

# CUADRE *Su* BOLSILLO

## CONSEJOS PRÁCTICOS PARA EL MANEJO DE SU DINERO



# ¿ES IMPORTANTE TENER CIUDADANOS FINANCIERAMENTE EDUCADOS?



## ¿QUÉ ES LA EDUCACIÓN FINANCIERA?

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

La educación financiera ha cobrado reconocimiento internacional como una competencia indispensable en la vida de todos los ciudadanos, en especial a partir de 2005, con la publicación del documento “Mejorando la educación financiera” de la OCDE, un estudio que contiene iniciativas, recomendaciones, principios y buenas prácticas en esta materia a nivel internacional.

Pocos años después, la crisis financiera internacional del 2008, evidenció nuevamente que las personas que no conocen ni entienden el funcionamiento de los diferentes productos y servicios financieros, son propensos a incurrir en costos y riesgos excesivos e innecesarios y pueden terminar perdiendo su capital o ahorros de toda una vida, al hacer un mal uso de las herramientas financieras a su disposición.

Es por ello que desde 2009, Asobancaria viene recorriendo la senda de la educación financiera de la mano del Gobierno Nacional, compromiso que ha rendido sus frutos en el marco del programa gremial ‘Saber más, ser más’ una iniciativa que ha beneficiado a aproximadamente 2,4 millones de personas, mediante el apoyo al Ministerio de Educación Nacional, el establecimiento de alianzas público privadas, el desarrollo de herramientas y la investigación y socialización de mejores prácticas en esta materia.

# Índice

**1**  
**CAPÍTULO**  
Planeación Financiera

**2**  
**CAPÍTULO**  
Ahorro

**3**  
**CAPÍTULO**  
Crédito

**4**  
**CAPÍTULO**  
Inversión

**5**  
**CAPÍTULO**  
Canales y Seguridad

**6**  
**CAPÍTULO**  
Consumidor Informado

# PLANEACIÓN FINANCIERA

## — CONTROLANDO EL DINERO —

Un presupuesto es el registro de los ingresos y gastos en un periodo de tiempo determinado.

Esta herramienta le permite:

- Establecer sus ingresos y planificar sus gastos.
- Identificar cuánto dinero necesita para cubrir sus necesidades.
  - Fijar prioridades.
- Disminuir el riesgo de incumplir con sus obligaciones.
- Determinar en qué está gastando de más y tomar medidas cuando se requiera hacer un recorte de gastos.
  - Identificar oportunidades de ahorro.
- Decidir lo que puede y no puede comprar, además de ayudarlo a evitar los gastos impulsivos.

Ajustar sus finanzas a tiempo, le permite tomar decisiones financieras acertadas y definir el mejor camino para alcanzar sus metas.

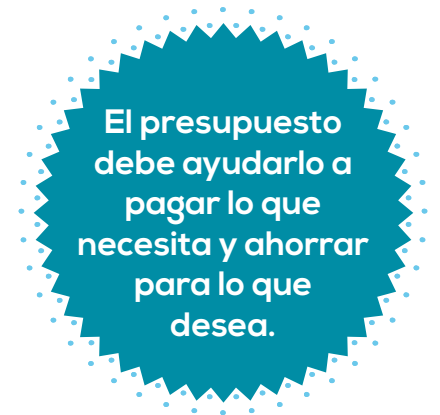
Cómo elaborar el presupuesto:

**1.** Registre de forma detallada cuáles son las fuentes de ingresos (por ejemplo: Sueldo, comisiones, honorarios, etc.).

**2.** Registre las fuentes de gastos (por ejemplo: deudas discriminadas por tipo de crédito, gastos del hogar, gastos de educación etc.).

**3.** Determine los ingresos totales sumando todas las fuentes de ingresos y los gastos totales sumando todas las fuentes de gasto.

**4.** Reste a los ingresos totales los gastos totales.



SI LE SOBRA	SI QUEDA APENAS	SI LE FALTA
Tener dinero disponible es el primer paso para ahorrar, planear el futuro y progresar.	Está gastando casi todo lo que recibe, disminuyendo su capacidad de ahorrar y enfrentar imprevistos.	Solo quedan dos caminos: Aumentar sus ingresos o disminuir sus gastos.

# PLANEACIÓN FINANCIERA

## — CONTROLANDO EL DINERO —

### RECOMENDACIONES

#### Sea realista

No elabore un presupuesto tan rígido, que sea imposible de cumplir o esté demasiado alejado de su realidad.

#### Tenga fuerza de voluntad

Comprométase a cumplir con el nivel de gastos establecido en su presupuesto, pero si no está funcionando, no le dé miedo ajustarlo hasta encontrar un equilibrio.

#### Estime adecuadamente sus ingresos

Un presupuesto siempre se debe realizar teniendo en cuenta los ingresos que se reciben con regularidad.

#### Priorice sus gastos

Lo importante no es limitarse, sino saber administrar bien su dinero, comprando lo indispensable y pagando sus cuentas a tiempo.

#### Tenga en cuenta los eventos inesperados

No caiga en el error de no contar con un fondo de emergencias para afrontar imprevistos y emergencias.

#### Incluya los gastos ocasionales

Incluya en su presupuesto los gastos que hace esporádicamente, como el pago de impuestos cada año, la fiesta de cumpleaños de sus hijos o los regalos de navidad.

#### Anote sus gastos diarios

La mejor manera para conocer sus patrones de consumo y poder mejorarlos, es llevar las cuentas de sus pequeños gastos diarios, los llamados "Gastos Hormiga".

#### Evite mezclar sus cuentas

Si es independiente, no mezcle sus cuentas personales con las de su negocio.

#### Hable con los miembros de su familia

Tenga en cuenta los deseos y necesidades de cada uno de los miembros de su familia.

# AHORRO

## — CUMPLIENDO METAS PASO A PASO —

El ahorro es la porción del ingreso que se guarda de manera voluntaria para el futuro. Este puede estar ligado a una meta específica, para imprevistos o puede por sí solo convertirse en un hábito financiero pensado en el largo plazo.

### ¿PARA QUÉ AHORRAR?

Cumplir  
sus sueños.

Estar  
preparado en  
caso de una  
emergencia o  
imprevisto.

Una vejez  
tranquila.

Mantener  
o mejorar su  
calidad de  
vida

Aprovechar  
oportunidades  
de inversión.

### ¿DÓNDE AHORRAR?

Existen formas de ahorro informales como la alcancía, debajo del colchón, en fondos familiares, cadenas, entre otras, y formales en las que se guarda su dinero en una institución financiera vigilada, controlada y supervisada por una entidad del Estado. Esta entidad garantiza la seguridad de sus ahorros.

# PRODUCTOS PARA AHORRAR

El sistema financiero ofrece diferentes productos para que las personas ahorren de una manera muy sencilla, de acuerdo con sus necesidades y objetivos, entre ellos:

## CUENTA DE AHORROS

Este producto permite depositar su dinero y obtener rentabilidad; también le ofrece la posibilidad de disponer de forma parcial o total de su dinero cuando lo desee, a través de distintos canales como oficinas, Internet o cajeros automáticos.

En el mercado se puede encontrar una gran variedad de cuentas de ahorro, cada una de ellas con distintos costos y beneficios, según el público al que estén dirigidas.

## CUENTA DE AHORRO PROGRAMADO

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

## CUENTA DE AHORRO DE TRÁMITE SIMPLIFICADO

Producto transaccional de fácil apertura a través de dispositivos móviles (celular). Usualmente no tienen cuota de manejo ni tarjeta débito asociada y las transacciones se realizan a través de un dispositivo móvil (celular).

Este producto tiene restricciones en cuanto al saldo máximo (8 salarios mínimos mensuales vigentes) y el monto de operaciones mensuales (3 salarios mínimos legales mensuales vigentes).

## DEPOSITO ELECTRÓNICO

Producto transaccional de fácil apertura a través de dispositivos móviles (celular). Usualmente no cobra cuota de manejo ni tiene una tarjeta débito asociada. El saldo y monto de las operaciones mensuales en este producto no puede exceder los tres salarios mínimos legales mensuales vigentes.

## CUENTAS DE AHORRO ELECTRÓNICAS

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

## CUENTA AFC

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

# CRÉDITO

## — APOYANDO SUS PROYECTOS —

Un crédito es una operación en la cual una entidad financiera le presta una determinada cantidad de dinero, confiando en que usted devolverá estos recursos, junto con un interés, bien sea a través de un solo pago o en cuotas.

### ANTES DE SOLICITAR UN CRÉDITO

1

Tenga claro el propósito del dinero y el compromiso que está asumiendo.

4

Verifique que su **capacidad de pago** es suficiente para cubrir las cuotas mensuales. (ingreso mensual – gasto mensual).

2

Haga un análisis minucioso de la fuente de crédito que más le conviene.

5

Defina un calendario de pagos.

3

Determine su **grado de endeudamiento** con la siguiente fórmula:  $((\text{Deudas totales} / \text{Ingreso}) * 100)$ . Lo ideal es que sea menor de 30%.

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



# PRODUCTOS FINANCIEROS DE CRÉDITO

## Crédito de Vehículo

Producto especializado en la financiación de vehículos nuevos y usados.

## Crédito para Estudiar

Es un mecanismo de financiación que facilita el pago de la matrícula en programas de pregrado, posgrado, especialización o maestrías.

## Crédito Hipotecario

Es un producto diseñado para adquirir, construir o remodelar su vivienda nueva o usada.

## Microcrédito

Préstamos de monto reducido diseñados para financiar las necesidades de microempresas. (activos fijos, capital de trabajo, entre otros).

## Crédito de bajo monto

Créditos de hasta 2 salarios mínimos mensuales, con plazos de hasta 36 meses, diseñados para ofrecer alternativas de financiamiento a personas con bajos ingresos o en condición de informalidad.

## — CRÉDITO DE CONSUMO: ENTRE LOS QUE SE INCLUYEN —

## Tarjeta de Crédito

Le permite realizar compras y pagarlas en el número de cuotas que usted elija.

## Crédito de Libre Inversión

Con esta línea de crédito usted puede obtener financiación para cualquier necesidad.

## Crédito de Libranza

Crédito de libre inversión en el que la cuota es descontada directamente de su salario lo que disminuye el riesgo para la entidad y por tanto la tasa de interés que usted paga.

## Crédito Rotativo

Es una línea de crédito previamente aprobada por la entidad financiera, del cual usted puede disponer, parcial o totalmente, cuando lo requiera.

# PRODUCTOS DE FINANCIAMIENTO

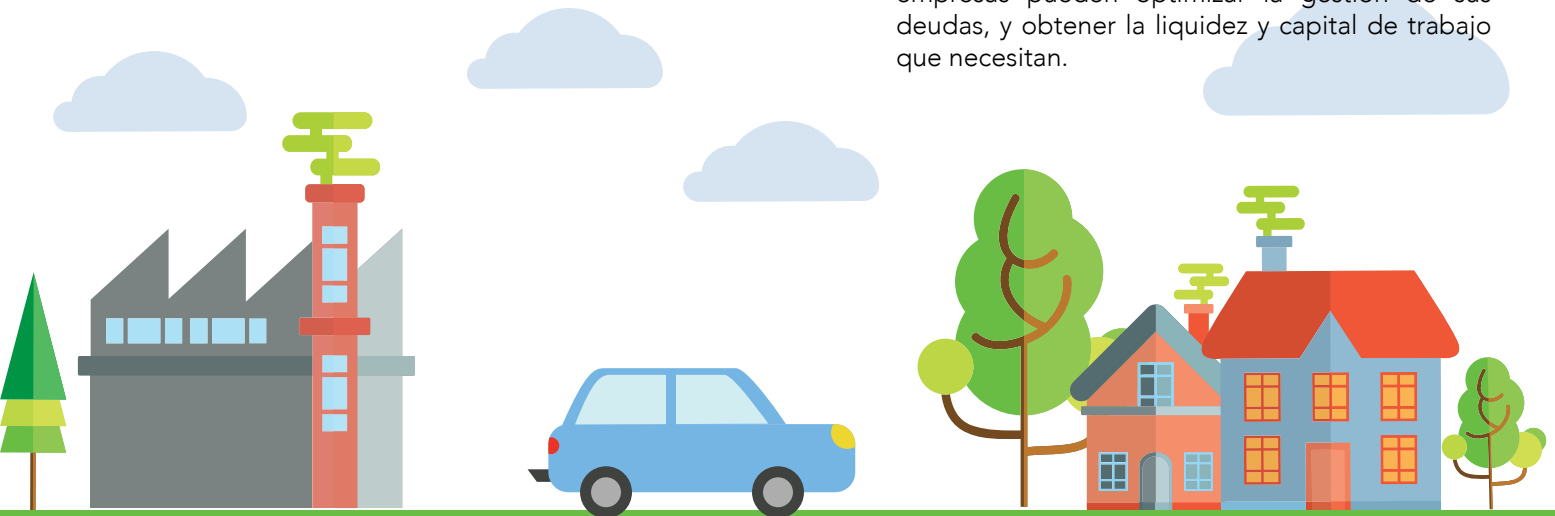
## ● LEASING ●

El leasing es otra forma de financiación en la que un arrendador traspasa el derecho a usar un bien a un arrendatario, a cambio del pago de rentas de arrendamiento durante un plazo determinado, al término del cual el arrendatario tiene la opción de comprar el bien arrendado pagando un precio determinado, devolverlo o renovar el contrato.

Este mecanismo puede ser usado para adquirir activos, como vivienda, vehículos, inmuebles (bodegas, locales, oficinas, consultorios, entre otros), maquinaria, equipos (plantas eléctricas, equipos médicos, montacargas, de cómputo, de telecomunicaciones, etc.), muebles y encerados, entre otros.

## ● FACTORING ●

En esta alternativa de financiación una empresa de factoring (Factor) anticipa el pago de una cuenta por cobrar a una empresa, quien a su vez cede/ endosa esta deuda a la empresa de factoring para que a su vencimiento o en la fecha acordada, la pueda cobrar al deudor. De esta forma las empresas pueden optimizar la gestión de sus deudas, y obtener la liquidez y capital de trabajo que necesitan.



# PRODUCTOS DE FINANCIAMIENTO

## — CONOZCAMOS UN POCO MÁS SOBRE LA TARJETA DE CRÉDITO —



Las tarjetas de crédito son un medio de pago que permite realizar compras en establecimientos de comercio e internet utilizando dinero prestado por una entidad financiera. Posteriormente usted deberá pagar por el préstamo en el número de cuotas que elija junto con los intereses correspondientes.

### CONCEPTOS CLAVE:

# 1

#### INTERÉS

Es el costo que se debe pagar por usar dinero ajeno, y se establece según el nivel de riesgo que asume quien cede la posesión del dinero.

# 4

#### PAGO MÍNIMO

Es lo mínimo que debe pagar, antes de la fecha límite de pago, para no entrar en mora. Es el resultado de las cuotas correspondientes del mes, más los intereses (si aplica), y otros conceptos, tales como la cuota de manejo.

# 2

#### CUOTA DE MANEJO

Costo que se paga a la entidad financiera por la disponibilidad de un cupo de crédito y los beneficios que ofrece el producto. Se suele cobrar de forma mensual o trimestral.

# 5

#### FECHA DE CORTE

Es el día en el cual se cierra el ciclo de facturación, es decir, el registro de las compras, impuestos y avances que serán liquidados en el extracto del período vigente. Así por ejemplo si su fecha de corte es el día 11 del mes, sus ciclos de pago serían similares a la siguiente gráfica:

# 3

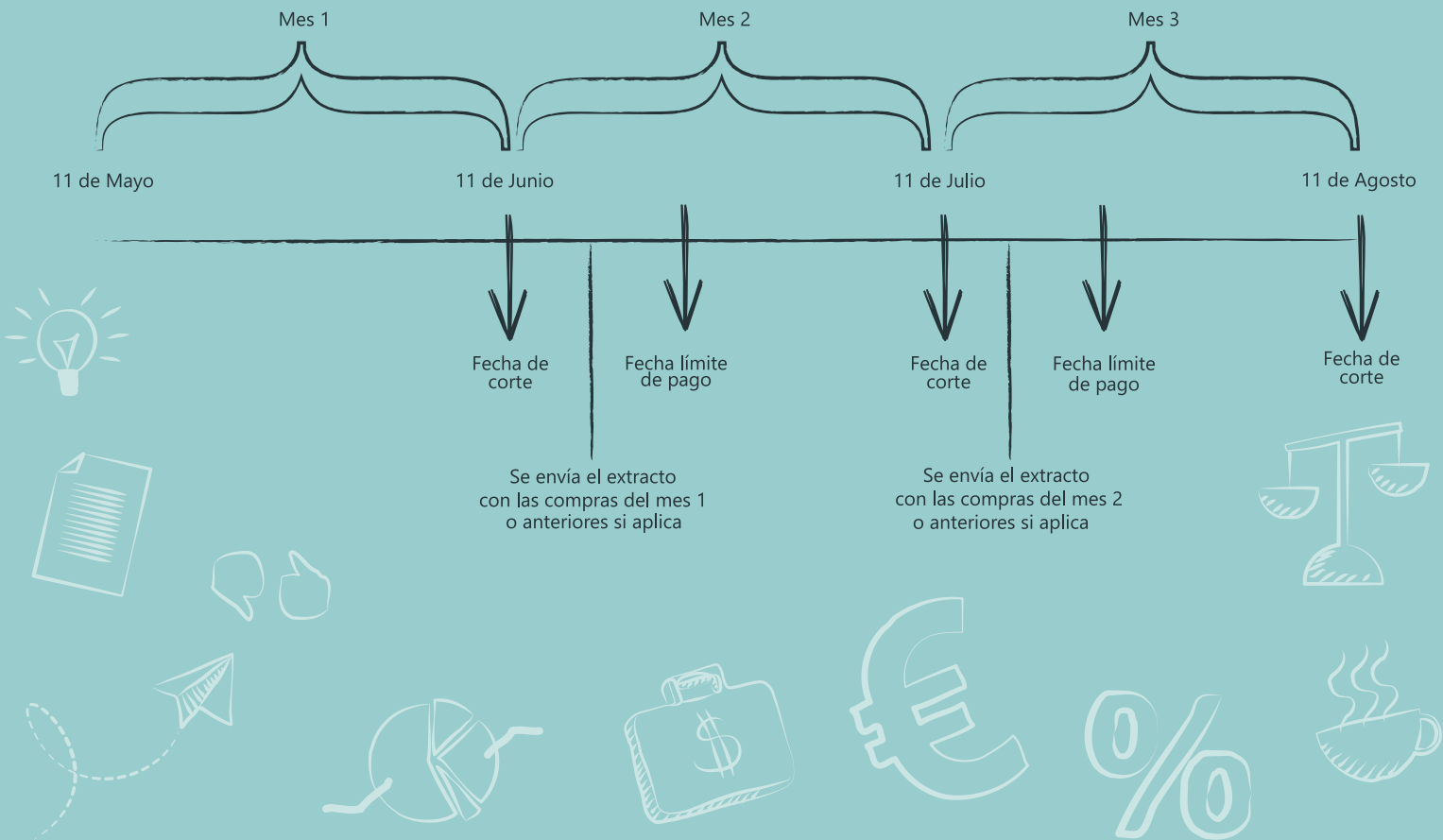
#### AVANCES

Adicionalmente a la posibilidad de usar su tarjeta para comprar, puede obtener dinero en efectivo en diversos canales, tales como cajeros automáticos, sucursales o cajas de supermercados. Le aconsejamos solo recurrir a este servicio cuando sea estrictamente necesario.

# PRODUCTOS DE FINANCIAMIENTO

## — CONOZCAMOS UN POCO MÁS SOBRE LA TARJETA DE CRÉDITO —

Ejemplo de los ciclos de pago y facturación:



## RECOMENDACIONES PARA UTILIZAR TARJETAS DE CRÉDITO

No adquiera una tarjeta de crédito para pagar otras obligaciones financieras.

Atienda oportunamente los pagos, pues es la mejor referencia comercial para la vida financiera futura.

En lo posible difiera las compras a una cuota para no tener que pagar intereses.

Si no es posible diferir la compra a una sola cuota, valide su capacidad de pago mensual para elegir el menor número de cuotas posibles y así disminuir el pago de intereses.

Aproveche los beneficios que le ofrece su tarjeta tales como descuentos, millas, puntos, asistencias, entre otros.

# LAS CENTRALES DE RIESGO

## — SU MEJOR CARTA DE PRESENTACIÓN —

### ¿QUÉ ES EL HISTORIAL CREDITICIO?

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

Esta información es recopilada por las “centrales de riesgo”. Es importante aclarar que estas empresas no son las encargadas de decidir si se otorga un préstamo, ni hacen algún análisis para determinar si una persona debe ser sujeto de crédito. El reporte que hacen es uno de los elementos que los bancos utilizan para evaluar a sus deudores. Para las entidades es muy importante que usted tenga buenos hábitos de pago, porque eso significa que maneja responsablemente sus compromisos.

### PERMANENCIA DE LA INFORMACIÓN EN LAS CENTRALES DE RIESGO

Si la información es positiva tendrá permanencia indefinida.

Para las personas con reporte negativo, tendrá un tiempo de permanencia de cuatro años como máximo a partir de la fecha en que se ponga al día.

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

Si por el contrario la mora es superior a dos años (48 meses), usted estará reportado como máximo cuatro años a partir de la fecha de pago de la obligación.

# LAS CENTRALES DE RIESGO

## — SU MEJOR CARTA DE PRESENTACIÓN —

### NOTIFICACIÓN DE REPORTES NEGATIVOS



El reporte sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza a las centrales de riesgo sólo procederá previa comunicación al titular de la información (persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos).

Esto con el fin de que el titular de la información pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir, temas como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información (Bancos, Cooperativas, Empresas de Telecomunicaciones, entre otros.) envíen a sus clientes.

En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en sus archivos.

### ¿QUÉ ES HÁBEAS DATA?



Es el derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bases de datos de naturaleza pública o privada.

Recuerde que puede consultar la información financiera que repose sobre usted en cualquier banco de datos (Transunion - Datacredito), de forma gratuita al menos una (1) vez cada mes calendario.

# INVERSIÓN

## HACIENDO CRECER EL DINERO

En un sentido práctico, una inversión no es más que poner a rentar sus ahorros en algún tipo de actividad o negocio para que le generen mayores rentabilidades e implica renunciar a un beneficio inmediato por uno futuro.

Usualmente las inversiones se hacen a través de:

- La adquisición de un bien, servicio o producto que va a generar ingresos. Por ejemplo, un taxi, negocio o CDT.
- La adquisición de bienes que se prevé van a ser más apreciados en el futuro. Por ejemplo, una obra de arte o la compra de metales preciosos como oro o plata.

Las mejores inversiones son aquellas que combinan ambas variables; por ejemplo, al comprar un local usted genera ingresos y si eligió bien probablemente su valor sea mucho más alto a la hora de venderlo.

### ANTES DE INVERTIR

Antes de iniciar su vida como inversionista le proponemos que analice estos factores:

• **Rendimiento esperado:** ¿Cuál es el beneficio o utilidad que espera por la inversión que realizará?

• **Riesgo aceptado:** ¿Qué nivel de incertidumbre está dispuesto a correr para lograr el rendimiento esperado?

Tenga en cuenta que las inversiones más rentables suelen ser las más riesgosas.

• **Horizonte temporal (Plazo):** ¿Cuánto tiempo se mantendrá la inversión?

Corto	Mediano	Largo
Hasta 1 año	De 1 a 3 años	Más de 3 años

• **Liquidez:** ¿Con qué facilidad necesita disponer del dinero invertido?



# ALTERNATIVAS DE INVERSIÓN

Según su perfil de riesgo puede analizar alternativas como:

## PERFIL CONSERVADOR

Si desea tener estabilidad y manejo del dinero en el corto plazo.

### CDT

Opción de inversión segura y estable. Usted simplemente deposita la cantidad de dinero que quiere invertir y elige el plazo, la forma y la periodicidad para el pago de sus rendimientos.

## PERFIL MODERADO

Ideal si desea maximizar el dinero en el corto o mediano plazo y está dispuesto a correr un poco más de riesgo:

### FONDOS DE INVERSIÓN:

Un fondo de inversión es un instrumento que reúne a un gran número de personas que quieren invertir su dinero en una serie de activos como pueden ser CDT's, acciones e incluso en otros fondos de inversión o una combinación de todos ellos.

### TÍTULOS DE DEUDA PÚBLICA:

Los títulos de deuda pública son emitidos por el Gobierno Nacional y constituyen una de sus mayores fuentes de financiación. Los Títulos de deuda pública o "TES" son considerados un tipo de inversión segura ya que están respaldados por la Nación, y los emite el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

## PERFIL ARRIESGADO

Tiene un horizonte de inversión a largo plazo y puede soportar pérdidas en el corto o mediano.

### Acciones:

Comprar acciones es convertirse en dueño de una parte de una empresa. Con este tipo de inversión se puede ganar mediante el aumento del valor de la acción y los dividendos.

# CANALES

## FACILITANDO SU VIDA

Es el medio que utilizan las entidades financieras para prestar sus servicios a los clientes y/o usuarios. En la mayoría de ellos puedes realizar consultas de saldo y transferencias, pagar sus servicios públicos, privados y obligaciones, enviar y recibir giros, recargar tu celular y realizar cambios de clave de seguridad. Algunos de ellos son:



### CAJEROS AUTOMÁTICOS

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



### AUDIO RESPUESTA

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



### INTERNET

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

# CANALES

## FACILITANDO SU VIDA



### CORRESPONSALES BANCARIOS.

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



### OFICINAS

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



### BANCA MÓVIL

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

# SEGURIDAD

## — UNA RESPONSABILIDAD COMPARTIDA —

A medida que los canales transaccionales facilitan la vida de los consumidores financieros, crece también el ingenio de los delincuentes para intentar estafar y robar el dinero de los usuarios. Así las cosas, es fundamental conocer qué es lo que están haciendo los delincuentes y cómo protegerse ante estas acciones. A continuación le presentamos algunas recomendaciones específicas para evitar caer en las trampas de los “amigos de la ajeno”.

### EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

- Al realizar sus pagos, no permita que introduzcan su tarjeta en dispositivos diferentes a datafonos o Pin Pad y nunca la pierda de vista
- Si su tarjeta es de Chip no permita que se deslice en el datafono por banda magnética.



- Informe a la entidad si observa algún tipo de manipulación anormal de los plásticos. Tenga a mano siempre el número de contacto de su banco.
- Reporte de inmediato la pérdida o hurto de sus tarjetas a su Entidad Financiera y formule la correspondiente denuncia.
- Firme siempre sus tarjetas bancarias.



# SEGURIDAD

## CAJEROS AUTOMÁTICOS



- Antes de utilizar un cajero automático verifique que no se encuentre ningún material extraño pegado en la ranura. En caso de encontrar algo sospechoso repórtelo de inmediato al servicio de atención al cliente de la entidad respectiva.
- Digite la clave personal con precaución y tape el teclado para evitar que pueda ser vista por otras personas, recuerde que es secreta.
- No acepte colaboración de extraños al momento de realizar transacciones con tarjetas.
- Preste atención únicamente a las novedades reportadas a través de la pantalla del cajero automático. Las Entidades Financieras nunca las informan a través de avisos o carteles.
- Si por algún motivo es obligado a salir del cajero automático antes de finalizar la transacción, anule la operación digitando la tecla 'cancelar'.
- Siempre destruya los comprobantes de las operaciones antes de arrojarlos a la basura o si lo prefiere consérvelos en un lugar seguro.

# SEGURIDAD

## — INTERNET —

- Para ingresar a la página del banco digite siempre la dirección, nunca entre a través de enlaces o correos electrónicos y verifique que el candado que está en la parte superior del navegador este cerrado. Esto significa que está en un sitio seguro.
- Mantenga actualizado su navegador y sistema operativo.
- Evite realizar operaciones en computadores públicos (bibliotecas, cafés Internet, etc.) o desde computadores desconocidos o través de redes públicas inalámbricas. (centros comerciales)



- Recuerde que las entidades financieras nunca solicitan información personal o financiera a sus clientes por medio de correo electrónico.
- Culmine la sesión con las opciones de salida segura que ofrece cada sitio web, tan pronto realice las operaciones o si tiene que retirarse del computador.

## — EN LAS OFICINAS —

- En lo posible no realice retiros de altas sumas de dinero en efectivo, utilice otros medios transaccionales como transacciones electrónicas o cheques de gerencia.
- Si retira efectivo, solicite el servicio de acompañamiento de la Policía Nacional. Recuerde este servicio es gratuito.
- Este atento a personas con actitud sospechosa al interior o fuera de la entidad financiera. En caso de observar algo sospechoso o extraño, de aviso a los funcionarios de la entidad.

- Cuando haga retiros por ventanilla, realice el conteo del efectivo directamente en la caja. No realice este procedimiento en lugares donde pueda ser visto por otras personas.



## PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Cuando una actividad criminal genera ganancias importantes, el individuo o grupo involucrado busca una forma de controlar los recursos sin llamar la atención sobre el origen real o las personas involucradas. Los delincuentes hacen esto para ocultar las fuentes de los activos, cambiando su denominación o movilizándolo hacia un lugar donde llame menos la atención.

### LAVADO DE ACTIVOS

Es la modalidad mediante la cual organizaciones criminales buscan dar apariencia de legalidad a los recursos que obtienen de sus actividades ilícitas, mediante la incorporación de estos en el circuito económico legal.

### FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Es el apoyo financiero, en cualquier forma, al terrorismo o a aquellos que lo fomentan, planifican o están implicados en el mismo.

Algunas recomendaciones para evitar verse involucrado en estos delitos:

- ✓ No preste su nombre para recibir dinero de desconocidos por ningún medio (giros, consignaciones).
- ✓ Informe a su entidad financiera sobre cualquier consignación que reciba de origen desconocido.
- ✓ Indague siempre sobre la procedencia de los dineros que se le confían, sin importar si se trata de un familiar o un amigo.
- ✓ Dude de los "negocios fáciles".
- ✓ Documente las transacciones que realice.

**IMPORTANTE:** Cualquier ciudadano puede informar de manera anónima, actividades sospechosas, irregulares o inusuales asociadas a los delitos del lavado de activos y financiación del terrorismo, a través de la

página web [www.uiaf.gov.co](http://www.uiaf.gov.co). Es importante recalcar que los reportes de operación sospechosa – ROS, son reservados, no constituyen una denuncia penal y no tienen que tener certeza del delito.

# DEBERES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

Los Deberes son aquellas obligaciones o compromisos que se adquieren en cualquier interacción. Las entidades financieras reguladas por la Superintendencia Financiera de Colombia tienen la obligación de:

- Entregarle el producto o prestarle el servicio en las condiciones que le informe y pacte con usted.
- Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) que le propicie un ambiente de atención y respeto, le informe sobre las diferentes operaciones, servicios, mercados, y tipo de actividad de las entidades vigiladas.
- Capacitar a sus funcionarios para que ofrezcan, asesoren y presten los servicios o productos a los consumidores financieros.
- Elaborar contratos claros, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición suya para la aceptación.
- Abstenerse de efectuar cobros no pactados o no informados previamente.
- Generar gastos de cobranza solo en caso de que la mora de su deuda obligue a generar este costo. La gestión de cobranza se debe hacer de manera respetuosa y en horarios adecuados.



- Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos cuando el consumidor financiero lo solicite.
- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por el cliente.
- Proveer servicios y canales para que usted pueda recibir atención eficiente y oportuna.
- Permitir la consulta gratuita al menos una vez al mes por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.

Para más detalles consulte la ley 1328 de 2009.



# DEBERES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Para hacer valer sus derechos, es indispensable que adopte algunas prácticas en su vida financiera



- Pregunte sobre los derechos, obligaciones, costos, exclusiones, y restricciones aplicables al producto o servicio que es de su interés.
- Lea los términos y condiciones del contrato que vaya a firmar y sus anexos.
- Infórmese sobre los mecanismos de protección de sus derechos.
- Verifique de que la entidad que escogió para depositar su dinero o solicitar un crédito está vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Infórmese sobre los productos y servicios que le ofrecen las entidades financieras, compare las opciones disponibles y escoja la mejor.

Para más detalles consulte la ley 1328 de 2009.

# RECLAMOS

Para que usted exponga las dudas, quejas e inconformidades que tiene con una entidad financiera, existen tres instancias a las cuales puede acudir. Aunque no hay un orden específico para interponer su petición, le recomendamos que acuda en primera instancia a la entidad dado que es la que tiene los antecedentes de la situación, es conocedora de los productos y servicios ofrecidos como profesional del mercado, tiene la obligación de darle curso a las solicitudes y reclamaciones y es la llamada a resolverlas de primera mano.



# 1

**Entidad Financiera:** Acuda al área de servicio al cliente de la entidad por cualquiera de los canales habilitados: oficinas, teléfono o a través de internet y exponga su caso de manera detallada; recuerde que esto lo puede hacer desde cualquier lugar del país.

# 2

**Defensor del consumidor financiero:** El defensor se encargará de mediar entre las partes, buscar soluciones ágiles, mejorar la prestación del servicio e incrementar la confianza. Consulte el defensor del consumidor asignado a su entidad en <https://www.superfinanciera.gov.co/>.

# 3

**Superintendencia Financiera de Colombia:** En la SFC tiene dos opciones, puede formular la queja o interponer una demanda ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales. Puede consultar los datos de contacto de la Superintendencia Financiera de Colombia en la línea 01 8000 120 100 o en la página web: <http://www.superfinanciera.gov.co/>.





PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
DE LOS BANCOS EN COLOMBIA

---

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



@SaberMasSerMas



/SaberMasSerMas

Cra. 9 N. 74 - 08. Piso 9 Edificio Profinanzas - PBX (571) 326 6600 - Fax: (571) 326 6602

[www.asobancaria.com](http://www.asobancaria.com) - Bogotá D.C. Colombia



ASOBANCARIA