



BANCO PICHINCHA

EDUCACIÓN FINANCIERA

**PREGUNTAS
FRECUENTES**

**LEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIERO**

**REPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGO**

**GLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROS**

**ENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIAL**

**GRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS**

CUENTA DE AHORROS

¿Cómo puedo obtener una Cuenta de Ahorros con Banco Pichincha?

Diríjase a nuestra red de oficinas, donde el asesor comercial le suministrará una solicitud de vinculación y los requisitos respectivos para abrir su producto.

¿Qué debo hacer para solicitar, una referencia comercial o un certificado de saldo?

Puede solicitar cualquiera de ellos a través de nuestra línea de atención al cliente o en la sucursal más cercana, debe acercarse a cancelar la tarifa respectiva en caja.

¿Qué debo hacer, si se extravía mi tarjeta de crédito?

Debe acercarse a una oficina de Banco Pichincha y solicitar la reexpedición de su tarjeta.

¿Cómo puedo bloquear, desbloquear o activar mi cuenta de ahorros?

Puede acercarse a cualquier oficina de la red del Banco donde el asesor comercial le atenderá su solicitud.



PREGUNTAS
FRECUENTESLEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS

PREGUNTAS FRECUENTES

TARJETA DÉBITO

¿Cómo puedo bloquear mi tarjeta débito en caso de robo, extravío o retención de la tarjeta en un cajero automático?

Puede dirigirse a nuestra red de oficinas con el asesor comercial y realizar el diligenciamiento del formato respectivo, a través del portal transaccional con previa validación de la clave o en nuestro Call Center con previa validación de los datos básicos.

¿Cómo realizar la reexpedición de mi tarjeta débito?

Puede solicitar la reexpedición de ésta en cualquiera de las oficinas de la red.

¿Cómo desbloqueo la clave de mi tarjeta débito?

La tarjeta es bloqueada como consecuencia del ingreso errado de la clave después de tres intentos, el sistema en forma automática la habilitará 24 horas después del bloqueo.



PREGUNTAS FRECUENTES

CUENTA CORRIENTE

¿Cómo puedo obtener una Cuenta Corriente con Banco Pichincha?

Diríjase a la oficina más cercana, donde el asesor comercial le suministrará la información y los requisitos respectivos.

¿Qué debo hacer para solicitar una referencia comercial o un certificado de saldo?

Puede solicitar cualquiera de ellos a través de nuestra línea de atención al cliente o en la sucursal más cercana, debe acercarse a cancelar la tarifa respectiva en caja.

Si estoy reportado por el Banco Pichincha en las centrales de riesgo, ¿qué debo hacer para que me saquen?

A través de la línea de atención al cliente o en la sucursal más cercana puede radicar la solicitud de revisión.



CRÉDITO SÍ

¿Cómo puedo obtener un crédito con Banco Pichincha?

Este puede ser aprobado en su domicilio, sitio de trabajo o en cualquier oficina de la red, y únicamente con sus datos básicos tiene la pre aprobación de su Crédito Sí.

¿Cómo puedo renovar mi crédito?

El Crédito Sí, es un cupo de crédito rotativo que le permite utilizarlo en múltiples desembolsos.

¿Qué debo hacer para solicitar paz y salvo de mi crédito, una referencia comercial o un certificado de saldo?

Puede solicitar cualquiera de ellos a través de nuestra línea de atención al cliente o en la sucursal más cercana, debe acercarse a cancelar la tarifa respectiva en caja.

¿Puedo realizar pagos extraordinarios?

Si puede, su pago extraordinario será aplicado al saldo Total de su Crédito Sí.

Si estoy reportado por el Banco Pichincha en las centrales de riesgo, ¿qué debo hacer para que me saquen?

A través de la línea de atención al cliente o en la sucursal más cercana puede radicar la solicitud de revisión.



PREGUNTAS
FRECUENTESLEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS

PREGUNTAS FRECUENTES

CDT

¿Cómo puedo obtener un CDT con Banco Pichincha?

Diríjase a nuestra red de oficinas, donde el Asesor comercial le indicará los requisitos respectivos y realizará la apertura de su producto.

¿Qué debo hacer para solicitar una referencia comercial o un certificado de saldo?

Puede solicitar cualquiera de ellos a través de nuestra línea de atención al cliente o en la sucursal más cercana, debe acercarse a cancelar la tarifa respectiva en caja.



PREGUNTAS
FRECUENTESLEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS

PREGUNTAS FRECUENTES

1 de 2

VEHÍCULOS

¿Cómo puedo obtener un crédito con El Banco Pichincha?

Debe acercarse a cualquiera de nuestras oficinas o puestos de atención en los concesionarios y le entregaremos el formulario de crédito con los requisitos respectivos.

¿Cómo puedo obtener un estado de cuenta, sobre el comportamiento de mi crédito?

Debe acercarse a la sucursal más cercana y realizar la solicitud con el asesor comercial.

¿Qué debo hacer para solicitar paz y salvo de mi crédito, una referencia comercial o un certificado de saldo?

Puede solicitar cualquiera de ellos a través de nuestra línea de atención al cliente o en la sucursal más cercana, debe acercarse a cancelar la tarifa respectiva en caja.

¿Cómo hago efectivo el seguro de vehículo en caso de requerirlo?

La póliza colectiva para créditos de vehículos se maneja con Colseguros y el cliente debe comunicarse directamente con ellos en Bogotá al 5941 133 y resto del país 018000513500 o por celular #265.



PREGUNTAS
FRECUENTESLEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS

PREGUNTAS FRECUENTES

2 de 2

VEHÍCULOS

¿Estoy reportado por Banco Pichincha en las centrales de riesgo, que debo hacer para que me saquen?

A través de la línea de atención al cliente o en la sucursal más cercana puede radicar la solicitud de revisión.

¿Cómo puedo realizar el traspaso de mi vehículo?

Debe acercarse a la unidad de vehículos de la Dirección General de Banco Pichincha y radicar la solicitud con el asesor comercial que le indicara los requisitos respectivos y su tiempo de respuesta.

¿Cómo puedo realizar el levantamiento de prenda de mi vehículo?

Puede solicitarlo en la sucursal más cercana, y radicar la solicitud con el asesor comercial que le indicara los requisitos respectivos.

¿Cómo puedo realizar el otro si de mi vehículo?

Debe acercarse a la unidad de vehículos de la Dirección General de Banco Pichincha y radicar la solicitud con el asesor comercial que le indicara los requisitos respectivos y su tiempo de respuesta.



PREGUNTAS
FRECUENTESLEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS

PREGUNTAS FRECUENTES

1 de 2

CRÉDITO LIBRANZA CREDIFLASH

¿Cómo puedo obtener un crédito con Pichincha?

Diríjase al área de Recursos humanos de su empresa en donde le suministrarán una solicitud de crédito, diligénciela completamente y sin enmendaduras, anexe una fotocopia de la cédula de ciudadanía ampliada al 150% y entréguela nuevamente en el área de Recursos humanos.

¿Cómo puedo entregar mi solicitud de crédito para trámite?

Nuestros mensajeros pasan periódicamente por la empresa y la persona contacto en recursos humanos se encarga de la entrega.

¿Qué debo hacer para solicitar paz y salvo de mi crédito, una referencia comercial o un certificado de saldo?

Puede solicitar cualquiera de ellos a través de nuestra línea de atención al cliente o en la sucursal más cercana, debe acercarse a cancelar la tarifa respectiva en caja.

¿Puedo refinanciar mi crédito?

Puede solicitar un nuevo crédito, en cualquier momento. Con este nuevo crédito se cancela su obligación anterior.



PREGUNTAS
FRECUENTESLEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS

PREGUNTAS FRECUENTES

2 de 2

CRÉDITO LIBRANZA CREDIFLASH

¿Me retire de la empresa en donde trabajaba, que debo hacer para realizar mis pagos?

En el momento del retiro, la empresa debe deducir de sus prestaciones sociales el valor que nos adeuda. Si queda algún saldo a favor de Banco Pichincha, usted nos actualiza su dirección a través de la línea de atención al cliente, para hacerle llegar un estado de cuenta mensual y puede seguir pagando el mismo valor de cuota durante los meses que le falten para cancelar su obligación.

Si estoy reportado por el Banco Pichincha en las centrales de riesgo, ¿qué debo hacer para que me saquen?

A través de la línea de atención al cliente o en la sucursal más cercana puede radicar la solicitud de revisión.



PREGUNTAS
FRECUENTESLEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS

PREGUNTAS FRECUENTES

2 de 2

CRÉDITO LIBRANZA CREDIFLASH

¿Me retire de la empresa en donde trabajaba, que debo hacer para realizar mis pagos?

En el momento del retiro, la empresa debe deducir de sus prestaciones sociales el valor que nos adeuda. Si queda algún saldo a favor de Banco Pichincha, usted nos actualiza su dirección a través de la línea de atención al cliente, para hacerle llegar un estado de cuenta mensual y puede seguir pagando el mismo valor de cuota durante los meses que le falten para cancelar su obligación.

Si estoy reportado por el Banco Pichincha en las centrales de riesgo, ¿qué debo hacer para que me saquen?

A través de la línea de atención al cliente o en la sucursal más cercana puede radicar la solicitud de revisión.



PREGUNTAS
FRECUENTESLEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS

PREGUNTAS FRECUENTES

1 de 2

EDUCATIVO

¿Cómo se obtiene el crédito educativo?

Puede acercarse a cualquiera de nuestras oficinas o directamente a los puntos de atención que tenemos en las universidades y solamente debe diligenciar la solicitud de Crédito y anexar los documentos respectivos.

¿A qué plazo se financia el crédito educativo?

El crédito se difiere en un plazo máximo igual al periodo académico.

¿Puedo recoger un cheque que gire por concepto de un crédito educativo?

Sí puede hacerlo cancelando la cuota en efectivo en la oficina principal del Banco de cada ciudad y con dos días hábiles de antelación al vencimiento.

Si uno de mis cheques es devuelto, ¿qué debo hacer?

Si el cheque es devuelto por fondos se vuelve a consignar, de lo contrario se envía a cobro a la entidad avaladora.

¿Qué debo hacer para solicitar paz y salvo de mi crédito, una referencia comercial o un certificado de saldo?

Puede solicitar cualquiera de ellos a través de nuestra línea de atención al cliente o en la sucursal más cercana, debe acercarse a cancelar la tarifa respectiva en caja.



EDUCATIVO

¿Cómo puedo renovar mi crédito educativo?

Acercándose a una de las oficinas del Banco Pichincha o a los puntos de atención en las universidades, llevando consigo el formato de Renovación diligenciado, con firma y huella del titular del crédito; fotocopia del recibo de matrícula y fotocopia de cédula de ciudadanía ampliada al 150%.

¿Puedo realizar pagos por adelantado u abonos extraordinarios?

Si puede, su abono o pago por adelantado será aplicado al capital del crédito, es decir el plazo se reducirá o el valor de la última cuota disminuirá. Por lo tanto, en el siguiente mes se paga cuota normal.

¿Se extravió mi tarjeta de pagos, qué debo hacer?

Debe acercarse a una oficina del Banco Pichincha y solicitar la reposición.

¿Estoy reportado por Banco Pichincha en las centrales de riesgo, que debo hacer para que me saquen?

A través de la línea de atención al cliente o en la sucursal más cercana puede radicar la solicitud de revisión.



INVERPRIMAS

¿Cómo puedo obtener un crédito con Pichincha?

Diríjase a su intermediario de seguros y/o Compañía de Seguros, donde le suministrarán una solicitud de crédito y los requisitos respectivos.

¿Cómo puedo renovar mi crédito?

Una vez solicite la renovación de la póliza con el Intermediario y/o la Aseguradora puede solicitar con ellos mismos la financiación del seguro a través de Banco Pichincha. Solamente debe diligenciar un nuevo formulario de crédito y adjuntar los documentos respectivos.

¿Cómo se cancela la póliza?

Debe solicitarla por escrito directamente en la Aseguradora o con el Intermediario de seguros. Una vez ellos cancelen la póliza nos devuelven la prima no devengada y en Banco Pichincha se abona el valor al crédito. Posteriormente, debe comunicarse con nosotros a nuestra línea de atención al cliente para averiguar el saldo restante.

¿Qué pasa si tengo un siniestro por pérdida total?

En caso de siniestro por pérdida total, la Aseguradora paga el saldo total del crédito a Banco Pichincha una vez termine el trámite de reclamación.

PREGUNTAS
FRECUENTESLEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS

PREGUNTAS FRECUENTES

2 de 2

INVERPRIMAS

¿Qué debo hacer para solicitar paz y salvo de mi crédito, una referencia comercial o un certificado de saldo?

Puede solicitar cualquiera de ellos a través de nuestra línea de atención al cliente o en la sucursal más cercana, debe acercarse a cancelar la tarifa respectiva en caja.

¿Puedo realizar pagos por adelantado u abonos extraordinarios?

Si puede, su abono o pago por adelantado será aplicado al capital del crédito, es decir el plazo se reducirá o el valor de la última cuota disminuirá. Por lo tanto, en el siguiente mes se paga cuota normal.

¿Se extravió mi tarjeta de pagos, qué debo hacer?

Debe acercarse a una oficina de Banco Pichincha y solicitar la reposición.

¿Estoy reportado por Banco Pichincha en las centrales de riesgo, que debo hacer para que me saquen?

A través de la línea de atención al cliente o en la sucursal más cercana puede radicar la solicitud de revisión.



TARJETA DE CRÉDITO

¿Cómo puedo obtener una tarjeta de crédito con Banco Pichincha?

Diríjase a su Oficina más cercana, donde le suministrarán una solicitud de Tarjeta de Crédito y los requisitos respectivos.

¿Qué debo hacer para solicitar paz y salvo de mi tarjeta de crédito, una referencia comercial o un certificado de saldo?

Puede solicitar cualquiera de ellos a través de nuestra línea de atención al cliente o en la sucursal más cercana, debe acercarse a cancelar la tarifa respectiva en caja.

¿Puedo realizar pagos extraordinarios a mi Tarjeta de Crédito?

Si puede, su pago extraordinario será aplicado al saldo Total de su Tarjeta de Crédito.

¿Las compras que realizo con mi tarjeta a una cuota me generan intereses?

No generan intereses siempre y cuando el pago se realice dentro de la fecha límite.

¿Cómo puedo bloquear mi tarjeta crédito en caso de robo, fraude, extravío o retención de la tarjeta en un cajero automático?

Puede dirigirse a nuestra red de oficinas con el asesor comercial y realizar el bloqueo, en nuestro Call center con previa validación de los datos básicos o llamando a Credibanco Visa a las líneas 327 87 10, 327 86 00 ó 546 69 00 reportando el numero de su Tarjeta de Crédito extraviada.

¿Cómo realizar la reexpedición de mi tarjeta crédito?

La reexpedición del plástico, será generada automáticamente una vez se encuentre bloqueada en el sistema.



LEYES Y DECRETOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

La siguiente normatividad, entre otra, trata sobre protección al Consumidor Financiero y puede ser de su interés, para tener herramientas para la protección de sus derechos:

- Régimen específico de Protección al Consumidor Financiero: **Ley 1328 de 2009**
- Sistema de Atención al Consumidor Financiero: **Circular Externa 015 de 2010**
- Estatuto del Consumidor: **Ley 1480 de 2011**
- Información a los Consumidores Financieros: **Circular Externa 038 de 2011**
- Cláusulas y prácticas abusivas: **Circular Externa 039 de 2011**
- Normas y principios que deben observarse para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios financiero: **Decreto 4809 de 2011 - Circular Externa 054 de 2011**
- Pagos anticipados o extraordinarios de créditos: **Ley 1555 de 2012**
- Autorización de uso de datos personales: **Decreto 1377 de 2013**

PREGUNTAS
FRECUENTESLEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS

REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

1 de 3

En caso de no cumplir con el pago de las obligaciones de crédito dentro del tiempo definido con el Banco Pichincha S.A., el Banco le enviará con 20 días de anticipación del reporte a las centrales de riesgo, una comunicación informándole dicho reporte negativo a la última dirección de domicilio que repose en los sistemas del Banco, en este tiempo, el cliente puede demostrar o efectuar el pago de la obligación o controvertir aspectos como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

El reporte negativo afectará la calificación en las centrales de riesgo, en la medida que la altura de mora sea mayor, mas se afectará la calificación. Dicha calificación es la consultada por las entidades financieras entre otras, cuando el cliente tramita solicitudes de crédito.

Si la mora reportada en sus pagos es inferior a dos (2) años, el término de permanencia del reporte negativo, no podrá exceder el doble de la mora reportada, en el caso en que la mora reportada sea igual o superior a dos (2) años, el reporte negativo permanecerá por un máximo de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha en que se cancele la obligación por cualquier modo. (Artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, Numeral 1.6 Resolución 76434 de 2012).

Historial Crediticio

Es un registro conformado por los reportes que hacen los establecimientos de crédito, empresas comerciales o de servicios (como televisión por cable, telefonía celular etc.) de las obligaciones crediticias contraídas con dichas entidades, donde se evidencia el comportamiento de pago de cada cliente con cada una de las obligaciones.



PREGUNTAS
FRECUENTESLEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS

REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

2 de 3

DONDE PUEDE CONSULTAR SU HISTORIAL CREDITICIO SIN COSTO

Datacredito y Cifin son las entidades responsables de consolidar el reporte realizado por los diferentes establecimientos de crédito, empresas comerciales o de servicios. Estas entidades tienen dispuesto para los usuarios de crédito, la opción de realizar una consulta gratuita al menos una (1) vez por mes calendario, de toda la información de crédito contraída por el usuario.

Para consultar la información puede ingresar a:

<http://www.datacredito.com.co/wpsv6/wps/portal/Personas>.

<http://www.cifin.com.co>

RECOMENDACIONES PARA EL MANEJO DE INFORMACION CREDITICIA

Con el propósito de evitar inconvenientes con su información crediticia se recomienda que ponga en práctica las siguientes acciones:

- En los casos de encontrarse reportado ante las centrales de riesgo como resultado de una suplantación, diríjase a la entidad financiera fuente para que ésta realice las validaciones del caso; de igual manera, puede solicitar a la central de información la inclusión en su historial crediticio de una alerta por fraude o posible suplantación de identidad.
- Si ha tramitado una solicitud de crédito debe asegurarse de finiquitar dicho trámite con la entidad: si su crédito es otorgado verifique la fecha y el monto del desembolso así como la fecha de pago y valor de la primera cuota; y si es negado, puede solicitar a la entidad la devolución de los documentos entregados para el estudio o, en cualquier caso, asegúrese que los mismos no serán usados para otros fines.



REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

3 de 3

- Cumpla las obligaciones adquiridas y procure pagar la cuota de los créditos a su cargo en las fechas y valores indicados. Esté pendiente de las fechas de pago, recuerde que el hecho de no recibir el estado de cuenta no lo exime de la responsabilidad ni del deber de pagar la cuota correspondiente.
- Recuerde que si no paga oportuna y completamente, se generarán intereses de mora e inclusive reporte a las centrales de información; adicionalmente, pueden generarse honorarios de cobranza e iniciarse procesos judiciales a su cargo. De llegarse a presentar en su facturación este tipo de cargos o cobros, los valores que se paguen se aplicaran primero a estos conceptos y luego a las cuotas pendientes (Cargos fijos, intereses y capital).
- Conozca los tiempos de permanencia en las centrales de riesgo, puesto que la información positiva permanece en forma indefinida y para la negativa existen términos de caducidad del reporte, como fue mencionado con anterioridad en este documento.



GLOSARIO DE ALGUNOS TÉRMINOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS

1 de 5

1. IPC

El Índice de Precios al Consumidor es un índice para medir los cambios en los precios pagados por los consumidores urbanos por una canasta fija de bienes y servicios. Tradicionalmente, se ha medido en la mayoría de los países a través de un índice de precios, con pesos fijos, dados por ponderaciones derivadas de una encuesta de gastos de los consumidores urbanos.

Para un bien típico, el peso en la canasta está dado por el gasto total anual en el bien, dividido entre el gasto total. En Colombia estas ponderaciones tienden a ser revisadas aproximadamente cada diez años, una vez se ha realizado una nueva versión de la encuesta de gastos. El IPC debe incluir solamente los gastos de lo que se consume en el año en que se realiza la encuesta de hogares. Por tanto sólo deben contabilizarse los gastos asociados al flujo de servicios que proporciona el bien durable durante dicho año.

El principal objetivo del índice de precios al consumidor, es expresar las variaciones de los precios de un conjunto representativo de bienes y servicios que adquieren los hogares, a condición de que se mantenga el mismo grado de satisfacción de los consumidores.



GLOSARIO DE ALGUNOS TÉRMINOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS

2 de 5

En dichas áreas la variable gasto se constituye en el factor de ponderación por ciudad. En resumen el valor de las ponderaciones se da a tres niveles:

- a.** El peso del gasto en el artículo, dentro del gasto total del grupo socioeconómico.
- b.** El peso del gasto del grupo socioeconómico dentro del total de la ciudad.
- c.** El peso de la ciudad dentro del conjunto de grupos de las trece ciudades.

De esta forma, el tener un sistema de ponderaciones tal que el peso de cada ciudad y de cada grupo de ingresos es proporcional al gasto total de la población, permite disponer de un conjunto de índices con los cuales se puede llegar al total nacional usando alguna de las clasificaciones: artículos, ciudades, o grupos socioeconómicos, donde cualquiera de ellas conduce a un resultado equivalente. Es así como se pueden construir indicadores de inflación más específicos a partir de los diferentes artículos que conforman la canasta del IPC.

2. DTF

Es la tasa promedio de captación a 90 días de los bancos, corporaciones financieras, corporaciones de ahorro y vivienda y compañías de financiamiento comercial, divulgadas semanalmente por el Banco de la República.

3. CORRECCIÓN MONETARIA

Es el ajuste y/o actualización de la Unidad de Poder Adquisitivo Constante (UPAC) y está referida al 75% de la DTF.



GLOSARIO DE ALGUNOS TÉRMINOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS

3 de 5

4. INFLACIÓN

Es el incremento en el nivel general de precios, medido a través de la canasta familiar; su efecto se nota en la pérdida de poder adquisitivo de la moneda.

5. DEVALUACIÓN

Modificación del tipo de cambio oficial, que reduce el valor de la moneda nacional en relación con las monedas extranjeras y con su patrón metálico.

6. PRIME

Tasa de interés preferencial, base en que se negocian usualmente los créditos de moneda extranjera. Fluctúa de acuerdo a las variaciones de Estados Unidos y se refiere a los costos que los bancos cargan a las grandes empresas de ese país. Esta tasa de interés que cobra un banco sobre préstamos dados a sus clientes comerciales e industriales de mayor solvencia es la menor tasa de interés que cobran los bancos. El nivel de las tasas de interés se determina de acuerdo con cuánto tiene que pagar los bancos por el suministro de dinero con el que hacen préstamos.

7. TASA DE CAPTACIÓN

Es el costo que paga un intermediario financiero por los recursos recibidos en su pasivo; bien sea por ahorros en diferentes modalidades, esto es, ahorro a la vista y/o ahorro a término.

PREGUNTAS
FRECUENTESLEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONOMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS

GLOSARIO DE ALGUNOS TÉRMINOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS

4 de 5

8. TASA DE COLOCACIÓN

Es la tasa de interés a la que colocan los créditos los intermediarios financieros.

9. MARGEN DE INTERMEDIACIÓN

Es la diferencia entre la tasa de colocación y la tasa de captación que le da la utilidad a las instituciones financieras.

10. CERTIFICADO DE DEPÓSITO A TÉRMINO. CDT

El certificado de depósito a término es un contrato en virtud del cual el banco (depositario) puede servirse del dinero de los depositantes con cargo a restituirlo a éstos al vencimiento del término pactado o mediante previo aviso. Se denominan depósitos a término, aquellos en que se haya estipulado, en favor del banco, un preaviso o un término para exigir su restitución.

11. CERTIFICADOS DE DEPÓSITO DE AHORRO A TÉRMINO. CDAT.

Como su nombre lo indica se trata de ahorro a término, con un plazo no menor a cinco días, y cuyos intereses pueden pactarse libremente con el cliente. Son nominativos y no se pueden negociar en un mercado secundario.

12. LEASING

Es un contrato de arrendamiento financiero con opción de compra al final del plazo del contrato mediante el cual el arrendador compra un bien inmueble o mueble, nacional o importado previamente seleccionado por el arrendatario y lo cede en calidad de arrendamiento por un plazo estipulado.

PREGUNTAS
FRECUENTESLEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS

GLOSARIO DE ALGUNOS TÉRMINOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS

5 de 5

Al finalizar el contrato el cliente tiene dos alternativas:

- a. Ejercer la opción de compra,
- b. Celebrar otro contrato de Leasing sobre el mismo equipo. Existen diferentes clases de leasing como el financiero, el inmobiliario y de importación.

13. FIDUCIA

El vocablo fiducia significa fe, confianza. La sociedad fiduciaria es un ente jurídico cuya función económica es la prestación de servicios de administración de bienes o de dinero por cuenta de terceros. Mediante la fiducia una persona natural o jurídica (fideicomitente), entrega a una sociedad fiduciaria uno o más bienes concretos, despojándose o no de la propiedad de los mismos, con el objeto de que dicha fiduciaria cumpla una determinada finalidad, en provecho del mismo fideicomitente o de quien éste determine (beneficiario). En la fiducia se presenta una confianza de doble vía, y tiene una específica finalidad a cumplir.

14. TITULO VALOR

Es un título negociable, representativo de un valor o compromiso económico entre el girador o emisor del documento y el propietario o tenedor del mismo. Estos documentos se negocian en las bolsas de valores y se materializa en el documento el derecho independientemente de quien lo haya negociado, y se requiere su posesión para exigir el derecho.



PREGUNTAS
FRECUENTES

ENTIDADES FINANCIERAS CON UN RÉGIMEN ESPECIAL

Su finalidad es ofrecer productos de crédito de fomento, de acuerdo con los fines específicos contemplados en la ley que las creó.

- **Finagro:** Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario, entidad autónoma y especializada que maneja los recursos de crédito.
- **Bancoldex:** Este banco es una sociedad anónima de economía mixta, adscrito al Ministerio de Comercio Exterior de Colombia, siendo el gobierno nacional su mayor accionista. Opera en Colombia como un banco de redescuento, ofreciendo productos y servicios financieros a las empresas relacionadas con el comercio exterior colombiano.
- **Icetex:** Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, es un establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio de Educación Nacional.
- **Findeter:** Fuente de financiación para proyectos de desarrollo regional a través de créditos re-descontables.
- **Fogafin:** Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, es una persona jurídica autónoma, de derecho público y de naturaleza única, sometida a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

LEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS

PREGUNTAS
FRECUENTESLEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN REGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS

GRAVAMEN A LOS MOVIMIENTOS FINANCIEROS

1 de 5

El 4 X mil o Gravamen a los movimientos financieros (GMF)

Es un impuesto a cargo de los usuarios del sistema financiero y de las entidades que lo conforman (artículo 870 del Estatuto Tributario).

La tarifa del GMF

La tarifa que se cobra por el Gravamen a los Movimientos Financieros, es de \$4 pesos por cada \$1.000 que se transe a través de una transacción o movimiento financiero, y se causa en el momento en que se realiza dicha transacción. Algunas de las transacciones son:

- Retiros de dinero a través de cajeros automáticos u oficinas bancarias
- Transferencias entre cuentas de diferentes titulares
- Transferencias entre cuentas del mismo titular, pero de diferentes entidades financieras
- Pagos
- Etc.

Aunque la ley establece que algunas operaciones se encuentran exentas.



GRAVAMEN A LOS MOVIMIENTOS FINANCIEROS

2 de 5

Transacciones exentas del gravamen a los movimientos financieros (GMF)

Se encuentran exentas del Gravamen a los Movimientos Financieros, entre otras, las siguientes operaciones:

- Las transferencias que se realicen entre las cuentas corrientes y/o de ahorros, siempre que éstas se encuentren en la misma entidad bancaria y a nombre de un mismo titular.
- Las cuentas de ahorros y las tarjetas prepago para los retiros mensuales hasta por trescientas cincuenta (350) Unidades de Valor Tributario –UVT-, para lo cual el titular de la cuenta o tarjeta debe indicar por escrito ante el establecimiento de crédito que dicha cuenta o tarjeta será la única beneficiada con la exención. La exención se aplica exclusivamente a una cuenta de ahorros o tarjeta prepago por titular y siempre y cuando pertenezca a un único titular. La exención opera para uno de las dos (cuenta de ahorros o tarjeta prepago).
- El traslado que se realice entre cuentas de ahorro colectivo o entre estas y cuentas corrientes o de ahorro o entre inversiones que pertenezcan a un mismo y único titular, siempre y cuando estén abiertas en la misma entidad vigilada por la Superintendencia Financiera.
- La cuenta de ahorro electrónica, la cual primará sobre cualquier otra cuenta. Si el titular posee otra cuenta exenta, ésta se desmarcará automáticamente.
- El traslado que se realice entre cuentas de ahorro colectivo y cuentas corrientes o de ahorros que pertenezcan a un mismo y único titular, siempre y cuando estén abiertas en el mismo establecimiento de crédito.



PREGUNTAS
FRECUENTESLEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS

GRAVAMEN A LOS MOVIMIENTOS FINANCIEROS

3 de 5

- Cuentas de ahorro especial para pensionados. Los pensionados contarán con una cuenta exenta en la que reciban su mesada pensional y estarían exentos los retiros que no excedan de cuarenta y una (41) Unidades de Valor Tributario –UVT- al mes.
- El manejo de recursos públicos que hagan las Tesorerías de las entidades territoriales.
- Las operaciones que realice la Dirección del Tesoro Nacional, directamente o a través de los "Órganos Ejecutores" del presupuesto de la Nación o de una Entidad Territorial. Para tal efecto se deberá marcar como exenta la cuenta en que se efectuarán estas operaciones y para ello, las entidades correspondientes deben certificar tal evento al Banco.
- Los desembolsos o pagos, según corresponda, mediante abono a la cuenta corriente o de ahorros o mediante la expedición de cheques con cruce y negociabilidad restringida, derivados de las operaciones de compensación y liquidación que se realicen a través de sistemas de compensación y liquidación administradas por entidades autorizadas para tal fin respecto a operaciones que se realicen en el mercado de valores, derivados, divisas o en las bolsas de productos agropecuarios o de otros commodities, incluidas las garantías entregadas por cuenta de participantes y los pagos correspondientes a la administración de valores en los depósitos centralizados de valores siempre y cuando el pago se efectúe al cliente, comitente, fideicomitente, mandante.

Los siguientes desembolsos de Créditos:

- Los desembolsos de crédito mediante abono a cuenta de ahorro o corriente o mediante expedición de cheques con cruce y negociabilidad restringida siempre y cuando el desembolso se efectúe al deudor.



PREGUNTAS
FRECUENTESLEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS

GRAVAMEN A LOS MOVIMIENTOS FINANCIEROS

4 de 5

- Desembolsos de crédito y desembolsos efectuados por compañías de financiamiento o bancos para el pago de comercializadores de bienes entregados a terceros mediante contratos de leasing financiero con opción de adquisición.
- Cuando el desembolso se haga a un tercero solo será exento, cuando el deudor destine el crédito a adquisición de vivienda, vehículos o activos fijos.
- La utilización de las tarjetas de crédito de las cuales sean titulares las personas naturales.
- Las cuentas bancarias de las propiedades horizontales podrán ser marcadas como exentas del GMF siempre que en la cuenta mencionada, solo se manejen recursos provenientes de las cuotas de administración.
- Los retiros efectuados de las cuentas corrientes abiertas en entidades bancarias vigiladas por la Superintendencia Financiera, que correspondan a recursos de la población reclusa del orden nacional y autorizadas por el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, INPEC, quien será el titular de la cuenta, siempre que no exceden mensualmente de trescientas cincuenta (350) Unidades de Valor Tributario –UVT- por recluso.



PREGUNTAS
FRECUENTESLEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS

PREGUNTAS FRECUENTES

EDUCATIVO

1 de 2

¿Cómo se obtiene el crédito educativo?

Puede acercarse a cualquiera de nuestras oficinas o directamente a los puntos de atención que tenemos en las universidades y solamente debe diligenciar la solicitud de Crédito y anexar los documentos respectivos.

¿A qué plazo se financia el crédito educativo?

El crédito se difiere en un plazo máximo igual al periodo académico.

¿Puedo recoger un cheque que gire por concepto de un crédito educativo?

Sí puede hacerlo cancelando la cuota en efectivo en la oficina principal del Banco de cada ciudad y con dos días hábiles de antelación al vencimiento.

Si uno de mis cheques es devuelto, ¿qué debo hacer?

Si el cheque es devuelto por fondos se vuelve a consignar, de lo contrario se envía a cobro a la entidad avaladora.

¿Qué debo hacer para solicitar paz y salvo de mi crédito, una referencia comercial o un certificado de saldo?

Puede solicitar cualquiera de ellos a través de nuestra línea de atención al cliente o en la sucursal más cercana, debe acercarse a cancelar la tarifa respectiva en caja.



GLOSARIO DE ALGUNOS TÉRMINOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS

1 de 5

1. IPC

El Índice de Precios al Consumidor es un índice para medir los cambios en los precios pagados por los consumidores urbanos por una canasta fija de bienes y servicios. Tradicionalmente, se ha medido en la mayoría de los países a través de un índice de precios, con pesos fijos, dados por ponderaciones derivadas de una encuesta de gastos de los consumidores urbanos.

Para un bien típico, el peso en la canasta está dado por el gasto total anual en el bien, dividido entre el gasto total. En Colombia estas ponderaciones tienden a ser revisadas aproximadamente cada diez años, una vez se ha realizado una nueva versión de la encuesta de gastos. El IPC debe incluir solamente los gastos de lo que se consume en el año en que se realiza la encuesta de hogares. Por tanto sólo deben contabilizarse los gastos asociados al flujo de servicios que proporciona el bien durable durante dicho año.

El principal objetivo del índice de precios al consumidor, es expresar las variaciones de los precios de un conjunto representativo de bienes y servicios que adquieren los hogares, a condición de que se mantenga el mismo grado de satisfacción de los consumidores.

PREGUNTAS
FRECUENTESLEYES
Y DECRETOS
DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR
FINANCIEROREPORTE
A LAS CENTRALES
DE RIESGOGLOSARIO
TERMINOS
ECONÓMICOS Y
FINANCIEROSENTIDADES
FINANCIERAS
CON UN RÉGIMEN
ESPECIALGRAVAMEN
A LOS MOVIMIENTOS
FINANCIEROS