

MÓDULO BÁSICO



Banco Agrario
de Colombia

EDUCACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA



El campo
es de todos

Minagricultura



**Cartilla Educación Económica y Financiera.
HAY MÁS CAMPO PARA LA EDUCACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA**

Módulo Básico
Abril 2020 / Primera Edición

Contenidos
Banco Agrario de Colombia

Dirección General
Cra. 8 No.15 -43 Bogotá D.C.
Pbx. (1) 382 14 00
Línea de contacto Banco Agrario
018000915000 en Bogotá 5948500
servicio.cliente@bancoagrario.gov.co
www.bancoagrario.gov.co

Esta cartilla no puede ser reproducida total o parcialmente, por medio electrónico o mecánico sin previa autorización escrita del autor.

RESERVADOS TODOS LOS DERECHOS DE AUTOR





EDUCACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

La Educación Económica y Financiera es el conjunto de herramientas y conocimientos teóricos y prácticos que nos permiten administrar, incrementar y proteger nuestro dinero y desarrollar habilidades para la buena toma de decisiones financieras a nivel personal, profesional y empresarial.

Los productos y servicios financieros están cada vez más presentes en nuestro diario vivir a través de la atención en oficinas y de la tecnología; de allí la importancia de conocer sus productos, servicios y beneficios.



MÓDULO 1

LAS METAS Y LOS SUEÑOS



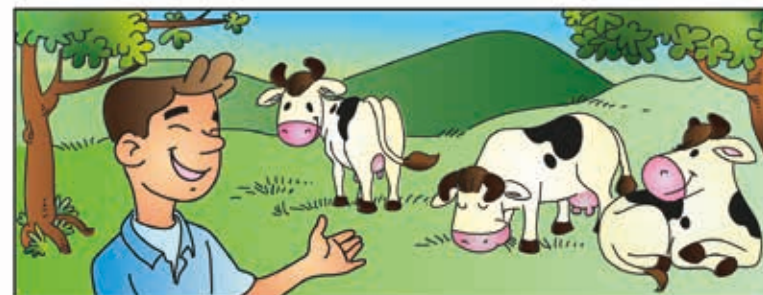
Cuando hablamos de lograr las cosas que deseamos, se tiende a confundir los términos entre sueños y metas, pueden parecer lo mismo, pero no lo es; cuando se conoce la diferencia entre estos dos términos, se tiene claridad suficiente y se determina en gran medida su cumplimiento.

Conceptos Claves:

Los Sueños: Es aquello que se tiene en mente, que se proyecta a nivel de la imaginación, por lo general se visualiza como algo lejano que, si no se lleva a la práctica nunca ocurrirá.



Las Metas: Es materializar los sueños, es hacerlos realidad a través de acciones medibles y concretas, se debe tener claro el objetivo que se quiere alcanzar.



¿Qué se debe tener en cuenta para cumplir los sueños?

Cuando tenemos un sueño, es importante definir el tiempo en que lo queremos cumplir, puede ser a corto, mediano o largo plazo:

- Un sueño a corto plazo es cuando el tiempo para lograrlo es menor a 1 año.
- Un sueño a mediano plazo es cuando el tiempo dedicado al logro del mismo es entre 1 y 3 años.
- Un sueño a largo plazo es cuando nos lleva más de 3 años cumplirlo.

CORTO PLAZO



MEDIANO PLAZO



LARGO PLAZO



¿Qué se debe tener en cuenta para fijar y cumplir una meta?

- Se debe definir la meta que queremos lograr y de ser posible establecer una fecha de cumplimiento.
- Se debe determinar si para cumplir la meta se requiere dinero o no. Si la respuesta es "sí", se tendrá que establecer la forma de obtener dicho dinero.
- Es muy importante estar revisando el cumplimiento de la meta y mantener la motivación para alcanzarla.
- Siempre se deben enfrentar obstáculos o problemas en el camino y no desistir, debe seguir adelante.

Y ahora, manos a la obra, vamos a consolidar ese sueño y a cumplir la meta propuesta, de esto depende su felicidad y la calidad de vida de usted y su familia.



Actividad N°1
Clasificación de las metas

Analiza el siguiente caso y desarrolla la actividad:

Isabela es una niña que sueña con estudiar en la Universidad y para lograrlo debe planear e iniciar desde ya un ahorro; sin embargo, ella como toda niña sueña también con regalos en la navidad, desea una bicicleta para ir al colegio todos los días, también desea muñecas y juguetes y sueña con tener una gran casa cuando sea grande.

Clasifica los sueños de Isabela:





Pega estos stickers en cada nube y debajo coloca un numero definiendo su prioridad.



MÓDULO 2

PRESUPUESTO



Es una manera fácil de organizar nuestro dinero, es tener el control de nuestras finanzas, ya que a través del presupuesto registramos el dinero que nos ingresa y el dinero que gastamos, lo cual nos permite ver el dinero disponible o que nos queda, y de esta manera tomar decisiones sobre reducir algunos gastos innecesarios.

¿Para qué nos sirve realizar un presupuesto?



- Saber cuánto dinero ingresa al hogar, empresa o negocio.
- Saber cuánto y en qué se gasta el dinero.
- Ajustar los gastos de acuerdo con los ingresos.
- Tomar decisiones de cuánto, cuando y en qué puedo o debo gastar.
- Fijar metas de ahorro para lograr nuestros sueños o metas fijadas.
- Prepararse para cualquier eventualidad o emergencia.
- Identificar aquellos gastos innecesarios que se pueden reducir o eliminar.

Elementos del Presupuesto:

Organizar nuestras finanzas es esencial para que seamos buenos administradores de nuestro dinero. Para iniciar debemos hacer una relación de nuestros ingresos, gastos y el ahorro, para de esta manera determinar el dinero disponible.

- Los Ingresos:** Son las cantidades de dinero que recibe una persona, familia o negocio provenientes de alguna actividad laboral, comercial o productiva, como salarios, jornales, rentas, ventas, etc.
- Los Gastos:** Son las distintas salidas o uso del dinero que una persona o empresa debe pagar a cambio de obtener un producto o un servicio. Ejemplo de ellos están el pago de los préstamos, los gastos del hogar (mercado, servicios públicos, compra de insumos, gustos e imprevistos, entre otros). Hay que registrar todos nuestros gastos, incluso hasta los más pequeños.
- El Ahorro:** Es guardar dinero del presente para invertir en el futuro, es una reserva de dinero que se guarda para cubrir necesidades o para cumplir con sus proyectos. Se recomienda ahorrar por lo menos el 10% del total de sus ingresos y separar el ahorro de su ingreso apenas lo reciba.
- El dinero disponible:** Es el dinero que queda después de restarle a nuestros ingresos los gastos y el ahorro. Este dinero se usa como reserva para cubrir imprevistos o sumarlo a la cantidad que se destina para el ahorro.

Recuerda que debes revisar las diferentes actividades que se realizan e identificar todos

los ingresos que se reciben, así como también todos los gastos que se tienen (hay que aprender a diferenciar en los gastos, si éstos son una necesidad o un deseo, si lo que voy a comprar de verdad lo necesito o si es solo un gusto o capricho).

Pasos para elaborar el presupuesto

Para elaborar un presupuesto se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- 1. Identificar todos los ingresos:** Llevar un registro de todos y cada uno de los ingresos, teniendo en cuenta todas las entradas de dinero que se reciben por cualquier actividad realizada, ingresos ocasionales, salarios, entre otros.
- 2. Identificar todos los gastos:** Llevar un registro de todos los gastos, así sean los más pequeños, anotar el concepto de cada gasto, es decir, en qué se está gastando, lo que le permitirá conocer con precisión en qué y cuánto gasta en un periodo.

Existen cuatro tipos de gastos:

- **Gastos fijos:** Son aquellos gastos indispensables para cubrir las necesidades básicas y que se mantienen constantes en el tiempo, aunque tengan una ligera variación en el monto. Ejemplo: arriendo, hipoteca, servicios públicos, mercado, salud, educación, entre otros.
 - **Gastos variables:** Son aquellos gastos que se deben cubrir regularmente y su valor puede variar. Ejemplo: vacaciones, regalos, entre otros.
 - **Gasto oculto o inesperado:** Son aquellos gastos que se presentan inesperadamente y que por lo general no se tienen en cuenta dentro de los cotidianos, dado que son ocasionales o esporádicos. Ejemplo: Sufrir un accidente, daño de algún electrodoméstico o reparación en la casa y que no están contemplados dentro del presupuesto.
 - **Gastos discrecionales:** También llamados gastos no esenciales, y de los cuales se debe tener control total de ellos ya que este tipo de gasto está influenciado más por las emociones que por la necesidad. Ejemplo: ir a un restaurante, diversión, ropa, etc.
- 3. Analizar los gastos:** En los gastos presentados se debe identificar si estos son una necesidad o un deseo, así como también debemos tener en cuenta los gastos hormiga (son esos pequeños gastos que hacemos, pero que no nos damos cuenta, pero que, si los sumamos, son una cantidad representativa).
 - 4. Realizar un balance:** Este nos mostrará la diferencia que existe al sumar todos los ingresos y restarle los gastos y nos permitirá identificar como se encuentran nuestras finanzas y realizar los ajustes necesarios, ya sea reduciendo algunos gastos o tratar de aumentar nuestros ingresos, para que el dinero nos rinda más, se puedan cubrir todas las obligaciones y comenzar a ahorrar.



Actividad N°2

Presupuesto



En la siguiente tabla detalle sus ingresos y al final sume todos los ingresos. Luego en la columna de gastos, detalle tanto los gastos fijos como los variables y totalice.

INGRESOS		GASTOS	
Salario	\$	Alimentación (mercado)	\$
Venta de productos	\$	Servicios	\$
Otros ingresos	\$	Arriendo	\$
		Insumos Negocio	\$
		Insumos Finca	\$
		Otros gastos	\$
TOTAL INGRESOS	=	TOTAL GASTOS	=

Una vez obtenga el total de ingresos y gastos, réstelos y de esta manera podrá visualizar el dinero disponible, lo que le permitirá ahorrar.

INGRESOS	-	GASTOS	=	DINERO DISPONIBLE

De acuerdo con el resultado obtenido podrá tomar decisiones:

Diferentes escenarios posibles:

Escenario 1

INGRESOS	-	GASTOS	=	DINERO DISPONIBLE
\$1.000.000		\$ 800.000		\$ 200.000

Cuando el ingreso es mayor que los gastos, quedará dinero disponible, el cual se puede destinar al ahorro.

Escenario 2

INGRESOS	-	GASTOS	=	DINERO DISPONIBLE
\$1.000.000		\$1.000.000		\$ 0

Cuando el ingreso es igual a los gastos, no queda dinero disponible, hay un punto de equilibrio, pero no hay dinero para cualquier eventualidad que se presente, entonces debe endeudarse.

Escenario 3

INGRESOS	-	GASTOS	=	DINERO DISPONIBLE
\$1.000.000		\$1.200.000		-\$ 200.000

Cuando el Ingreso es menor que los gastos, habrá un sobreendeudamiento, y no podrá cubrir los gastos necesarios.

MÓDULO 3

AHORRO



Ahorrar es guardar dinero en el presente para hacer uso de él en el futuro, es la cantidad de dinero que se deja después de pagar las necesidades básicas (arriendo, transporte, comida, diversión, etc.). El ahorro es fundamental para cubrir un gasto previsto o imprevisto, emergencia económica o una posible inversión y también para lograr los sueños y las metas.

Tipos de ahorro

Existen dos modalidades de ahorro, encontramos el formal e informal, las cuales se detallan a continuación:

a) Ahorro formal o ahorro seguro

El ahorrar es importante para cualquier persona, pues sirve para sortear dificultades económicas o materializar sueños sin necesidad de endeudarse. El ahorro formal consiste en guardar dinero en entidades financieras garantizando su seguridad, para esto, es importante tener una cuenta de ahorros.

Conceptos Claves:

Cuentas de Ahorro: Producto mediante el cual las personas depositan dinero en una entidad financiera a través de consignaciones y puede disponer de éste, en forma total o parcial, en el momento que lo necesite por medio de un talonario o de una tarjeta débito.

Banco: Institución financiera que tiene como función recibir nuestro dinero y prestar dinero.

Economizar: Gastar menos dinero a través del consumo inteligente.

Fogafín: Es el fondo de garantías de instituciones financieras que tiene como objetivo proteger los ahorros depositados en bancos, corporaciones financieras y compañías de financiamiento comercial.

Ventajas del ahorro formal:

- Por tener el dinero seguro en las entidades financieras, siempre va a existir un respaldo de Fogafín, este es un seguro creado para proteger los ahorros, es decir cubre cuentas de ahorro, cuentas corrientes, Certificado de Depósito a Término CDT, CDAT, ante posibles riesgos de pérdida del dinero. Actualmente tiene un cubrimiento de 50 millones de pesos por cada cliente, pero este valor puede cambiar según lo que defina Fogafín.
- Si se guarda el dinero en entidades financieras, está la posibilidad de que se gane intereses dependiendo el tipo de cuenta que se tenga.
- Contar con una cuenta de ahorros genera historial crediticio, esto representa la huella que se deja en el sistema financiero lo que le permitirá acceder con mayor facilidad a nuevos productos financieros.
- Un beneficio importante es que la mayoría de cuentas de ahorro se manejan a través de tarjetas débito, siendo éste un medio más seguro al utilizar el dinero.



Desventajas del ahorro formal

- Algunas entidades piden un depósito mínimo inicial para hacer la apertura de las cuentas.
- Algunas entidades cobran comisiones dependiendo el tipo de cuenta y el tipo de cliente.

Actividad N°3

Historieta sobre el ahorro

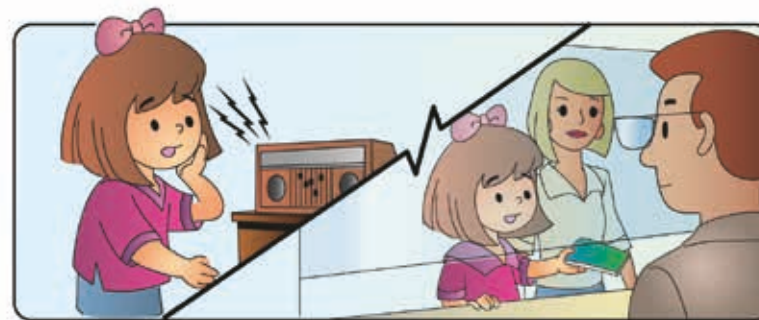
Andrés e Isabela iban cada fin de semana a casa de sus abuelitos, quienes en cada visita le regalaban dinero a cada uno, Andrés lo guardaba en su casa e Isabela quien ya tenía una cuenta de ahorros lo consignaba en el banco.



Andrés gastaba su dinero en dulces, mientras que Isabela tenía en mente comprar la bicicleta que siempre había soñado y la quería para la próxima navidad.



Un día escucharon en las noticias que la entidad bancaria donde Isabela tenía guardado sus ahorros había tenido una gran pérdida de dinero, Isabela angustiada salió velozmente para el banco en compañía de su mamá para averiguar lo que había sucedido con su dinero, al llegar a la oficina:



¿Qué crees que pasó con el dinero de Isabela?

- Se perdió y ya no había nada que hacer.
- La entidad financiera respondió por su dinero.
- Cerraron el banco para siempre porque se quedaron sin dinero.

Análisis: Isabela por ser una consumidora financiera muy juiciosa y quién depositó sus ahorros de forma continua y constante durante más de un año, se dio cuenta que su dinero estaba guardado de forma segura y que esa era una de las ventajas al tener una cuenta de ahorro.

¿Si por el contrario Andrés hubiese guardado el dinero en una alcancía y se presentara el mismo caso de la pérdida, quien le respondería por su dinero?

- Sus padres?
- Nadie le responderá por su dinero?
- Su mejor amigo/a?

b) Ahorro informal

Es guardar dinero en una alcancía, debajo del colchón o en cualquier lugar de la casa. También se considera ahorro informal el participar de pirámides, cadenas o natilleras, las cuales son consideradas como captaciones ilegales de dinero, no son recomendables porque nadie nos da garantía que nos devolverán nuestro dinero. Todo lo anterior se hace fuera del sistema financiero.

Dentro del ahorro informal encontramos:

• Alcancías:

Mecanismo de ahorro informal que en ocasiones se usan con metas a corto y mediano plazo. Cuando se usa este método de ahorro se debe tener en cuenta que una vez se tenga una suma importante se debe llevar a un plan de ahorro formal.

• Dinero guardado en casa:

Cuando se guarda dinero en casa, este tipo de ahorro no tiene ningún rendimiento, el dinero va perdiendo su valor con el pasar del tiempo. Además, existe la tentación de gastarlo más fácilmente y en caso de pérdida nadie responderá por él.

• Cadenas:

Este tipo de ahorro permite a las personas ahorrar dinero u obtener un préstamo sin tener que ir a ninguna institución financiera y consiste en que un grupo de personas reúnen cierta cantidad de dinero durante un periodo de tiempo determinado y se define el tiempo, la cantidad y la forma en que estas personas van a recibir el dinero prometido. Este tipo de cadenas no cuenta con ningún respaldo, no genera rentabilidad o intereses, lo único es que se basa en confianza mutua, recuerda que este es uno de los mecanismos más riesgosos, puede ocurrir que pierdas la plata y el amigo. Quienes las promueven la catalogan como una inversión con visión futurista y nadie garantiza que el dinero prometido llegue a sus manos.

Ventajas del ahorro informal

- En el caso de la alcancía ayuda a generar el hábito del ahorro.
- Los ahorros grupales como cadenas y pirámides propician espacios para compartir y disfrutar en grupo fomentando la disciplina, la vigilancia y el apoyo entre sus miembros.
- No genera costos.
- Se puede iniciar con cualquier monto

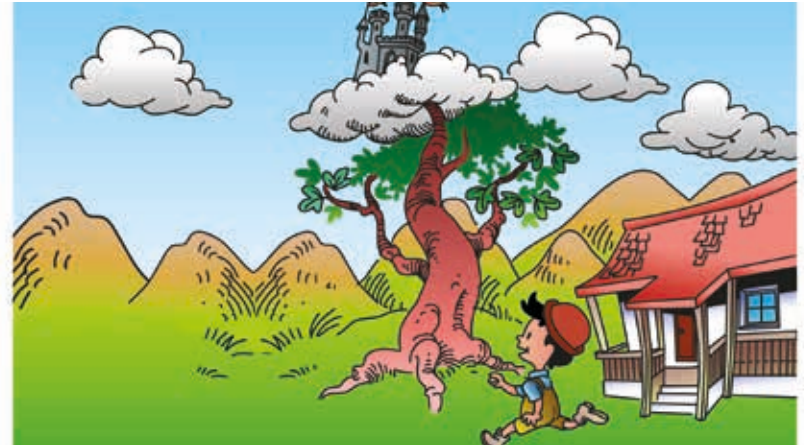
Desventajas del ahorro informal

- Está expuesto a pérdida o robo y nadie responderá por ello.
- No gana intereses.
- Se gasta con facilidad.
- No aportará cuando necesites acceder a un producto financiero, por ejemplo, un crédito con un banco.
- Los modelos de ahorro son muy frágiles, se puede presentar dificultades para llegar a acuerdos entre familiares y amigos.

Actividad N°4

Historieta sobre el ahorro informal

Había una vez un niño que vivía junto a su madre en una pequeña casa y que lo único que tenían para vivir era la venta de habichuelas que cultivaban en su jardín, un día al estar jugando en el campo descubrió un árbol gigante que llegaba hasta las nubes y tomó la decisión de subir, al llegar a la cima del árbol se encontró con un castillo donde vivía un gigante.



Al mirar por una de las ventanas se dio cuenta que el gigante tenía una gallina que ponía huevos de oro, de inmediato pensó que esa era la oportunidad de salir de la pobreza con su mamá. Bajó y regresó en la noche, cuando el gigante ya estaba dormido y robó el huevo de oro que había puesto la gallina ese día.



Al día siguiente lo vendió y junto a su mamá se gastaron todo el dinero que habían recibido, así lo hicieron día tras día, hasta que una noche al querer subir al árbol se dio cuenta que éste ya no estaba y que la gallina de los huevos de oro ya nunca más le podría ofrecer riqueza.





Análisis:

¿Qué haría usted, si cada día recibiera un huevo de oro?

- ¿Lo vendería?
- ¿Si lo vende, guardaría su dinero en casa?
- ¿Considera que mantener dinero en casa, es seguro?

¿El niño tenía que pagar dinero para conseguir el huevo de oro cada noche? ¿Tenía seguro que todos los días durante su vida, recibiría ese huevo de oro?

Ahorro de recursos naturales

El ahorro no solo está relacionado con el dinero, mientras más conscientes seamos acerca de la forma en que utilizamos nuestros recursos naturales, mayores oportunidades tendremos para aprovechar los beneficios económicos que nos brinda el cuidado del medio ambiente. Como personas podemos incidir de manera importante en la forma en que consumimos y desechemos los recursos y servicios que usamos en nuestra vida diaria. Algunas recomendaciones para el ahorro de los diferentes recursos naturales son:

AGUA

- Recolecte en un balde el agua que cae de la ducha mientras se baña, ésta la podrá utilizar después para lavar pisos o descargar sanitarios, establezca un tiempo para bañarse.
- Cierre la llave del lavamanos mientras se cepilla los dientes.
- Enjuague primero los platos rápidamente y cerrar la llave mientras se enjabonan. Otra opción es disponer un balde para enjabonar y luego otro para enjuagar.
- Instale filtros especiales en llaves y duchas para mejorar la fuerza de fluido.
- Repare las goteras, para evitar el desperdicio de agua.
- Riegue las plantas en la noche, la humedad se conserva más.

ENERGÍA

- Desconecte el cargador del celular, aunque no esté conectado al celular sigue consumiendo energía.
- Conecte los electrodomésticos sólo cuando los vaya a utilizar.
- Aproveche la luz del sol.
- Apague las luces que no se estén utilizando.
- Use colores claros en paredes y techos para aprovechar la luz natural y reducir el número de bombillos encendidos.
- Use bombillos ahorradores y ubique los de mayor voltaje en las zonas en donde más se necesite luz. Se recomienda usar tubos fluorescentes donde se necesite más luz y por más tiempo.
- Mantenga limpias las lámparas y las pantallas, así mejorará la luminosidad sin aumentar la potencia.

- Escoja un solo día a la semana para planchar.
- No deje mucho tiempo la nevera abierta, pues el consumo de energía es mayor para tratar de conservar el frío.
- Si tiene cocina eléctrica, tape las ollas al cocinar para que la preparación de alimentos tarde menos tiempo.

GAS

- Tapar las ollas al cocinar, reduce los tiempos de cocción.
- Cuando los alimentos ya alcancen su punto de ebullición, bajar al fuego mínimo, ayuda a disminuir el consumo de gas.

LAS “3R” ECOLOGICAS: Reducir, Reutilizar y Reciclar

Con el concepto de la regla de las 3R del medio ambiente, se pretende cambiar nuestros hábitos de consumo haciéndolos responsables y sostenible.

Reducir

- Comprar menos y aplicar ciertos criterios a la hora de elegir lo que compramos.
- Comprobar el lugar de procedencia y dar prioridad a los productos que han sido elaborados más cerca de nosotros.
- Escoger productos cuyo proceso de embalaje o envoltorio no sea excesivo o esté fabricado con materiales que puedan ser reciclados con mayor facilidad.
- Sustituir las bolsas de plástico por bolsas de materiales reutilizables que se puedan emplear en futuras ocasiones.
- Disminuir en lo posible el uso de plásticos.

Reutilizar

- Nos anima a alargar la vida útil de un producto antes de desecharlo.
- Nos ayuda a ser creativos antes de “usar y botar”.
- Recoger el agua lluvia para utilizarla en el riego de plantas o en actividades de aseo.

Reciclar

- Seleccionar y separar los desechos que generamos en el hogar.
- Utilizar los contenedores verdes, azules y grises para depositar metales, plástico, papel, cartón, vidrio y desechos orgánicos respectivamente.

MÓDULO 4

PRODUCTOS FINANCIEROS



Son todas las herramientas ofrecidas por el sector financiero para satisfacer las necesidades de financiación, ahorro o inversión de la sociedad, generando así la circulación del dinero, existiendo un contrato entre el cliente y la entidad financiera. A continuación, se describen algunos productos financieros:

1. Productos financieros para el ahorro:

Los diferentes tipos de cuentas de ahorro que tienen las entidades financieras, de acuerdo con sus necesidades y objetivos. Entre ellas:

Cuentas de ahorro tradicional: Con abono de intereses trimestral liquidados sobre el saldo mínimo del trimestre, capitalizados el último día hábil del trimestre, es decir, en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre. Dentro de esta modalidad se tienen además las cuentas de ahorro estudiantil y las abiertas para el abono de cuotas alimentarias.

Cuentas de Ahorro Activo: Con liquidación y abono de intereses diarios, mediante tasas diferenciales, de acuerdo con los saldos diarios mantenidos.

Cuentas de Ahorro Programado: Estas cuentas corresponden a la modalidad de ahorro establecida por el Gobierno Nacional, para cumplir con su política social de vivienda.

Cuentas de Ahorro Electrónicas - CAE: Son aquellas cuentas dirigidas exclusivamente a las personas pertenecientes al nivel 1 del Sistema de Identificaciones de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN - y desplazados inscritos en el Registro Único de Población Desplazada, con el fin de promover el acceso a los servicios financieros de las personas de menores ingresos.

2. Productos financieros para financiar sus necesidades:

Las entidades financieras tienen a su disposición varias herramientas financieras para cubrir las necesidades de la sociedad como lo son las tarjetas de crédito, crédito de libre inversión, crédito de libranza, crédito rotativo, crédito hipotecario, crédito para compra de vehículo, crédito para estudios, Microcrédito, y los diferentes tipos de crédito que tienen las entidades financieras.

El crédito es el préstamo de dinero que una entidad financiera otorga con el compromiso que se devuelvan estos recursos junto con el interés en un tiempo determinado o pactado. El monto del crédito y sus condiciones de pago deben ser acorde con la capacidad de pago del deudor.

Los créditos son la manera de conseguir ese dinero extra que necesitamos para apoyar metas o proyectos, inversión o aprovechar una oportunidad de negocio, imprevistos o educación.

Cuando accedemos a un crédito asumimos un compromiso el cual hay que cumplirlo responsablemente para cuidar nuestro historial crediticio.



EJEMPLOS NECESIDADES DE CRÉDITOS

SEGÚN SUS NECESIDADES	ALGUNAS ALTERNATIVAS FORMALES
Casa propia Finca	Crédito hipotecario Leasing habitacional
Carro o moto Tractor	Crédito de vehículo
Estudiar	Crédito para estudios
Fortalecimiento empresarial	Microcrédito
De libre destino (vacaciones, compras e inversiones)	Tarjeta de crédito Crédito de libre inversión Crédito de libranza Crédito rotativo

Actividad N°5 Productos Financieros

En la siguiente actividad una con una línea a qué tipo de producto pertenecen



Cuenta de ahorro

CDAT

Crédito de libranza

Cuenta de ahorro programado

Crédito hipotecario

CDT

Producto para la financiación

Producto para el ahorro

Producto para inversión

Producto para la financiación

Producto para inversión

Producto para el ahorro



MÓDULO 5

DEBERES Y DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS



En la relación entre consumidor financiero con las entidades del sistema financiero, existen derechos y mecanismos de protección que están reglamentados por la ley 1328 de 2009.

Los **derechos de los consumidores financieros** son:



- Recibir educación financiera de los productos y servicios, así como los costos que generan éstos.
- Conocer los mecanismos de protección que existen para la defensa de sus derechos.
- Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad.
- Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados.
- Obtener respuestas oportunas a sus solicitudes.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante: La entidad vigilada, El Defensor del consumidor financiero y/o la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

Los **deberes de los consumidores financieros** son:



- Suministrar información cierta, suficiente y oportuna.
- Mantener actualizados los datos personales.
- Cerciorarse que la entidad financiera se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Informarse adecuadamente sobre los productos y servicios a adquirir, indagando sobre condiciones generales.
- Seguir instrucciones y recomendaciones que imparta el Banco sobre el manejo de productos y servicios financieros.
- Revisar los términos y condiciones del contrato y sus anexos, y conservar las copias que le suministren de dichos documentos.
- Informarse sobre los medios que dispone el Banco para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

Información Clave:



Las entidades financieras también tienen las obligaciones y deberes, tales como:

- Entregar el producto o prestar el servicio en las condiciones pactadas.
- Contar con un Sistema de Atención al consumidor financiero (SAC) que le propicie un ambiente de atención y respeto.
- Abstenerse de realizar cobros no pactados o informados previamente
- Atender y dar respuesta oportuna a los PQR
- Proveer servicios y canales para que usted pueda recibir información y atención eficiente y oportuna.

MÓDULO 6

CANALES DE ATENCIÓN



Son los diferentes canales electrónicos y presenciales que tienen las entidades financieras a su disposición los diferentes servicios bancarios a través de los cuales les permite a los consumidores financieros realizar transacciones, acceder a su información bancaria y realizar sus transacciones de manera ágil y segura.

Canales Presenciales:

Son los que permiten establecer una comunicación presencial entre el usuario y la entidad financiera. Entre estos tenemos: Red de oficinas, Call Center o Canal telefónico, Corresponsales bancarios y Cajeros automáticos

1. Red de Oficinas



Son puntos de atención financiera que están ubicados en las ciudades, municipios o corregimientos, los cuales permiten a los clientes y usuarios acceder al portafolio de productos y servicios de una entidad financiera, el cual ofrece un servicio personalizado, confiable y seguro, en éste podrá realizar las siguientes operaciones:

- Realizar consignaciones y retiros.
- Giros.
- Solicitar créditos según su necesidad.
- Apertura de cuentas de ahorros, corrientes y CDAT, CDT, entre otros.
- Solicitar asesoría e información de productos y servicios en general.
- Radicar peticiones, quejas o reclamos.

Recomendaciones de seguridad en Oficinas

- Entregue su dinero únicamente en las cajas y a los cajeros.
- Absténgase de hacer uso de su celular durante su permanencia en la oficina.
- Cuide su dinero. No lo cuente mientras esté en la fila y evite hablar con extraños.
- Sus claves no deben ser compartidas con nadie.
- Verifique el dinero que recibe antes de retirarse de la caja.

- Informe al personal de la oficina cualquier irregularidad.
- Nunca preste su cuenta bancaria, ni tarjetas débito y crédito, a extraños.
- Si detecta personas sospechosas al salir del Banco, comuníquese inmediatamente a la línea 123 de la Policía Nacional.

2. Call Center o Canal Telefónico



Es un canal de comunicaciones o un centro de servicio telefónico gratuito con el cual cuentan las entidades financieras con disponibilidad las 24 horas al día los 7 días de la semana para atender consultas, asesorías, quejas y solicitudes con solo una llamada, entre estas están:

- Recibir información y asesoría en los diferentes productos y servicios ofrecidos por la entidad financiera.
- Consulta de saldo y movimientos de sus productos.
- Realizar pagos de créditos y tarjetas de crédito.
- Realizar transferencias.
- Consulta de giros, depósitos especiales y solicitudes de crédito.
- Bloqueo de productos por pérdida o robo.
- Asesoría sobre el uso de la Banca Virtual.
- Actualizar sus datos básicos.
- Recibir información sobre las oficinas que las entidades tienen a su disposición.
- Presentar peticiones, quejas o reclamos.



Recomendaciones de seguridad en Canal Telefónico

- Comuníquese a la Línea de contacto desde un teléfono propio y/o confiable.
- Cuando digite su clave a través de la Línea cerciórese que nadie la observa.
- Si ha olvidado su clave, ellos le indicarán el paso a realizar.
- En teléfonos con pantalla, verifique que al marcar la tecla REDIAL no quede almacenado su número de clave o cualquier otra información digitada.
- Conserve siempre el número de aprobación de la transacción.

3. Corresponsales Bancarios



Los corresponsales Bancarios son puntos de atención financiera ubicados en establecimientos comerciales como supermercados, droguerías, misceláneas, ferreterías, entre otros, en los que se pueden realizar consignaciones, pagos, o retiros sin tener que desplazarse a las oficinas de esa entidad financiera, entre los servicios que prestan están:

- Retiros con tarjeta débito.
- Depósito con tarjeta.
- Depósitos en efectivo.
- Pago de servicios públicos y privados.
- Recaudo de convenios.
- Consultas de saldo.
- Consulta últimos movimientos.
- Consulta de cartera.

Recomendaciones de seguridad en corresponsales bancarios

- Memorice la clave de su tarjeta débito, no la escriba ni la revele al corresponsal o a otra persona.
- Verifique que el corresponsal este identificado con el logo de la entidad financiera.
- Siempre que digite su clave, hágalo con precaución, cubra el teclado y evite que alguien la visualice.
- Nunca acepte la ayuda de terceras personas cuando vaya a utilizar su tarjeta en los corresponsales bancarios.
- Espere a que el corresponsal le indique cuando haya finalizado su operación.
- No permita presiones de las personas que se encuentren en la fila.
- Antes de retirarse del corresponsal, no olvide reclamar su comprobante y verifique que los datos correspondan a la transacción realizada.

4. Cajeros Automáticos



Un cajero automático es un computador personal (PC) conectado a un sistema central que trabaja en red con determinada entidad financiera, por medio del cual se prestan diferentes servicios utilizando una tarjeta débito o crédito. Estos le pueden prestar los siguientes servicios, entre otros:

- Retirar efectivo de cuentas corrientes o de ahorros con o sin tarjeta débito.
- Realizar avances con su tarjeta de crédito
- Consultar el saldo de cuentas corrientes o de ahorro
- Pagar servicios públicos y facturas
- Cambiar la clave de su tarjeta débito
- Transferencias
- Cambio de clave.

Recomendaciones de seguridad en cajeros automáticos

- Memoriza la clave de tus tarjetas, nunca la escribas.
- No la revele a nadie, recuerda que tu clave es personal e intransferible
- No permitas que durante alguna transacción te observen al digitarla.
- Cámbiala periódicamente si sospechas que ha sido revelada a una tercera persona.
- No asignes claves fáciles de descifrar como fechas de nacimiento, números del documento de identidad o de teléfono.
- No informes a terceros sobre las operaciones que vayas a realizar.
- No aceptes la ayuda de extraños para realizar cualquier transacción.
- No entregues a desconocidos información de tus tarjetas ni claves.
- Cuidado con la llamada modalidad de fraude "CAMBIAZO", es una modalidad delictiva que se presenta cuando el usuario al realizar alguna de sus transacciones a través de cajero automático o en un establecimiento de comercio permite la ayuda de un tercero y sin darse cuenta le realizan el cambio del plástico de su tarjeta débito posterior a ello le hacen transacciones sin su consentimiento hasta acabar con el saldo que tiene en su cuenta.

Canales Virtuales:

Este canal permite a un consumidor consultar y acceder a su información financiera, realizar transacciones de manera rápida a través de un dispositivo (computador, celular, teléfono fijo) éstos tienen la ventaja de horarios las 24 horas del día, los 7 días de la semana desde cualquier lugar con acceso a internet, preservando la seguridad. Entre estos tenemos: Banca virtual y App

1. Banca Virtual



Es un canal seguro a través de internet, en el que puede realizar transferencias interbancarias, pago de servicios públicos y privados, consulta de saldos de cuentas, pago de tarjeta de crédito, entre otras operaciones

Recomendaciones de seguridad al usar Banca Virtual:

- Mantener los mecanismos de comunicación con la(s) entidad(es) financiera(s) actualizados.
- Conserva todos los comprobantes de compras y pagos realizados.
- Finaliza sesión con la opción de salida segura que te ofrece cada entidad bancaria en su sitio web. Es un error desconectarse cerrando la página una vez hayas culminado la transacción.
- Mantén actualizado el software de seguridad de tu equipo (antivirus, firewall, entre otros) para evitar posibles ataques informáticos.
- Lleva un adecuado control de los usuarios y perfiles de tu equipo de cómputo. Debe prohibirse el uso de usuarios y claves por parte de personas diferentes a la que asignaron.
- No utilice links sospechosos que supuestamente lo llevan a la página de su banco.
- Nunca envíe información personal o de sus productos a través de correos electrónicos, el banco nunca envía correos solicitando información.
- Al identificar un correo sospechoso, remítalo a su entidad financiera
- No realice descargas de programas de música, videos, juegos u otros en el PC que realiza sus transacciones bancarias.
- Rechace todos los correos que solicitan información financiera y datos personales, así mismo bloquee la dirección del correo de remitente como correo no deseado.

2. App



Es una aplicación gratuita que le permite hacer consultas o transferencias, entre otras, a través de su celular Smartphone o Tablet.

Recomendaciones de seguridad al usar App:

- Cuando asigne su clave, escoja números que no correspondan a su dirección personal, fecha de nacimiento o información que haya guardado en su celular. Cámbiela frecuentemente.
- Memorice su clave, no la escriba ni la revele a otra persona.
- Cuidar su celular. En caso de pérdida o robo solicite inmediatamente a su operador de telefonía celular el bloqueo del mismo, junto con el de la tarjeta SIM.
- Sólo active las conexiones por Bluetooth y WIFI cuando vaya a utilizarlas, evitando que se conviertan en puerta de acceso para ataques.

CANAL DE ATENCIÓN	PRESENCIAL	VIRTUAL
Red de Oficinas	x	
Call Center	x	
Corresponsales Bancarios	x	
Cajeros Automáticos	x	
Banca Virtual		x
App		x