esta prima es necesario para que la vigencia del seguro esté activa, es decir, para que la póliza sea actual y pueda cubrir los riesgos y las eventualidades acordadas.

¿Qué es la cobertura del seguro?

La **cobertura** es todo aquello que ampara el seguro, es decir, los riesgos concretos pactados en el contrato de seguros con la aseguradora. Así, por ejemplo, si una persona contrata un seguro de daños para el hogar, cuya póliza cubre los riesgos de inundación, robo e incendios, entonces todos ellos son

parte de la cobertura; si sucede un terremoto que le cause daños en la casa y esto no está dentro de las cláusulas del contrato, entonces se dirá que el riesgo de terremoto no está dentro de la cobertura.

La cobertura de un seguro es el compromiso de la entidad aseguradora de pagar una compensación de dinero al asegurado o al beneficiario, cuando se hace realidad un riesgo amparado en el contrato o póliza. Esta cobertura está activa siempre y cuando el usuario haya hecho los pagos acordados.

Recuerde...



- **Leer** las cláusulas del contrato o pedirle a un asesor que se las explique.
- **Tener** en cuenta el período de vigencia del contrato de seguros.
- **Precisar** el valor de la prima y la forma de pago.
- **Determinar** los riesgos y los valores asegurados, las coberturas, los servicios adicionales, y las responsabilidades del asegurado y de la compañía de seguros.



¿Qué documentos se requieren para el acceso a productos de seguro?

Cada entidad aseguradora definirá los documentos y requisitos para acceder a un tipo específico de seguro; algunos de los documentos que podrían necesitarse son los siguientes:



Documentos de identidad (PEP, cédula de extranjería, pasaporte).



Formatos de la entidad aseguradora diligenciados y firmados.



Póliza diligenciada y firmada.



Fotocopias de documentos que certifiquen la propiedad de un inmueble o un vehículo.



Volver al contenido

3.5. Envío y recepción de remesas



Una remesa es el dinero en efectivo, cheques o transferencias que una persona envía de un país a otro. Generalmente son las ganancias que las personas migrantes envían a su país de origen, casi siempre a sus familiares, para que estos puedan cubrir sus necesidades o ahorrar. Un envío de remesas puede realizarse a través de distintos medios: transferencias bancarias, transferencias de dinero en línea, envío de efectivo o cheques. **La clave para escoger alguno de estos medios está en los costos, la tasa de cambio y la misma facilidad del trámite.** Así, aunque puede ser muy seguro enviar una transferencia de dinero de un banco a otro, lo cierto es que suele ser una operación costosa.

Por tal razón, **lo más usual hoy es hacer envío o recepción de remesas a través de empresas especializadas en giros internacionales.**

Un envío o recepción de remesas tiene algunas características y procesos que conviene tener en cuenta:

- Los envíos funcionan de manera digital y tardan poco tiempo en poder ser reclamados en el otro país: casi siempre, entre 24 y 72 horas.
- Las empresas o aplicaciones calculan la operación de cambio de divisas según los servicios disponibles (por ejemplo, de pesos colombianos a dólares americanos o bolívares venezolanos).
- La tasa de cambio de las monedas varía continuamente; por tal razón, puede recibirse más o menos dinero según sea la tasa al momento de reclamar o enviar la remesa.



¿Cómo podemos enviar o recibir remesas entre Colombia y Venezuela?

- En primer lugar, debemos **elegir una empresa que nos brinde la mayor seguridad y los mejores beneficios para hacer el envío de dinero**. Además de las oficinas presenciales, hay un buen número de aplicaciones en línea para adelantar este proceso. Escuchar la opinión de conocidos y expertos es clave para tomar una buena decisión con base en información.
- Definir la cantidad de dinero por enviar, conocer los costos o tarifas del servicio, entender la operación de cambio de dinero y el modo en que este será recibido en Venezuela o en Colombia** (si irá a una cuenta bancaria o si se retirará en efectivo). La empresa o plataforma escogida para el envío del dinero deberá suministrar esta información o resolver las dudas del usuario.
- Suministrar la información clara del destinatario del dinero (quien lo recibirá en el otro país)**: documento de identidad, nombres completos, número de cuenta a la que se hará la transferencia (si es el caso), dirección u otros datos relevantes.
- Conservar los comprobantes del proceso de envío de remesas, que deberán compartirse con el destinatario**. En algunos casos, las empresas crean códigos que la persona que recibe la remesa debe conocer para poder hacer el retiro de dinero.
- En cualquier caso, es importante que el usuario que quiere enviar o recibir remesas **conozca la oferta de empresas especializadas en giros o bancos que prestan este servicio en su región**.



Volver al contenido

3.6. Operaciones de cambio de moneda



Una operación de cambio de moneda es un trámite mediante el cual una persona cambia una cantidad de dinero de un país por lo que equivale en otro. A la moneda de otro país se le denomina **divisa**. Una operación de cambio de divisa es una acción que debe realizarse, por ejemplo, cuando se va de viaje a otro país, pero también sucede cuando se hacen compras con tarjetas de crédito en el exterior o se hacen giros internacionales. Estos cambios de moneda o divisa se hacen en casas de cambio y entidades bancarias (se pueden encontrar en aeropuertos, centros comerciales, locales en ciudades fronterizas, etc.).

Es posible, por ejemplo, cambiar una cierta cantidad de pesos colombianos a divisas como dólares de Estados Unidos, reales de Brasil, soles de Perú o bolívares de Venezuela. Es muy usual que este cambio se haga con billetes, pero también aplica para cheques o dinero en cuentas digitales. Las variaciones

entre una moneda y otra se explican porque ciertas divisas valen más que las otras. Para saber cuánto vale una moneda de un país respecto a la de otro, la economía maneja algo denominado **tipo o tasa de cambio**.

Entre las principales ventajas y beneficios de hacer cambios de divisas, encontramos:

- ✓ **Poder hacer compras o pagos en otro país** con sus monedas correspondientes.
- ✓ **Enviar o recibir** giros internacionales.
- ✓ **Puede ganarse dinero si se compra cierta cantidad de una divisa internacional** (como euros o dólares) y luego se vende cuando suba de precio.



¿Cómo podemos hacer un cambio de divisas en Colombia?

- En primer lugar, es conveniente calcular previamente cuánto dinero se recibirá una vez se realice el cambio de divisa. Esto dependerá de la **tasa de cambio**, que es fijada de acuerdo con los movimientos de la economía. La manera más práctica de hacer este primer cálculo es acudiendo a internet: buscar una página web que tenga un **conversor de monedas**. Seleccionando las divisas y la cantidad de dinero por cambiarse, podrá saberse en el instante a cuánto dinero equivale cierta cantidad de dinero con monedas de otros países.
- Podemos acudir tanto a entidades financieras como a casas de cambio para hacer compra o venta de divisas; sin embargo, es más usual y rápido realizar este trámite en **casas de cambio**, pues estos establecimientos se dedican exclusivamente a estos servicios.
- Las personas interesadas en hacer un cambio de moneda en Colombia deberán presentar su **documento de identidad** (como la cédula de extranjería o el pasaporte vigente). También es común que deban diligenciar un formato de "Declaración de cambio".
- Las personas en Colombia podremos hacer en una misma transacción la compra o venta de **hasta 10.000 dólares americanos**. Si son montos adicionales, deben declararse ante la Dirección Nacional de Impuestos Nacionales (DIAN).
- No todas las casas de cambio disponen de todas las monedas del mundo, solo las más comunes o fuertes** (como euros, dólares, libras esterlinas), las de su propio país o las de países cercanos. Si una persona en Colombia quiere viajar, por ejemplo, a Trinidad y Tobago, difícilmente va a encontrar la moneda de ese país en una casa de cambio; lo que debería hacer es comprar, por ejemplo, dólares americanos y luego cambiarlos por dólares trinitenses cuando llegue a dicha nación.
- Es muy recomendable hacer compra o venta de moneda extranjera con **establecimientos autorizados** para garantizar la legalidad del movimiento, evitar fraudes (como en billetes falsos o deteriorados) y poder hacer los reclamos que se tengan como consumidores financieros.



Volver al contenido



4

Canales de atención de los servicios financieros



Como se ha visto a lo largo de esta Guía, hoy Colombia cuenta con una variada oferta de servicios y productos a los que puede acceder la población de refugiados y migrantes venezolanos. Así como hay servicios tradicionales como la atención presencial en oficinas de las entidades financieras, también hay plataformas digitales, aplicaciones, servicios telefónicos o corresponsales, que precisamente han nacido para llegar a muchos más usuarios, hacer los trámites más fáciles y simples (ahorrando tiempo, dinero y distancias) o atender las necesidades puntuales. A continuación, resumimos los principales canales de atención y sus características:



Oficinas y agencias.

Las entidades financieras prestan servicios presenciales para atender a sus clientes y

usuarios en sus distintas

transacciones, trámites, consultas, asesorías, etc. Además de las operaciones de caja (retiros, consignaciones, pagos de servicios, etc.), en las oficinas se pueden realizar distintos trámites como solicitud de productos, certificaciones, asesorías, quejas y reclamos, etc. Son un canal aún muy utilizado y el preferido por los usuarios financieros que no dominan o siente inseguridad frente a las plataformas tecnológicas.



Plataformas digitales.

Los establecimientos financieros ofrecen hoy plataformas digitales que

pueden ser tanto portales web

como aplicaciones para celulares. Para hacer uso de estas plataformas, se debe tener uno o varios productos financieros con la entidad, o bien, ser un usuario de los SEDPES. Asimismo, se requiere de un usuario y una contraseña, así como del acceso a internet. Estas plataformas y aplicaciones, dependiendo de su tipo, permiten desarrollar casi las mismas acciones que en una oficina presencial: transacciones, pagos, solicitud o bloqueo de productos, certificaciones, etc. Algo también muy importante es que permiten hacer compras en internet, pues los vendedores conectan sus páginas web con billeteras electrónicas y otros medios de pago.



Líneas telefónicas.

Todas las entidades financieras del país deben prestar servicios de atención al usuario por vía

telefónica. Allí es posible hacer

consultas personalizadas y solicitudes relacionadas con los productos y servicios financieros ofrecidos. La prestación de este servicio implica la confirmación de datos personales del usuario, como su documento de identidad, preguntas de seguridad, dirección, teléfono, entre otros.



Chats. Son canales muy funcionales para realizar preguntas o consultas generales a las entidades

financieras. Consiste en mantener una conversación por escrita en tiempo real a través de un celular o de un computador. El usuario debe suministrar ciertos datos personales al asesor del chat para que este pueda brindarle la información específica o las respuestas a las preguntas hechas. Puede chatearse con asesores financieros a través de las páginas web de las entidades y, sobre todo, desde las redes sociales.



Corresponsales móviles y digitales. Es un servicio pensado para cubrir zonas rurales o que tengan baja

o nula cobertura en telecomunicaciones. Consiste en que personas naturales, sin un local comercial, como amas de casa, vendedores por catálogo, líderes comunitarios o domiciliarios, se desplazan por distintos territorios para prestar servicios financieros como pagos, retiros, consignaciones, etc.



Corresponsales bancarios. Son puntos de atención de las entidades financieras ubicados en

comercios como supermercados, droguerías, tiendas, etc., y que permiten que el usuario haga algunas transacciones como consignaciones, pagos de facturas, retiros de dinero, envíos o recepción de giros, entre otras, sin necesidad de acudir a las oficinas de la entidad bancaria. Se pueden entender también como intermediarios entre la entidad financiera y el usuario, y son muy útiles en regiones apartadas o donde no hay oficinas o sucursales de un banco.



Volver al contenido

5

¿Qué son las prácticas financieras informales?





Las **prácticas financieras informales** son aquellas que adoptan personas o grupos distintos a las entidades financieras y que no cuentan con la regulación o control de las entidades del Gobierno colombiano. En otras palabras, son créditos y ahorros que suceden por fuera del sistema financiero y, por tanto, que no están protegidos por los distintos instrumentos y derechos creados para los consumidores financieros en el país. Lo problemático con algunos de estos servicios es que se prestan para vulnerar derechos de las personas y cometer delitos económicos. Si una persona acude a un servicio financiero informal y, por ejemplo, es víctima de fraude en sus ahorros o del cobro desmedido de intereses en un crédito (algo que se denomina “usura” y es ilegal), le costará bastante recuperar su dinero y su tranquilidad; aunque, desde luego, podrá poner las denuncias ante las autoridades, el camino para obtener de regreso su dinero será lento, difícil y angustiante.

Existen ciertas prácticas informales de ahorro y crédito en grupos comunitarios o familiares bastante usuales en Colombia, como las natilleras o los grupos locales de ahorro y crédito (GLAC), que se han considerado, de hecho, como un camino a fomentar cultura financiera, pues es fácil ahorrar y pedir pequeños préstamos entre la misma familia o entre grupos de amigos. En estos modelos prima la responsabilidad del líder lo que determinará su éxito.

Las cadenas de ahorro, natilleras y los grupos de ahorro y crédito (GLAC)

son grupos comunitarios que fijan reglas puntuales para ahorrar y hacer préstamos internos (especialmente entre amigos, familiares o compañeros de trabajo). Todos los miembros deben hacer un ahorro específico cada cierto tiempo, que les será devuelto en algún momento del año (como en un mes específico o al final). También se puede recaudar dinero por actividades como ventas o rifas, el cual será distribuido entre todos los participantes. No debe “satanizarse” este tipo de ahorros, pero sí resaltar la importancia de la responsabilidad y las medidas de control que debe tomar el grupo para que el dinero esté siempre protegido y las cuentas sean claras.

Ahora bien, existe una cara más oscura y problemática de la informalidad financiera: los créditos informales “gota-a-gota” y pagadarios, y los ahorros en las llamadas “pirámides”. **Ninguna de estas prácticas es aconsejable, pues implican muchas desventajas para las personas y son consideradas ilegales. A continuación, describimos brevemente algunas de estas actividades y enunciamos sus principales riesgos:**



Préstamos “gota-a-gota” o “pagadarios”.

Son créditos que ofrecen personas particulares (o “prestamistas”) a otras (los “clientes”), sin necesidad de estudios de crédito o documentación. Generalmente son de pequeños montos que deben pagarse de manera diaria, semanal, quincenal o mensual, de acuerdo a como haya sido la “negociación”. El primer problema comprobado de este tipo de préstamos son los intereses: son elevados, muy por encima de lo que permite la ley colombiana. El segundo es el modo ilegal y hasta violento en el que los prestamistas cobran el dinero: cambian las reglas, intimidan, extorsionan, pueden afectar la integridad personal y el patrimonio, etc.

Pirámides. Son mecanismos de recolección de dinero que plantean como promesa recibir altas rentabilidades y beneficios si la persona cumple dos condiciones: hace entrega de cierto dinero y vincular a la pirámide a otras más. Para que la pirámide funcione, en la base tiene que haber un número de personas cada vez mayor, cuyos aportes son los que irán a parar a los bolsillos de los que están en la cabeza o en la cima. Las pirámides son considerados mecanismos de captación de dinero fraudulento: recogen recursos de un gran número de personas que van a parar a las manos de unos pocos.



El dinero es un bien preciado, por lo cual es fundamental seguir algunas recomendaciones para evitar situaciones que pongan en riesgo nuestros derechos o nuestro capital:

¿Cómo prevenir el riesgo y el fraude?



Mantener a salvo la información personal: no compartir datos como documentos de identidad, dirección, correo, fecha de nacimiento, etc., en llamadas telefónicas o correos sospechosos. Hacer todas las preguntas de verificación que consideremos necesarias: empresa, nombre del asesor, teléfono u otra que se considere relevante.



Volver al contenido



Nunca compartir, por ningún medio, claves de tarjetas de crédito o claves de plataformas digitales con terceros.



Vincular el número celular y el correo electrónico para notificar todos los movimientos de los productos financieros. Igualmente funcional es contar con acceso a las plataformas digitales o apps de las entidades financieras, para hacer control de los productos.



Dudar de premios, regalos o promociones que prometen demasiado: hacer las preguntas y verificaciones que permitan evaluar qué tan cierto es lo que nos están prometiendo.



Mantenernos informado sobre temas financieros básicos, como tasas de interés permitidas, derechos de los consumidores financieros, entidades que prestan asesorías, etc.



Dudar de correos electrónicos y mensajes en el celular de usuarios o empresas que no están en los contactos personales y que envían enlaces o adjuntan archivos.



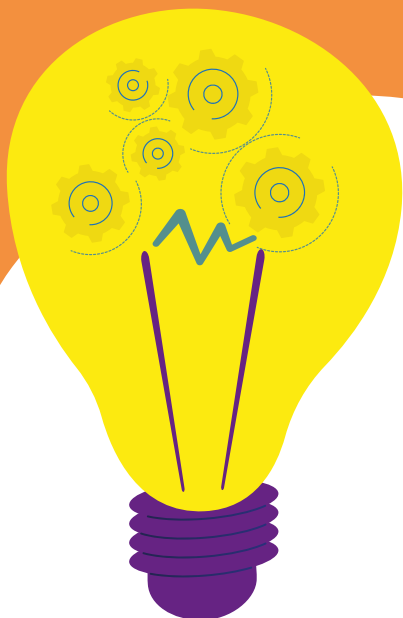
Acudir a las autoridades competentes cuando tengamos indicios o evidencias de cualquier acto ilegal o violación de los derechos económicos: extorsión, estafa, usura, fraude.



Todas las entidades tienen en sus páginas web información actualizada que las personas pueden consultar en cualquier momento, sobre: portafolio, tasas, tarifas y costo de transacciones. Así mismo, las entidades tienen canales para que los consumidores puedan radicar sus peticiones, quejas o reclamos (PQRS), y también cuentan con un defensor del Consumidor que vela por los intereses de los clientes y quien debe tener disponibilidad para resolver sus inquietudes.



[Volver al contenido](#)



Tips de educación financiera



Presupuesto

1

Un presupuesto es una herramienta simple para administrar dinero que

puede ayudarle a llegar, desde el punto en el que está ahora, a una meta financiera determinada; esta puede ser de corto plazo, como salir de deudas, o a mediano o largo plazo, como ahorrar para comprar una casa.

2

Use su dinero con cautela. Se

pueden hacer tres cosas con el dinero: gastar, ahorrar o invertir; el mejor consejo para administrar estas tres partes de su vida financiera es fácil de decir, pero más fácil de lograr: gaste sensatamente, ahorre regularmente e invierta prudentemente.

3

Beneficios de un presupuesto:



Facilita la toma de decisiones sobre gastos y ahorro.



Si se cumple, le ayudará a **alcanzar** las metas financieras.



Estimula gastar prudentemente.



Estimula ahorrar con disciplina.



Le permite **tomar** el control de su dinero.

4

Nada es igual para siempre. ¡Su presupuesto cambiará!

Con el tiempo, los cambios de circunstancias pueden llevarle a replantear su presupuesto.

5

¿Cómo mantenerse dentro del presupuesto? ¡Con disciplina! Elaborar

un presupuesto es una tarea sencilla. Cualquiera lo puede hacer. Pero seguir un presupuesto y cumplirlo puede ser mucho más difícil. ¡Hace falta disciplina! Hay que respetar cada parte del presupuesto, desde establecer metas financieras hasta controlar sus gastos y cumplir con su compromiso de ahorrar.



Volver al contenido

Ahorro



1 Los ahorros representan el dinero que una persona o una familia guarda para usar en el futuro.

Además, ayudan a las personas y a las familias a controlar sus riesgos, a enfrentar emergencias. Le permite controlar sus negocios, acumular bienes y alcanzar sus metas.

2 **Razones para ahorrar:** muchas veces, las personas necesitan sumas de dinero que son mayores a las que tienen a la mano para cumplir sus metas financieras. La forma más confiable y sostenible en la que se pueden obtener es acumulándolas, de una u otra manera, a partir de sus ahorros.

3 **¡Importante! La buena administración del dinero comienza por no dejar ir lo que ya tiene.**

Esto significa evitar gastos innecesarios y encontrar un lugar seguro donde guardar todo el dinero que le queda. Tomar la decisión de ahorrar, en vez de consumir, es la base de la administración del dinero.

4 **Plan de ahorros:** es una herramienta indispensable para la administración del dinero, para alcanzar metas de corto, mediano y largo plazo. Para elaborar un plan de ahorros, tenga en cuenta el tamaño de la meta, el tiempo y cuánto puede realmente ahorrar para alcanzarla.

5 **Las cinco reglas básicas para ahorrar:**

Ahorre tanto como pueda, tan pronto como pueda.

Ahorre según sus ingresos.

No lleve consigo mucho efectivo. ¡Evite la tentación de gastarlo!

En lo posible, pague sus deudas antes de comenzar a ahorrar.

Mantenga un fondo de emergencia en una cuenta aparte.



Volver al contenido



¿Cómo administrar la deuda?

1 Una deuda surge cuando pide temporalmente dinero o bienes a alguien, y luego debe devolvérselos;

lo importante es honrar su palabra, retornando lo que le prestaron.

2 ¡Importante! Un préstamo financiero debe dirigirse a inversiones que generen el aumento de los ingresos,

satisfaciendo una necesidad real y ajustándose a su presupuesto, sin exceder su capacidad de pago.

3 **Sobreendeudamiento:** demasiada deuda puede causar serios problemas de sobreendeudamiento, que es cuando la deuda de un hogar es demasiado alta con respecto al ingreso familiar, llevando al no pago de las obligaciones o a no poder cubrir las necesidades básicas.

4 **Seguridad:** es importante evaluar las fuentes de nuestros préstamos, considerando a familiares, amigos y entidades vigiladas como viables; y alejándonos de los agiotistas, por sus mayores costos de interés y sus peligrosas formas de persuasión de pago.

5 Reglas al pedir un préstamo

Revise la tasa de interés.

Considere los descuentos y sobrecostos.

Analice su capacidad de pago.

Vigile que las fechas de pago coincidan con las de sus ingresos.

En lo posible, considere que sea una inversión para que genere ingresos y, con ellos, realizar el pago del crédito.



[Volver al contenido](#)

El buen manejo de la tarjeta de crédito

1 Pagar sin falta cada mes la cuota, según corresponda, para evitar el bloqueo de la tarjeta y mantener un historial crediticio favorable.

2 Antes de solicitar una tarjeta de crédito, tener en cuenta los costos adicionales que estas generan, tales como: cuota de manejo, tasa de interés, reposición por pérdida o robo y comisiones entre otros, así como los programas de beneficios y recompensas que algunas ofrecen, para poder comparar la oferta de cada entidad financiera y así elegir la que más se ajuste a sus posibilidades.

3 Tener presente las fechas importantes de la tarjeta de crédito, como la fecha de corte, que es cuando el banco hace el recuento de todos los gastos del mes y define el valor a pagar, y la fecha límite de pago, para no incurrir en el pago de intereses por mora.

4 Es recomendable pagar más del monto mínimo del cargo mensual, de esta forma se dará un mensaje positivo al banco sobre la capacidad de pago.

5 No usar el cupo máximo de la tarjeta previniendo contingencias o imprevistos que se puedan presentar.

Acceder al sistema financiero

1 Antes de adquirir cualquier producto financiero, es necesario **confirmar la validación de las instituciones financieras** y que estén reguladas bajo la ley.

2 Es fundamental **conocer los cobros asociados al servicio financiero** de acuerdo con el producto adquirido, tales como: tasa de interés, cuotas de manejo, comisiones adicionales, entre otros.

3 Tener presentes los requisitos que solicita la entidad para la adquisición de un producto financiero, como documentos y soportes sobre capacidad financiera

4 Iniciar con un crédito de bajo monto es ideal para ir construyendo historial crediticio.

5 Cuando ya cuente con un crédito, es importante **tener presentes los plazos pactados** para no incumplir en los pagos, y evitar sanciones y multas.

