

# Portafolio

# LA BANCA MÁS CERCA DE USTED



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
DE LA BANCA COLOMBIANA



**ASOBANCARIA**

Promoviendo la confianza  
y solidez del sector financiero

# Contenido

01

La importancia del sistema financiero colombiano

02

¿Quién vigila y controla el funcionamiento del sistema financiero?

03

Ciclo de vida y decisiones financieras

04

El camino hacia la inclusión financiera

05

Productos y canales que lo acercan al sistema financiero

06

Productos de ahorro a su disposición

07

Productos de crédito de acuerdo a su necesidad

08

Leasing habitacional vs. crédito hipotecario, ¿cuál es la mejor opción?

09

Aproveche los beneficios de su tarjeta de crédito

10

Seguridad en sus transacciones financieras

## Presentación

Contribuir al desarrollo económico y social del país es uno de nuestros grandes objetivos como gremio. La formación del capital humano es un elemento central de los propósitos de la política pública. Sabemos que invertir en educación contribuye al logro de economías más eficientes y sociedades más dinámicas y equitativas.

La educación financiera hace parte integral de la estrategia de sostenibilidad de la banca. Las personas educadas financieramente encuentran en la banca un aliado para concretar sus sueños: para capacitarse, para comprar casa o para crear empresa o, simplemente, para realizar transacciones en el día a día de una manera más eficiente y segura.

En este marco se puso en marcha hace un par de años el programa gremial 'Saber más, ser más', un proyecto con el cual se ha logrado incluir la educación financiera en los niveles de básica y media de la educación formal, desarrollar programas para segmentos poblacionales específicos en alianza con el sector público y privado, y poner herramientas de educación financiera al alcance de la población.

Este coleccionable al que hemos querido dar el nombre de 'La banca más cerca de usted' es, precisamente, una de estas herramientas. Con esta serie de diez fascículos que circulará cada semana, hasta diciembre, con el diario Portafolio, se cumple con el propósito de brindar información actualizada y práctica relativa al sistema financiero, al ahorro, al crédito, a la inclusión financiera y a la seguridad bancaria.

Tenemos la esperanza de que con iniciativas como esta, en un futuro cercano, comenzaremos a tener una sociedad educada en los principales temas de economía y finanzas, preparada para romper los círculos de pobreza desde la generación de conciencia de su propio potencial, y para hacer un uso adecuado de los instrumentos que el sistema financiero dispone para apoyarlos.

**MARÍA MERCEDES CUÉLLAR**

Presidenta de Asobancaria

El Tiempo  
Casa Editorial

# Portafolio

www.portafolio.co

**Director:** Ricardo Ávila Pinto, ricavi@portafolio.co. **Director Gráfico:** Beiman Pinilla. **Editor Adjunto:** Edmer Tovar Martínez. **Subeditores:** César Augusto Giraldo Briceño, María Victoria Cristancho. **Redacción CEET Economía y Negocios.** **Jefe Temático:** Edmer Tovar Martínez. **Periodistas:** Constanza Gómez, Gabriel Flórez, Juan Carlos Domínguez, Luisa Constanza Gómez, Nelson Doria Arcila, Nohora María Celedón, Andrés Cárdenas, Néstor Alonso López, Christian Pardo Quinn, Álvaro Lesmes e Inmaculada Iglesias. **Periodistas en Colombia:** Ocinas de EL TIEMPO **Medellín:** Jorge García, **Cali:** José Valencia, **Barranquilla:** Estewil Quesada, **Bucaramanga:** Félix Quintero, **Ibagué:** Fabio Arenas, **V/cencio:** Leticia Forero - Llano 7 Días, **Tunja:** Ricardo Rodríguez - Boyacá 7 Días, **Eje Cafetero:** Angélica Alzate y Fernando Umaña. **Jefatura de Diseño:** Juan Manuel Leal Tobaría. **Concepto y Diseño:** Angélica Johanna Guzmán, Hernando Fernández Moreno. **Infografía:** José Alirio Díaz Fandiño. **Fotografía:** CEET, 123rf, Shutterstock. **Coordinadora de Proyectos Especiales:** Rosa María Cárdenas Lesmes. **Contenido de 'La banca cerca de usted':** Javier Melo. **Gerente de Medios Especializados:** Diana Gómez Shuster, diagom@eltiempo.com **Gerente Portafolio:** Marylena Mendoza, menmar@eltiempo.com **Jefe Mercadeo:** José Andrés Suarez, jossua@eltiempo.com **Oficina de redacción, administración y ventas:** Avenida Calle 26 No. 68B-70, Bogotá, Colombia. Tel: 2940100. **Jefe comercial:** María Cecilia Chica, marchi@eltiempo.com **Tel.:** 6585200 Ext.: 4774. **Suscripciones y servicio al lector:** Bogotá: 3538888; Línea Nacional 01 8000 118080; **Medellín:** 2507988; **Cali:** publicidad: 6836000; servicio al lector: 6687155; **Barranquilla:** 511077; **Ibagué:** 610799 - 610790. **Conmutador:** 2940100. Copyrights © 2014. Casa Editorial EL TIEMPO S.A. Prohibida su reproducción total o parcial, así como su traducción a cualquier idioma sin autorización escrita de su titular.



# 1 LA IMPORTANCIA del sistema financiero colombiano



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
DE LA BANCA COLOMBIANA



**ASOBANCARIA**  
/ Promoviendo la confianza  
y solidez del sector financiero

## Introducción

El sistema financiero hace referencia al conjunto de instituciones, organismos y transacciones cuyo objetivo principal es la canalización del ahorro en inversión. Esto es, en otras palabras, transferir dinero desde los agentes superavitarios (los que tienen dinero de más) hacia los agentes deficitarios (a los que les hace falta plata).

Veamos un ejemplo: supongamos que el agente X (sea un individuo, empresa, gobierno) tiene ingresos mensuales por 10 millones de pesos y gastos por 8 millones de pesos, en neto tiene un superávit de 2 millones de pesos. Por otro lado, el agente Y tiene ingresos por 6 millones de pesos y gastos por 7 millones de pesos, en este caso, es deficitario en 1 millón de pesos.

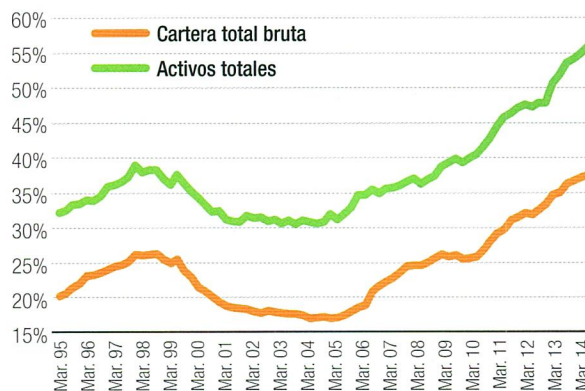
De acuerdo a lo anterior, el sistema financiero actúa como un facilitador que permite la transferencia del dinero desde el agente X hacia el Y, ya sea a través de un mercado intermediado o por medio de instrumentos del mercado de capitales (acciones por ejemplo).

Si existe un agente que capta los recursos del ahorrador, para luego prestárselos al deudor, hablamos del mercado intermediado. Por otro lado, si los recursos no pasan a través de un intermediario, sino que el intercambio se hace directamente entre los agentes, nos referimos al mercado de capitales. Adicionalmente, existen los mercados monetario y de divisas, sin embargo, estos son de acceso exclusivo para ciertas entidades que desarrollan funciones un poco más sofisticadas.

Por lo general, la mayoría de los hogares, individuos y empresas acceden al mercado intermediado bancario, puesto que las condiciones y montos requeridos para obtener financiación e invertir en el

GRÁFICA 1  
CARTERA Y ACTIVOS TOTALES  
COMO % DEL PIB (TRIMESTRAL)

FUENTE: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, CIFRAS MENSUALES

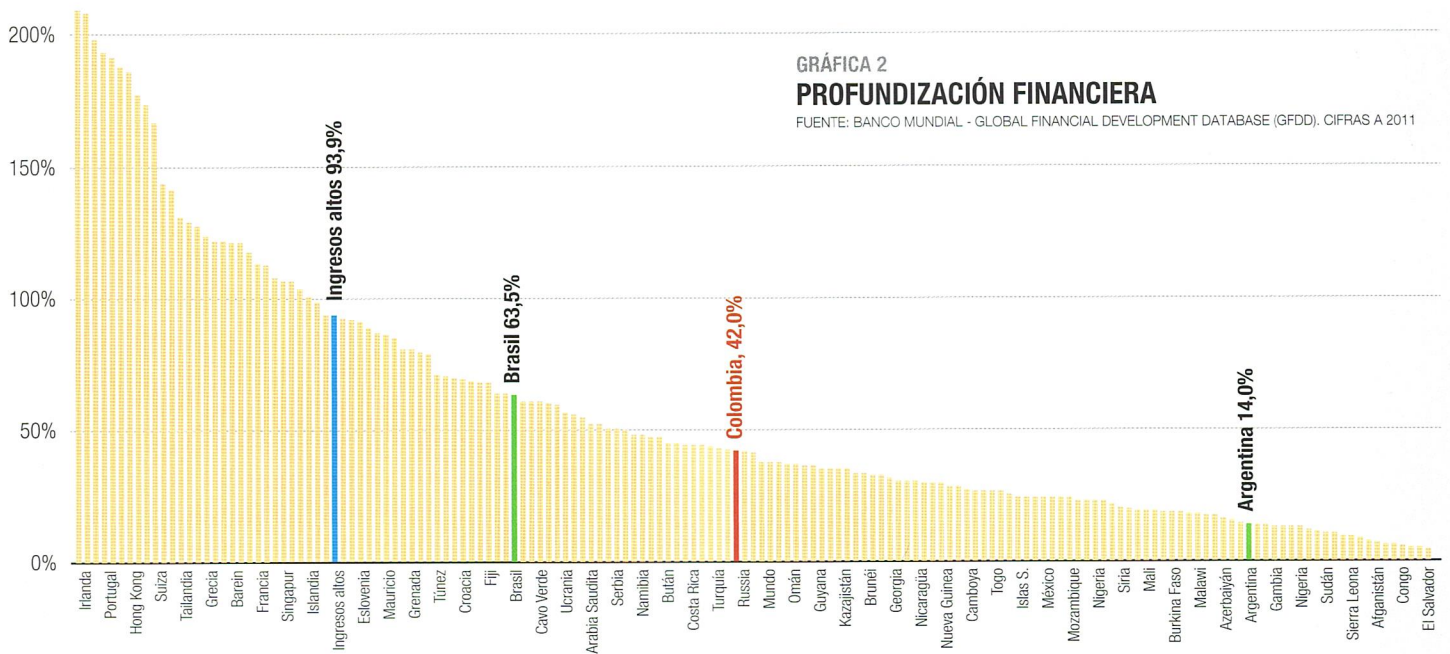


mercado de capitales son mucho más estrictos y específicos. No obstante, los procesos de democratización accionaria han permitido que muchos hogares y personas naturales accedan al mercado de capitales a través de la compra de acciones de algunas compañías (Ecopetrol, Avianca, Nutresa, por poner algunos ejemplos).

## CONTEXTO

En los últimos años, el sistema financiero colombiano ha tenido un crecimiento significativo, esto se puede ver a través del indicador de profundidad financiera que mide la relación de cartera bruta de las entidades financieras (préstamos que han otorgado) en relación al PIB. En diciembre del 2008, el índice se ubicaba en 26,3 por ciento, mientras que cinco años después, en diciembre del 2013, la profundidad financiera era del 37,4 por ciento (gráfica 1). Según cálculos de Asobancaria, se espera que este indicador cierre el 2015 en niveles cercanos al 44 por ciento.

Para entender la situación actual en cuanto a profundidad financiera, vale la pena comparar el indicador respecto a otros países. Como se evidencia



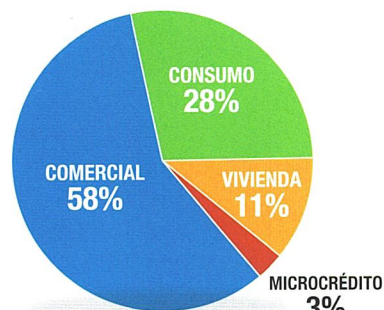
en la gráfica 2, Colombia está en la parte media de la distribución. No está tan mal como Argentina o algunos países africanos, donde el indicador no supera el 10 por ciento, pero evidentemente está lejos de las economías líderes en servicios financieros, en las cuales la cartera bruta duplica el Producto Interno Bruto (PIB), y del promedio de naciones con ingreso alto, donde el indicador se ubica en 94 por ciento.

Esto quiere decir que el potencial de crecimiento y de profundización financiera en Colombia es significativamente alto, conforme la economía continúe en una senda estable de crecimiento y la banca ofrezca cada vez más acceso a la población.

Respecto a la composición de la cartera de las entidades financieras en Colombia, encontramos que a 31 de diciembre del 2013, el crédito comercial (otorgado a empresas) representó el 58 por ciento del total de la cartera, mientras la cartera de consumo (incluidas las tarjetas de crédito), representó el 28 por ciento, seguido con vivienda, 11 por ciento, y microcrédito, con un escaso 3 por ciento (gráfica 3).

En términos de crecimiento,

### GRÁFICA 3 COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN COLOMBIA



### El sector financiero representa

Año	PIB (%)
2004	3,9
2014	5,4

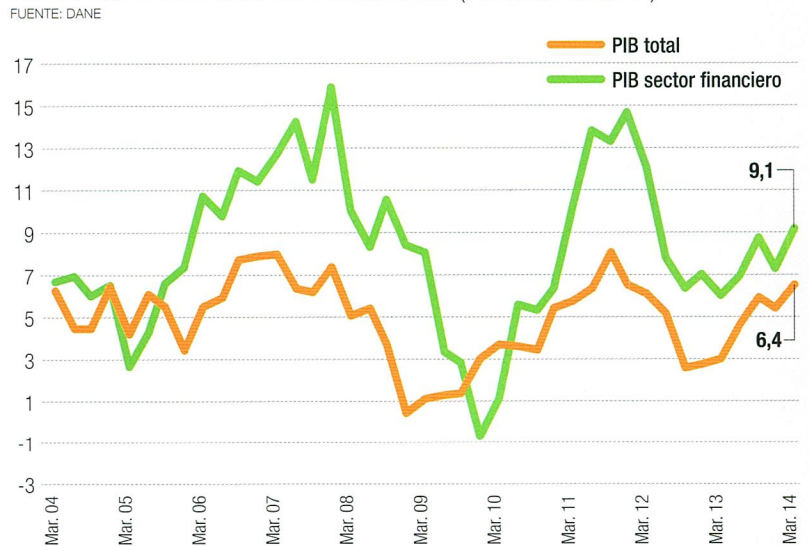
POR CIENTO

en el primer trimestre del 2014, el PIB financiero tuvo una variación anual de 9,1 por ciento, muy por encima del PIB total, el cual creció 6,4 por ciento (gráfica 4). Revisando los últimos 10 años, se evidencia el mismo comportamiento, a excepción de los dos primeros trimestres del 2005 y el 2010, el PIB financiero siempre ha tenido una variación anual significativamente superior al PIB total de la economía, incluso por encima del 10 por ciento en varias ocasiones.

Esta mayor dinámica es muy positiva para la economía, pues indica que los demás sectores económicos y los hogares están demandando servicios financieros de forma creciente, lo cual au-

### GRÁFICA 4 PIB TOTAL Y DEL SECTOR FINANCIERO (Variación anual %)

FUENTE: DANE



# LA BANCA MÁS CERCA DE USTED

## LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN COLOMBIA SE CLASIFICAN EN TRES CATEGORÍAS

	NÚMERO DE ENTIDADES	ACTIVO/PIB (%)	
<b>1</b> ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO	Bancos	24	55,9
	Corporaciones Financieras	5	1,8
	Compañías de financiamiento tradicional, cooperativas financieras y especializadas en leasing	34	3,9
	<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>61,6</b>
<b>2</b> SOCIEDADES DE SERVICIOS FINANCIEROS	Sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías	5	22,8
	Sociedades fiduciarias	28	41,0
	Sociedades comisionistas de bolsa y administradoras de inversión	26	0,6
	Intermediadores cambiarios, de servicios financieros especiales y almacenes generales de depósitos	59	64,3
<b>3</b> OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	Instituciones oficiales especiales, sociedades aseguradoras y de capitalización		

menta la dinámica de sus actividades comerciales y productivas. Con respecto a los hogares, promueve el acceso al mercado financiero formal, lo que se traduce en mayor seguridad y menores costos para las familias.

## ESTRUCTURA DEL MERCADO INTERMEDIADO

Desde el punto de vista de las actividades que desarrollan las entidades, el mercado intermediado se divide en: establecimientos de crédito, sociedades de servicios financieros, y otras entidades.

Los bancos comerciales son el tipo de entidad con mayor importancia en Colombia, medido a través del valor de sus activos en proporción al PIB

(55,9 por ciento), seguido de las sociedades fiduciarias, las cuales manejan activos equivalentes al 41 por ciento del PIB, y sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías, con 22,8 por ciento.

## ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO

Establecimientos bancarios: hace referencia a lo que comúnmente conocemos como bancos comerciales: a junio del 2014 operaban 24 bancos en el país. Su función principal es captar recursos del público a través de cuentas de ahorros, corrientes y CDT para luego realizar operaciones activas de crédito (prestar dinero) por medio de créditos comerciales, de consumo, de libre inversión, de vivienda, entre otros.

Son, en esencia, los principales intermediarios del sistema financiero, igualmente son las entidades más importantes del sistema, en términos de activos.

Generalmente, cuando las personas hablan de bancos, hacen referencia a este tipo de entidades. La entidad que agrupa al gremio bancario es Asobancaria.

**CORPORACIONES FINANCIERAS:** hacen parte del esquema de banca especializada, también se les conoce como banca de inversión. En Colombia, operan cinco entidades de este tipo. Su función principal es la movilización y consecución de recursos para proyectos de financiación de mediano y largo plazo del sector industrial. Igualmente, buscan incentivar la creación, reorganización, fusión, transformación y expansión de este tipo de empresas.

Este segmento de la banca tiene poco que ver directamente con las personas naturales, toda vez que los negocios y proyectos que realizan, lo hacen con grandes empresas y conglomerados industriales con el fin de la consecución de importantes montos de dinero para financiar dichas operaciones.

**COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO:** este tipo de entidades realizan prácticamente las mismas operaciones de un banco, solo que no ofrecen cuentas corrientes ni de ahorros, las captaciones las hacen a través de los CDT, para luego realizar operaciones activas de crédito por medio de un variado portafolio de productos que incluye tarjetas de crédito (normalmente de marca compartida), créditos de consumo, educativos, libre inversión, entre otros. A este segmento pertenecen también las compañías de Factoring y Leasing.

**COOPERATIVAS FINANCIERAS:** aunque no son tan conocidas como las entidades tradicionales, este tipo específico de cooperativas (al igual que los demás establecimientos de crédito) están vigiladas por la Superintendencia Financiera, brindan acceso a productos de ahorro, principalmente, a través de CDT y ofrecen operaciones activas de crédito enfocadas principalmente al microcrédito. Los depósitos que el público realice en las cooperativas financieras están respaldados por Fogacoop.

Para los usuarios del sistema financiero que eventualmente no tengan acceso a los productos de financiamiento de la banca, las compañías de financiamiento y las cooperativas financieras son una buena opción para acceder al mercado formal de microcréditos.

## SOCIEDADES DE SERVICIOS FINANCIEROS

**SOCIEDADES FIDUCIARIAS:** una fiducia es un contrato a través del cual la parte contratante, llamada fideicomitente, entrega a una sociedad fiduciaria bienes y/o dineros para que sean administrados de acuerdo a unos lineamientos preestablecidos. Debido a lo anterior, las sociedades fiduciarias tienen como objetivo la celebración de contratos de fiducia, así como la administración de fondos de inversión co-



▶ Los bancos son los principales intermediarios del sistema financiero, igualmente son las entidades más importantes del sistema, en términos de activos.

lectiva y patrimonios autónomos. Después de los bancos, son el segundo tipo de entidad con mayor volumen de activos.

El gremio de sociedades fiduciarias en Colombia está representado por Asofiduciarias.

**ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO:** este tipo de entidades se encargan de custodiar mercancías sobre las cuales se emiten títulos valores denominados Certificados de Depósito de Mercancía (CDM). Sobre estos títulos se pueden realizar transacciones financieras y crediticias.

**ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS:** estas entidades juegan un papel fundamental en el sistema financiero, sus volúmenes de



activos bajo gestión son sumamente importantes (22,8 por ciento del PIB) y necesarios para financiar tanto a la industria como al Gobierno a través del mercado de capitales y por medio del mercado intermediado.

En el mercado laboral formal, todos los empleados y sus empleadores hacen aportes periódicos a fondos de pensiones y cesantías.

El gremio que representa la actividad de las administradoras de fondos y pensiones y cesantías es Asofondos.

**SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN CAMBIARIA Y DE SERVICIOS FINANCIEROS ESPECIALES:** este tipo de entidades se crean en la Reforma Financiera del 2009, la cual regula y convierte a las denominadas casas

▶ Las capitalizadoras, tienen el objetivo de estimular el ahorro de las personas, que por medio de depósitos periódicos buscan alcanzar la meta de ahorro prevista.

de cambio en sociedades de servicios financieros, autorizadas para la realización de pagos, recaudos, giros y transferencias nacionales en moneda nacional, e igualmente podrán actuar como corresponsales no bancarios.

**SOCIEDADES DE CAPITALIZACIÓN:** también conocidas como capitalizadoras, tienen el objetivo de estimular el ahorro de las personas, que por medio de depósitos periódicos buscan alcanzar la meta de ahorro prevista. Este modelo opera bajo contratos de capitalización, en los cuales se determina, entre otros, el monto, el plazo, la tasa de interés e incentivos adicionales como los sorteos de capitalización.

**ENTIDADES ASEGURADORAS E INTERMEDIARIOS:** las aseguradoras son las entidades que venden al cliente un seguro para protegerlo frente a un eventual siniestro. Entre los seguros más comunes están: póliza de vida y accidentes personales, exequiales, educativo, salud, desempleo, incendio y terremoto, responsabilidad civil contractual y automóvil.

Adicionalmente, existen los reaseguros. Estos hacen referencia a seguros que toman las aseguradoras. Finalmente, una aseguradora es una empresa cuya utilidad (a grandes rasgos) proviene de la diferencia entre las primas que cobra y los siniestros que paga, por lo tanto, su negocio es cuantificar el riesgo. Sin embargo, dado que siempre hay factores exógenos e impredecibles como un desastre natural a gran escala, por ejemplo, estas compañías deben proteger igualmente su patrimonio, lo cual hacen a través de un reaseguro.

Por último, están los intermediarios de seguros y reaseguros. Son intermediarios las agencias y corredores de seguros cuya función es intermediar entre el cliente final (asegurado) y la aseguradora. La principal fuente de ingresos de estos intermediarios es una comisión o una diferencia entre el precio final para el cliente y el precio del seguro. El gremio que agrupa a las entidades del sector asegurador es Fasecolda.





## 2 ¿QUIÉN VIGILA Y CONTROLA el funcionamiento del sistema financiero?



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
DE LA BANCA COLOMBIANA



**ASOBANCARIA**  
Promoviendo la confianza  
y solidez del sector financiero

## ¿Quién vigila y controla el funcionamiento del sistema financiero?

El sistema financiero es fundamental para el desarrollo y crecimiento de la economía del país, por este motivo es de suma importancia velar por su correcto funcionamiento. En Colombia, existen diversos organismos de control, regulación y vigilancia cuyo propósito es garantizar que las entidades y el sistema en su conjunto operen con armonía.

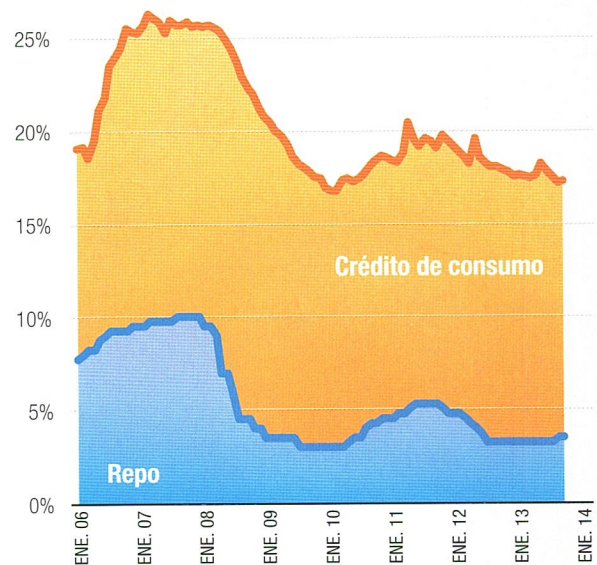
### BANCO DE LA REPÚBLICA

El banco central de Colombia es el encargado de mantener la capacidad adquisitiva de la moneda del país ejerciendo su rol constitucional de autoridad monetaria, cambiaria y crediticia, además de ser el responsable de proveer liquidez a la economía.

**POLÍTICA MONETARIA:** se rige por el esquema de inflación objetivo. La inflación actualmente está fijada en el 3 por ciento anual para el largo plazo, con un margen de variación aceptado de +/- 1 por ciento. Al 30 de agosto del 2014, la inflación anual se ubicaba en 3,02 por ciento, entre el rango objetivo.

### TASA DE CRÉDITO DE CONSUMO Y REPO

FUENTE: BANCO DE LA REPÚBLICA



Los objetivos de política monetaria combinan la meta de estabilidad en los precios, con el máximo crecimiento sostenible del producto y del empleo, lo cual se traduce en un mejor nivel de vida para la población.

La principal herramienta de política monetaria del banco central es la tasa de interés de intervención, que determina la remuneración mínima que le deben pagar las entidades financieras que requieran recursos del banco central en el periodo de un día, conocido como *over-night*.

**POLÍTICA CAMBIARIA:** si bien el régimen de tasa de cambio actual es flexible, el Banco de la República tiene la potestad de intervenir el mercado de divisas con tres fines fundamentales: I) incrementar el nivel de reservas internacionales, II) mitigar movimientos de la tasa de cambio cuando esta no refleje claramente el comportamiento de los fundamentales de la economía, y III) moderar la volatilidad respecto a su tendencia para evitar comportamientos desordenados en los mercados financieros.

**POLÍTICA CREDITICIA:** la Junta Directiva del Banco de la República opera como una autoridad reguladora del crédito, con capacidad de tomar medidas macroprudenciales cuando se evidencien fallas o riesgos en el mercado financiero. Adicionalmente, tiene facultades para determinar las condiciones financieras a las cuales deben sujetarse las entidades públicas para adquirir o colocar títulos con el fin de que estas operaciones se efectúen en condiciones de mercado.

**BANQUERO DE BANCOS:** el Banco de la República administra, en calidad de depositario, las reservas obligatorias exigidas a los establecimientos de crédito, conocidas como encaje bancario.

El encaje hace referencia a los recursos líquidos que los establecimientos de crédito deben mantener en el banco central para atender una eventual retirada masiva de recursos por parte de los ahorradores. Igualmente, usa el encaje como herramienta de política monetaria para ajustar la cantidad de dinero circulante de la economía: a mayor encaje menos dinero disponible para prestar al público.

**PRESTAMISTA DE ÚLTIMA INSTANCIA:** en caso de que un establecimiento de crédito sufra problemas transitorios de liquidez, el Banco de la República está en capacidad de otorgar préstamos de corto plazo para solventar dicha situación y preservar la estabilidad y confianza del sistema financiero.

**RESERVAS INTERNACIONALES:** se encarga de administrar las reservas del país, velando por mantener los recursos en activos de máxima seguridad y liquidez en los mercados internacionales. Las reservas internacionales varían dependiendo de la cantidad de moneda extranjera que entra al país, ya sea como pago de exportaciones, remesas de extranjeros y préstamos otorgados por entidades extranjeras a empresas colombianas, menos las divisas que salen del país por concepto de pago de importaciones, giros de colombianos a residentes en el exterior y pago de intereses y amortización a deudas contraídas por colombianos en el extranjero.



## EL MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Es función del Ministerio de Hacienda y Crédito público definir políticas y medidas con relación al manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público, el mercado público de valores, y los sectores financiero y asegurador.

Es el organismo encargado de crear y coordinar la política macroeconómica y fiscal, así como de gestionar los recursos públicos de la Nación en términos presupuestales y financieros. Adicionalmente, se encarga de preparar los proyectos de ley y decre-



 Superintendencia  
Financiera de  
Colombia

tos para regular la operación económica, financiera, aduanera, tributaria, monetaria y crediticia del país.

A través de entidades adscritas o vinculadas se encarga de controlar e intervenir las actividades relacionadas con el sector financiero, bursátil, asegurador y cualquier otro que implique manejo de recursos del público.

Una de las funciones fundamentales del Ministerio de Hacienda hace referencia al equilibrio fiscal de la Nación y, específicamente, al endeudamiento del país. El Ministerio, a través de la dirección de Crédito Público, es el responsable de la consecución de los recursos necesarios para la ejecución del presupuesto de la Nación, ya sea a través de la emisión y colocación de títulos de tesorería (TES) en el mercado interno o por medio de bonos emitidos en otras monedas colocados en los mercados internacionales.

El Ministro de Hacienda tiene una silla permanente en la junta directiva del Banco de la República (la cual está conformada por 8 miembros), con el fin de participar activamente con voz y voto en la formulación y ejecución de políticas monetarias y cambiarias.

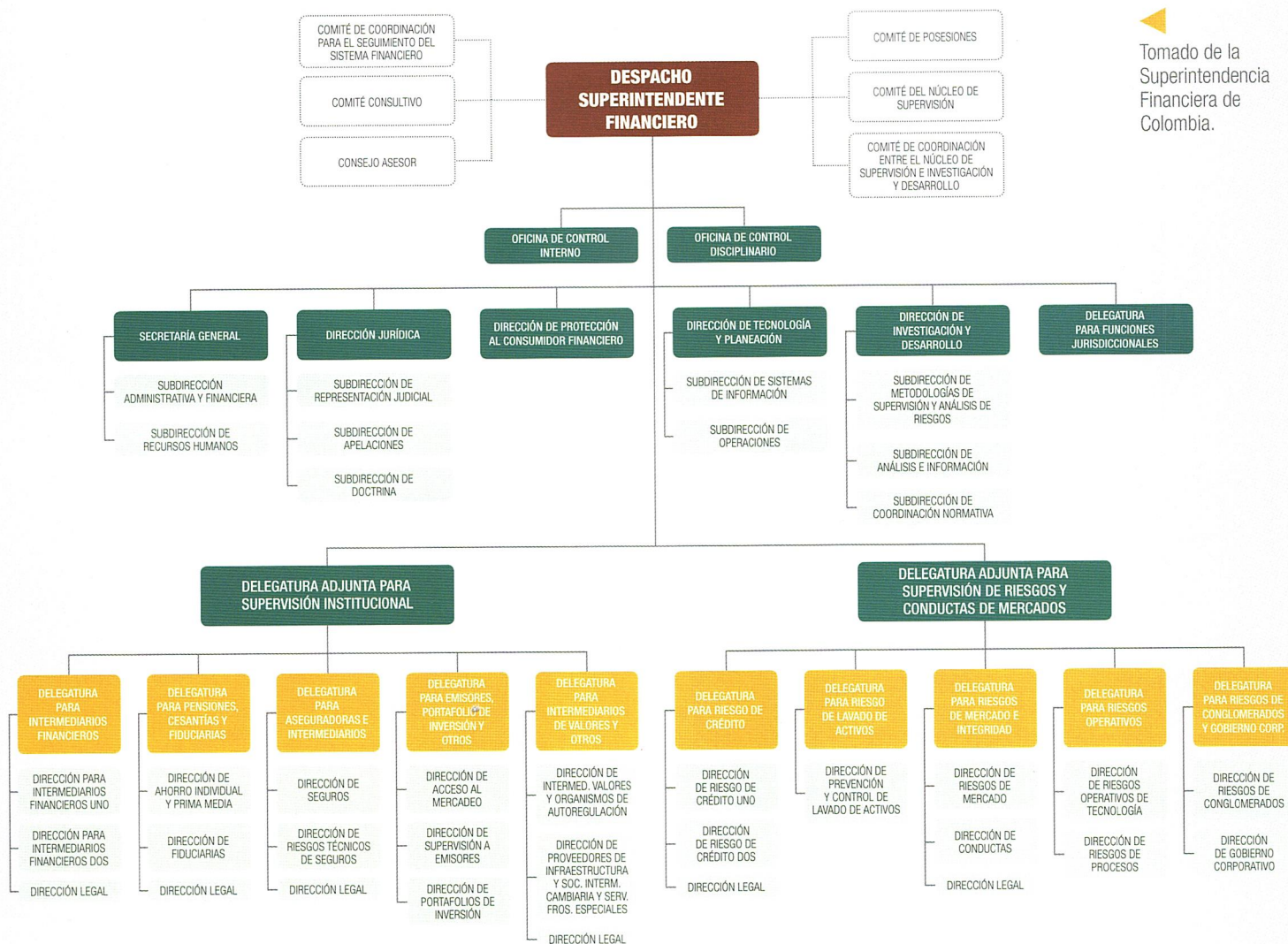
## **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA (SFC)**

Es una entidad de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, que inspecciona, vigila y controla la operación financiera del país para preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema financiero. Nació en el 2005, a través del decreto 4327 como fruto de la fusión entre la Superintendencia Bancaria de Colombia (creada en 1923) y la Superintendencia de Valores (constituida en 1991).

La Superintendencia Financiera de Colombia supervisa directamente la operación de todas las entidades que hacen parte del sistema financiero, velando por garantizar una correcta actuación y armonía entre ellas y el sistema en su conjunto.

Entre las responsabilidades de la Superintendencia Financiera de Colombia, están:

- Ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control sobre el sistema financiero y las entidades que lo componen.



- Autorizar la constitución y operación de las entidades financieras, así como los sistemas de depósito y pago, y en general todos los organismos que hagan parte de la actividad financiera, bursátil y aseguradora del país.
- Señalar los requisitos mínimos que deben cumplir las entidades y personas que participan en el mercado de valores, en lo que se refiere a la forma y contenido de sus estados financieros.
- Establecer reglas generales conforme a las cuales se puede autorizar la oferta pública de valores.
- Instruir a las entidades sujetas a su inspección y vigilancia permanente o control acerca de la manera como deben cumplirse las disposiciones que regulan su actividad, fijando criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas.
- Imponer medidas cautelares para proteger los recursos del público frente a eventuales riesgos relacionados con entidades financieras o sus representantes.

- Velar por el adecuado funcionamiento del Sistema Integral de Información del Mercado de Valores (Si-mev).

Su estructura orgánica está liderada por el Superintendente Financiero, la Secretaría General y cuatro direcciones (Investigación y Desarrollo, Protección al Consumidor Financiero, Jurídica y Tecnología y Planeación). A parte de esto, y con el fin de descentralizar y especializar sus actividades de supervisión, dependiendo el tipo de entidades y riesgos, existen dos delegaturaciones adjuntas a las que se inscriben 10 delegaturaciones que trabajan de forma complementaria y sincronizada para velar por el correcto funcionamiento del sistema. Finalmente, existe una delegaturación adicional para funciones jurisdiccionales:

### Funciones jurisdiccionales

La Superintendencia Financiera de Colombia tiene las funciones jurisdiccionales de conocer y decidir sobre las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas con fundamento en la ley 1480 de 2011. Dependiendo



de la cuantía, esta emite sentencias de carácter definitivo o será objeto de la apelación.

Las acciones jurisdiccionales que puede ejercer un consumidor financiero son de tres tipos: acciones populares, acciones de grupo y acción de protección al consumidor financiero. Mientras las dos primeras solo pueden ejercerse ante un juez, la acción de protección al consumidor financiero también puede ser ejercida ante una autoridad administrativa con funciones jurisdiccionales, como es el caso de la Superintendencia Financiera.

## Protección de la competencia

En Colombia, la autoridad encargada de garantizar y proteger la competencia es la Superintendencia de Industria y Comercio, tanto para el sistema financiero, como para cualquier otro sector de la economía. En el caso de las entidades financieras, cuando haya lugar a integraciones empresariales, entendidas como fusiones, adquisiciones o cualquier otra forma jurídica que busque dicho objetivo, la Superintendencia Financiera es la autoridad competente para aprobar dichas operaciones, las cuales deben estar basadas y soportadas en mantener la estabilidad financiera del país.

## SATISFACCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Para garantizar la satisfacción de los consumidores financieros (entendidos como todos aquellos usuarios, clientes, o clientes potenciales del sector financiero, asegurador, previsional y del mercado de valores), la ley 1328 de 2009 dispuso una serie de principios y reglas que rigen la relación entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros.

Los principios que orientan esta relación son:

- 1**  
Debida diligencia  
Las relaciones entre las entidades y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma tal que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.
- 2**  
Libertad de elección  
Los consumidores tienen libertad absoluta para elegir la contraparte con la que celebrarán contratos a través de los cuales se regulan los productos o servicios que el cliente desee.
- 3**  
Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna  
Las entidades deben suministrar información clara sobre los derechos, obligaciones y costos de las operaciones o productos ofrecidos al consumidor financiero.
- 4**  
Trámite de quejas  
Las entidades deben atender eficiente y debidamente, en los plazos y condiciones previstos por la regulación vigente, las quejas y reclamos que interpongan los consumidores financieros, además de diseñar e implementar planes de mejoramiento continuo.
- 5**  
Manejo de conflictos de interés  
Las entidades deberán administrar de manera transparente e imparcial los conflictos de intereses que surjan entre la entidad y los clientes, así como entre dos o más consumidores financieros.
- 6**  
Educación financiera  
Todas las entidades, así como las asociaciones gremiales, entes reguladores y demás participantes del sistema financiero deben velar por una adecuada educación de los consumidores financieros en lo que respecta a los productos, mecanismos y demás información relevante para los usuarios del sistema.



## SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

Las entidades vigiladas tienen un sistema que cuenta con las políticas, procedimientos y controles que garantizan la protección al consumidor financiero y de esta forma propician un ambiente de atención y respeto.

Así mismo, este sistema debe incluir los mecanismos que reconozcan los principios, obligaciones y derechos de los consumidores, para suministrar información adecuada y para que las entidades vigiladas elaboren estadísticas que les permitan elaborar sistemas de mejoramiento continuo.

Finalmente, debe incorporar el procedimiento para la atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR).

## DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Defensoría del Consumidor Financiero es la voz de los clientes y usuarios ante la entidad financiera y busca resolver de forma objetiva los conflictos que se generen entre ellos, en sus relaciones comerciales. Entre sus funciones están:

- Atender y resolver de manera oportuna y objetiva las quejas presentadas por los consumidores financieros, en los términos establecidos por la ley.
- Realizar recomendaciones a las entidades, relacionadas con los productos y servicios ofrecidos.
- Proponer a los organismos competentes modificaciones regulatorias que promuevan la protección de los derechos de los consumidores.
- Ser vocero y, de ser necesario, actuar como conciliador entre los consumidores financieros y las entidades.

### ¿Cómo presentar solicitudes, quejas y reclamos?

El consumidor financiero puede presentar sus inconformidades ante las siguientes instancias.

- Entidad Vigilada (SAC)
- Defensor del consumidor financiero
- Superintendencia Financiera de Colombia

Para presentar las solicitudes, quejas y reclamos se sugiere en todos los casos: redactar un documento exponiendo la respectiva solicitud queja o reclamo, incluir documentos que sustenten el requerimiento y adjuntar los datos de contacto del solicitante.

Cualquiera de las tres instancias debe atender y resolver de manera oportuna y objetiva las quejas presentadas por los consumidores financieros, en los términos establecidos por la ley.

## AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES (AMV)

Constituido en el 2006 bajo la forma jurídica de corporación, actúa como un organismo de autorregulación del mercado de valores, de carácter privado y sin ánimo de lucro.

La autorregulación es una práctica sustentada en la Ley 964 de 2005 (ley del mercado de valores), mediante la cual los agentes participantes del mercado se ponen de acuerdo en unas reglas de juego que permiten crear mejores prácticas de estricto cumplimiento para sus miembros, sin intervención del Estado.

En dicha ley se distinguen tres funciones fundamentales del autorregulador, que están especificadas en los estatutos del organismo, y pueden ser consultados a través de su página web [www.amv-colombia.org.co](http://www.amv-colombia.org.co):

- a) **Función normativa:** expide reglamentos de autorregulación para asegurar el correcto funcionamiento de la actividad de intermediación.
- b) **Función de supervisión:** verifica el cumplimiento de las normas del mercado de valores y de los reglamentos de autorregulación.
- c) **Función disciplinaria:** impone sanciones por el incumplimiento de las normas del mercado de valores y de los reglamentos de autorregulación.

## SEGUROS DE DEPÓSITOS

**FOGAFIN:** el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras es una entidad del Gobierno adscrita al Ministerio de Hacienda, encargada de administrar el seguro de depósitos que protege a los ahorradores de las entidades financieras frente a una eventual liquidación administrativa forzosa. El objetivo de la entidad es promover la confianza y contribuir a la estabilidad del sistema financiero.

Los productos protegidos por el seguro de depósitos son: cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuentas de ahorro especial, Certificados de Depósito a Término (CDT), bonos hipotecarios, depósitos electrónicos, cesantías administradas por el Fondo Nacional del Ahorro, depósitos simples, depósitos especiales y servicios bancarios de recaudo. El monto de cobertura del seguro sobre los productos mencionados es de hasta 20 millones de pesos por cada entidad en la que el consumidor financiero tenga un depósito. Esto quiere decir que si un ahorrador tiene un depósito igual o inferior a 20 millones en una entidad inscrita a Fogafin y entra en liquidación forzosa, el individuo recibirá el reembolso del valor de su depósito hasta el monto indicado.

**FOGACOOOP:** el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas es la entidad encargada de administrar el se-

guro de depósito que protege a ahorradores del sector cooperativo financiero en Colombia frente a eventuales liquidaciones administrativas de que sean objeto dichas entidades.

Existen cinco principios que rigen las actuaciones de Fogacoop:



El monto máximo que protege el seguro de Fogacoop para entidades inscritas es de 8'000.000 de pesos, al que se le aplica un deducible del 25 por ciento, con lo cual el máximo valor que se le podrá reintegrar a un ahorrador del sistema cooperativo será de 6'000.000 de pesos





# 3 CICLO DE VIDA y decisiones financieras



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
DE LA BANCA COLOMBIANA



**ASOBANCARIA**  
Promoviendo la confianza  
y solidez del sector financiero

## Ciclo de vida y decisiones financieras

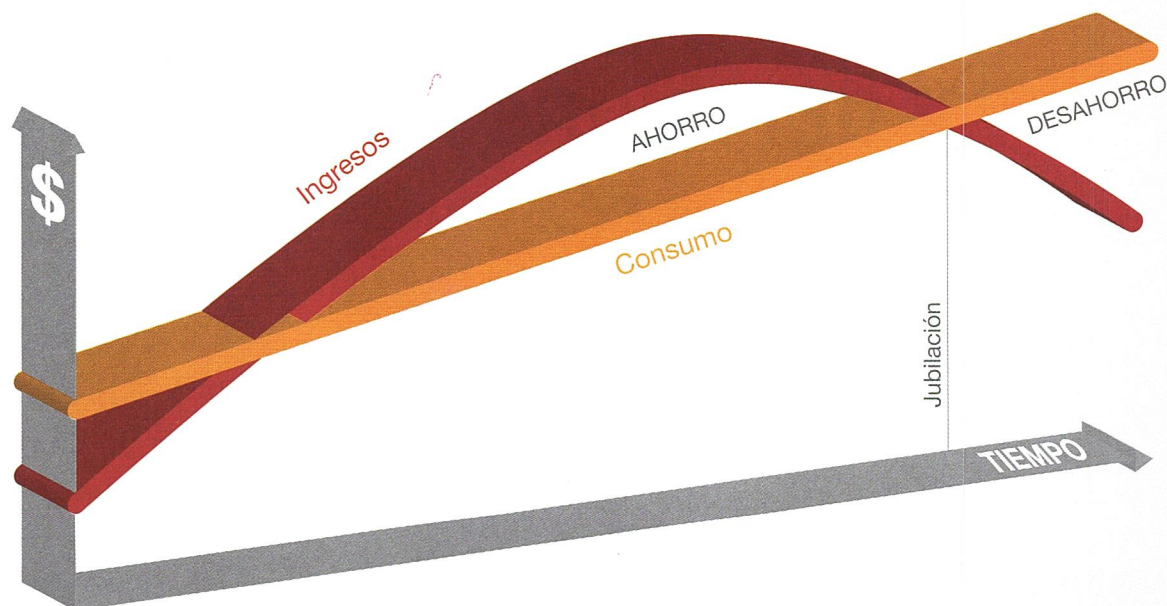
Esta teoría planteada por el nobel de economía (1985) Franco Modigliani a finales de la década de 1950, propone que los individuos tienen un consumo relativamente estable (aunque con un crecimiento lineal) a lo largo de su vida, mientras que sus ingresos tienen forma de campana, comienzan por debajo del nivel de consumo en la juventud (gana menos de lo que gasta, por lo tanto se endeuda), están por encima del gasto durante la adultez (aprovecha para ahorrar), y comienzan a disminuir, hasta estar de nuevo por debajo del consumo, en la vejez,

etapa en la que usa sus ahorros para mantener estable su nivel de consumo.

De acuerdo a esta teoría, el consumo de los individuos (suponiendo que estos son racionales) no depende únicamente del ingreso corriente o del ingreso actual, sino también del ingreso futuro esperado y del momento de su vida por el que estén pasando.

Esto quiere decir que un adulto que está en su etapa laboral más productiva, en la cual percibe posiblemente el sueldo más alto de acuerdo a sus capacidades, debería estar consciente de no aumentar

ESQUEMA  
BÁSICO DE  
LA TEORÍA  
DEL CICLO  
DE VIDA





su consumo, pues sabe que debe ahorrar y construir un capital que le permita vivir una vejez digna de acuerdo a su estilo de vida.

A pesar de ser una idea simple, la teoría del ciclo de vida ha ayudado a entender el comportamiento de la sociedad en cuanto al ahorro y al gasto relacionado con las características demográficas de su población, pues como mencionamos anteriormente, los hábitos de ahorro y endeudamiento son dependientes del ciclo de vida en el que se encuentren las personas.

## INGRESO PERMANENTE E INGRESO ESPERADO

Los individuos y los hogares toman decisiones con base al ingreso actual y a la expectativa de ingreso futuro. De esta forma, los jóvenes tienden a endeudarse, ya que suponen mayores ingresos en el futuro, a medida que van consiguiendo mejores salarios, y los adultos tienden a ahorrar suponiendo una renta de jubilación menor que la requerida para mantener el nivel de vida deseado.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que el ingreso

Los jóvenes tienden a endeudarse, ya que suponen mayores ingresos en el futuro a medida que van consiguiendo mejores salarios, y los adultos tienden a ahorrar suponiendo una renta de jubilación menor que la requerida para mantener el nivel de vida deseado.

futuro es un factor incierto. Las decisiones de endeudamiento no se deben tomar simplemente con base a los ingresos futuros esperados, puesto que las condiciones laborales, económicas, familiares, entre otras, pueden cambiar inesperadamente. Hoy, puedo decidir comprar a crédito un carro convertible último modelo suponiendo un ascenso laboral el próximo año, no obstante nadie puede garantizar que ese escenario ocurra. Imagine lo que sucedería si lo despiden o si por cuestiones familiares debe cambiar de ciudad y dejar el empleo.

Adicionalmente, es importante mencionar que los ahorros no son solamente para proteger la vejez. Si bien esa es una etapa muy vulnerable, hay que ser conscientes que las circunstancias de la vida cambian muy rápidamente y hay que estar preparados para afrontar una situación difícil, como puede ser la pérdida de empleo, una enfermedad de alto costo, una invalidez, entre otros. Así las cosas, debemos comenzar a evaluar desde jóvenes una buena póliza de seguro

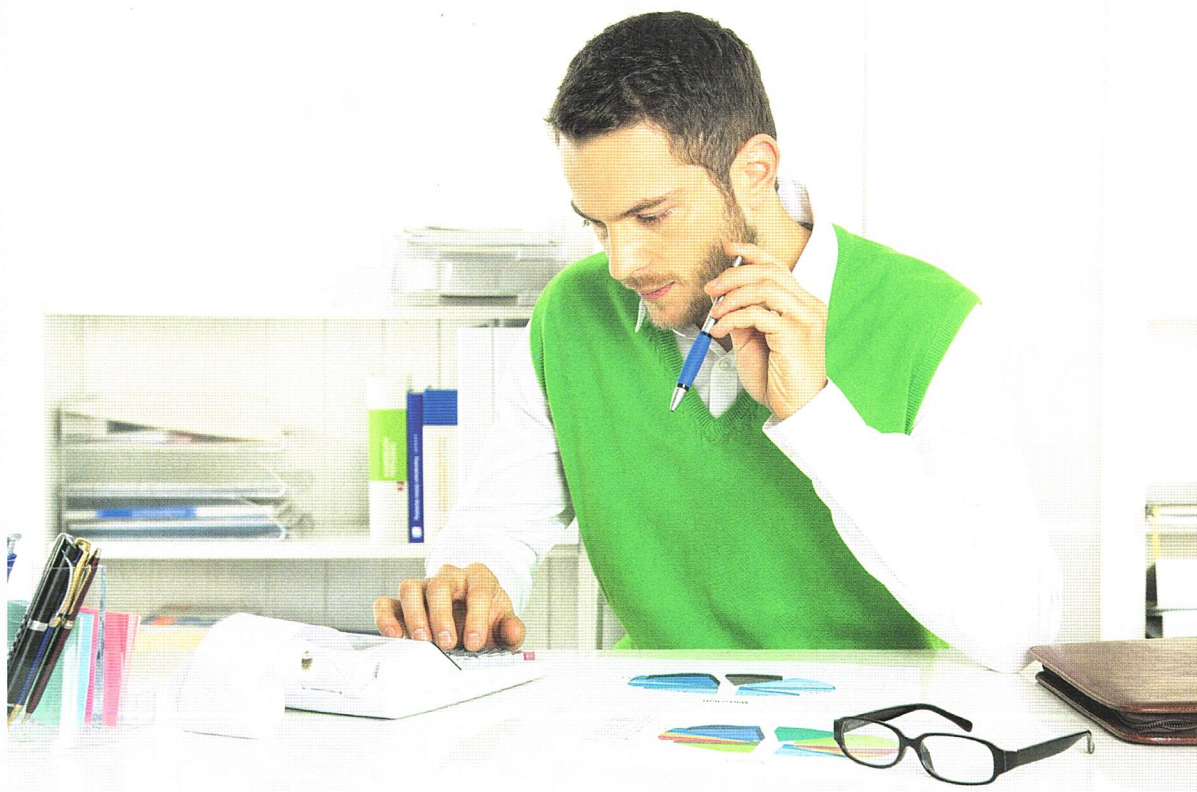
(o varias) que garantice nuestra tranquilidad económica y la de nuestra familia ante un siniestro. Además, es importante construir un fondo de emergencias, principalmente con inversiones o depósitos de corto plazo y perfil de riesgo conservador, que nos permita contar con recursos líquidos ante una eventualidad.

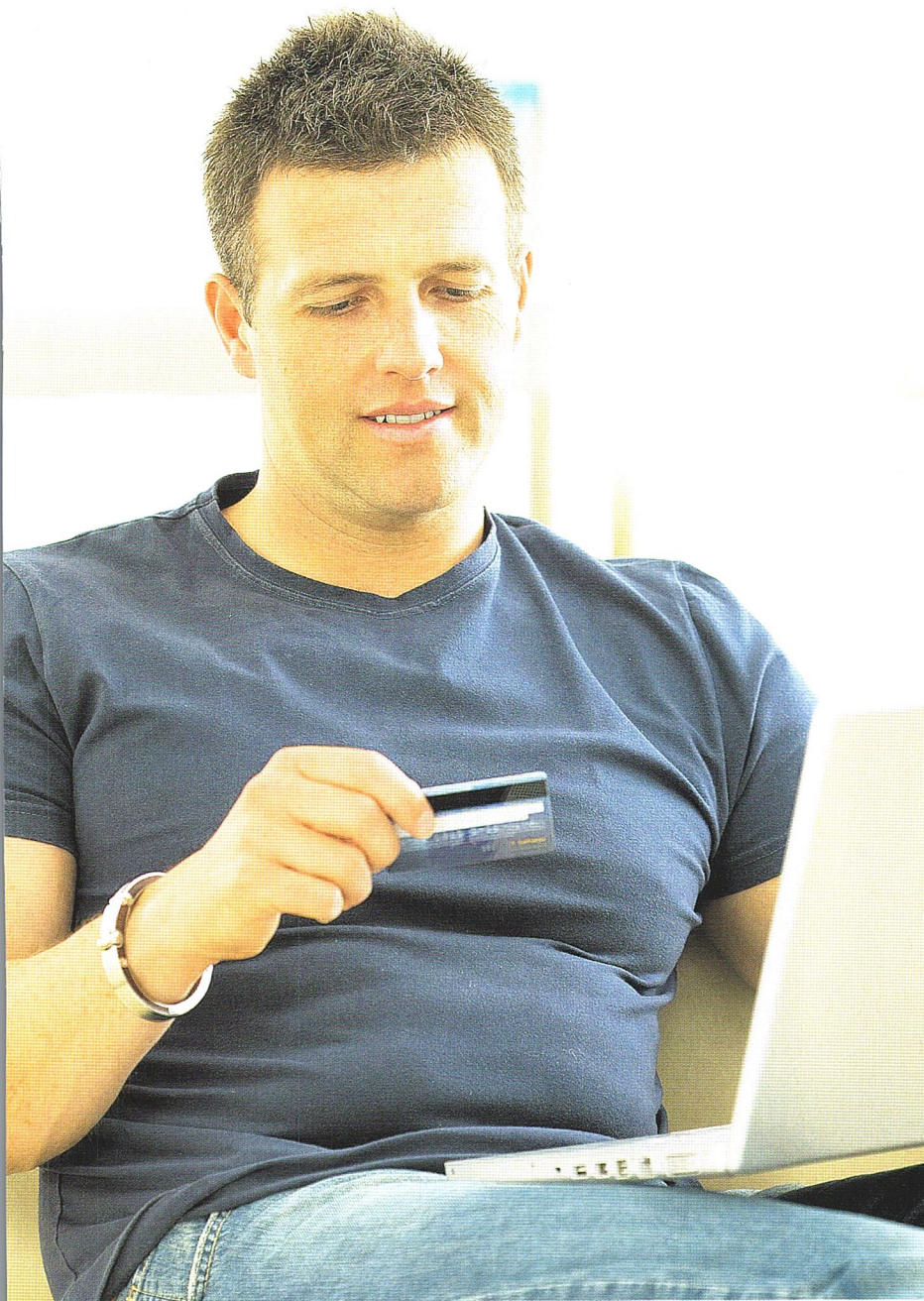
## CICLOS DE VIDA

Si bien no se puede generalizar o definir estrictamente cuáles son los ciclos de vida por los que puede pasar un individuo, la siguiente es una aproximación empírica que nos ayuda a entender los factores determinantes de una persona representativa en cada momento de su vida:

**1. SOLTERÍA:** en esta primera etapa no tenemos deudas, ni tampoco gastos fijos importantes, pues en la mayoría de casos vivimos durante un buen tiempo en la casa de nuestros padres o eventualmente ellos nos ayudan con los gastos de vivienda.

Las decisiones de endeudamiento no se deben tomar simplemente con base en las expectativas de ingresos futuros, puesto que las condiciones laborales, económicas, familiares, entre otras, pueden cambiar inesperadamente.





Uno de los principales objetivos a largo plazo desde el inicio laboral es invertir en la jubilación.

Esta etapa de soltería es fundamental, pues es aquí donde comenzamos a poner las primeras piedras de lo que será nuestra vida financiera, por lo tanto es fundamental plantearse objetivos de corto, mediano y largo plazo.

Dado que no tenemos aún responsabilidades grandes y nos queda un buen tiempo por delante, es un buen momento para ahorrar e invertir, puede ser en instrumentos financieros de mediano y largo plazo con un perfil de riesgo de moderado a agresivo, que ofrezcan un potencial de valorización superior a alternativas más conservadoras.

Durante esta época es fundamental consolidar un capital inicial que nos permita obtener estabilidad financiera de mediano y largo plazo. El tiempo pasa muy rápido y los bienes de consumo pierden su valor rápidamente, no permita que se le vaya el dinero en cosas poco trascendentales, ahorre desde joven y vea crecer su patrimonio en el futuro.

**2. MATRIMONIO SIN HIJOS:** esta etapa implica un cambio radical en las finanzas personales, pues ya no se maneja un presupuesto individual, también hay que gestionar el del hogar. Para muchos, este es uno de los puntos más complicados de la vida en pareja, sin embargo, el éxito radica en lograr un adecuado balance entre las necesidades y los deseos personales y los del hogar.

Durante este período, normalmente las parejas aprovechan para viajar y hacer muchas actividades que después pueden ser más restringidas, lo cual implica que no hay mucho dinero para ahorrar. Esto no debería ser así, ya que es una buena etapa para comenzar a construir un patrimonio, aprovechando que aún no se tienen los altos costos que implican los hijos.

En esta fase es importante poder adquirir una vivienda propia y comenzar a considerar algunos seguros como el de salud y vida.

Las parejas recién casadas deberían aprovechar esta fase previa a los hijos para hacer abonos ex-

Los bienes de consumo se llevan una buena parte de nuestros ingresos: vivienda, alimentos, accesorios como relojes, computadores, celulares y ropa de marca, entre muchos otros. En esta etapa sentimos que nos queda mucho tiempo por delante y nos dedicamos a gastar más de lo que tenemos. Los bancos nos ofrecen las primeras tarjetas de crédito y comenzamos a endeudarnos gradualmente.

Gastamos mucho y ahorramos poco, a menos que sea para la cuota inicial de un automóvil y, eventualmente, para comprar un apartamento. Los seguros no son vistos como una necesidad si no más bien como un gasto, por lo tanto tenemos solo los que son obligatorios.

# LA BANCA MÁS CERCA DE USTED



## COMIENCE A AHORRAR DESDE JÓVEN

El ahorro es la clave para la tranquilidad y la estabilidad financiera. No importa la edad o el ciclo de la vida por el que se está pasando, el hábito del ahorro debe ser una prioridad.

Entre más joven comience a ahorrar, más dinero podrá aprovechar en su vejez.

Recuerde el poder del interés compuesto, un peso ahorrado hoy comienza a ganar intereses, los cuales se capitalizan y ganan interés nuevamente. Deje que el dinero trabaje por usted.

Si desde el inicio de nuestra vida laboral sacamos un porcentaje fijo de nuestro salario y lo destinamos a un fondo de retiro, al cabo de muchos años, sin darnos cuenta, habremos construido una pequeña fortuna. El problema es que cuando estamos jóvenes creemos que la vejez es algo que no nos incumbe, creemos que ese tema se debe pensar después de los 40 años. Sin embargo, no es así, entre más tarde comience a construir su fondo de retiro, menor será la posibilidad de que este sea lo suficientemente grande como para solventar un nivel de vida adecuado.

Ahorrar desde joven tiene una ventaja adicional: puede asumir mayores riesgos. Por ejemplo, puede invertir en acciones u otros activos con mayor volatilidad, lo cual no sería una buena opción en una etapa avanzada de la adultez.

traordinarios al capital de la deuda hipotecaria, así como construir un fondo que les permita afrontar con holgura la etapa de los hijos.

**3. MATRIMONIO CON HIJOS:** el nacimiento de los hijos implica gastos importantes para la pareja, dado que en la primera etapa, los gastos médicos y de alimentación son considerables, luego viene el jardín, el colegio y más tarde la universidad.

Durante este periodo es importante enfocarse en terminar de pagar la vivienda tan pronto como sea posible. Definitivamente, ser dueño del techo donde se vive otorga una tranquilidad incomparable.

Igualmente, se debe hacer un esfuerzo adicional de ahorro para el fondo de retiro y comenzar a construir un fondo para la universidad.

**4. INDEPENDENCIA DE LOS HIJOS Y RETIRO:** cuando los hijos logran su adultez y se independizan de los padres es un buen momento para que la pareja se tome un respiro, tanto financiero como emocional. Volver a viajar solos y divertirse juntos es una buena opción. Sin embargo, no hay que olvidar-



se que en unos pocos años viene el retiro o la jubilación, por lo tanto, es fundamental redoblar esfuerzos para terminar de consolidar el fondo de retiro y garantizar una vejez con tranquilidad e independencia económica.

Los ingresos que se deben garantizar para la jubilación deberían ser cercanos al 80 por ciento de los ingresos percibidos durante los últimos años laborales, con el propósito de sostener el nivel de vida al que se está acostumbrado.

Vale la pena revisar con su asesor de pensiones una estimación de la prima mensual que obtendría de la pensión obligatoria, con el fin de evaluar si ese dinero es suficiente para cubrir sus gastos en la jubilación. En caso contrario, deberá constituir un fondo de retiro programado que le garantice una prima complementaria. Entre más pronto comience mejor, no espere a estar demasiado cerca de la edad de jubilación para cerciorarse de cuál sería su prima mensual estimada.

En conclusión, las finanzas personales son un conjunto de herramientas que le permiten tomar decisiones financieras adecuadas a una persona o familia.

▶ Los bienes de consumo se llevan una buena parte de nuestros ingresos: vivienda, alimentos, accesorios como relojes, computadores, celulares y ropa de marca.

Es fundamental tener claro el momento de la vida por el que se está pasando, establecer objetivos claros y medibles, considerar la incertidumbre del futuro, y prepararse adecuadamente para enfrentar las adversidades. No debemos olvidarnos que somos vulnerables a los cambios y que debemos preparar desde jóvenes una serie de medidas que contribuyan a la tranquilidad propia y de nuestras familias.

## DEUDAS BIEN PENSADAS

El endeudamiento no es malo en sí mismo. De hecho, es una herramienta fundamental y necesaria para el desarrollo y crecimiento de las empresas, los gobiernos y las personas. Lo verdaderamente importante es saber hacerlo y ser conscientes de lo que estamos haciendo.

No es lo mismo endeudarse para comprar una vivienda, lo cual podría entenderse como una inversión, dada su valorización en el tiempo, que para adquirir un vehículo, lo cual (a menos que se dedique al negocio de transporte) se consideraría como un gasto. Eso sin contar con los costos de mantenimiento e impuestos que implica ser propietario.

Tampoco es lo mismo pagar el mercado con tarjeta de crédito a 36 meses, que comprar un televisor a 12 cuotas. Hay que tener en cuenta cuál será el tiempo durante el que se disfrutará el bien o servicio adquirido. En el caso del mercado de la casa, este seguramente será para una quincena o un mes, por lo tanto no tiene sentido diferirlo a un plazo mayor, ya que se estaría pagando durante un largo periodo de tiempo, unos alimentos que se consumieron en quince días. En el caso del televisor o de un bien de consumo, el escenario es diferente, pues tiene sentido pensar que un electrodoméstico va a durar al menos un año, y si en el momento no se tiene el dinero en efectivo para comprarlo, la financiación es una buena alternativa.

Por lo tanto, es fundamental identificar algunos elementos básicos antes de tomar decisiones de endeudamiento.

**Costo de la deuda:** un refrán popular dice que 'nada es gratis en la vida'. Consecuentemente, el dinero tampoco, así que lo primero que hay que considerar es cuánto me vale endeudarme. El valor del dinero se conoce como tasa de interés y es fundamental conocer cuál es la tasa que estamos pagando por cada tipo de préstamo.

Los determinantes fundamentales de la tasa de interés son el riesgo y el plazo.

Entre más riesgo asuma el prestamista y entre más largo sea el plazo, más alta será la tasa de interés.

# LA BANCA MÁS CERCA DE USTED

Es así como los créditos que tiene un activo subyacente en garantía siempre van a ser más baratos que los créditos ordinarios o de consumo que no lo tienen.

Un ejemplo claro son los préstamos para vivienda, en los cuales el banco es virtualmente el dueño del inmueble hasta que el deudor termine de pagarlo completamente. Algo similar ocurre con los créditos de vehículo, donde el activo (el carro, en este caso) queda pignorado a nombre de la entidad financiera, limitando así su propiedad hasta que se haya cancelado la deuda al prestamista.

Ahora bien, hay que considerar el riesgo implícito y las características de los activos que garantizan el préstamo, pues para una entidad es mucho mejor tener como garantía un inmueble que un vehículo, por lo tanto, la tasa (al menos el componente de riesgo) será menor en el crédito hipotecario que en el del automóvil. Con respecto a las tarjetas de crédito o los créditos de consumo, en los cuales no hay ningún activo garantizando el préstamo, estos serán consecuentemente mucho más costosos, ya que el banco asume el riesgo de impago completo al no tener activos que los garanticen directamente.

## LA IMPORTANCIA DEL AHORRO PENSIONAL

El ahorro pensional hace referencia a los aportes que se realizan durante la vida laboral del individuo (bien sea como aportante independiente o como empleado), con el fin de obtener una mesada mensual de por vida, ya sea cuando se cumplan los requisitos para el retiro laboral (edad y semanas cotizadas requeridas), en caso de invalidez o fallecimiento (situación en la cual la familia sería la beneficiaria de dicho pago).

Si bien estos aportes son un ahorro para el cotizante, los mismos no podrán ser retirados sino cuando se cumpla alguna de las condiciones anteriormente mencionadas.

En Colombia, existen dos regímenes de ahorro pensional. El primero denominado Régimen de Prima Media (RPM), administrado por Colpensiones (antes Seguro Social), y el segundo, el Régimen de Ahorro Individual (RAI), administrado por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

En ambos regímenes, todos los trabajadores, ya sean independientes o dependientes, deben realizar aportes mensualmente a pensión, equivalentes al 16 por ciento de su salario. Los independientes deben asumir la totalidad del pago, mientras que en el caso de los dependientes, el empleador aporta 2/3 de ese pago y el afiliado 1/3 restante.

TABLA 1. COMPARATIVO RAI VS. RPM

### RÉGIMEN DE AHORRO INDIVIDUAL CON SOLIDARIDAD (RAI) ADMINISTRADO POR AFP

Los aportes van a una cuenta individual a nombre de cada afiliado.

La pensión depende del capital acumulado a lo largo de la vida laboral, es decir, de la frecuencia, el tamaño de los aportes y su rentabilidad.

Las pensiones se financian con el ahorro individual de cada afiliado e incluye mecanismos solidarios como el Fondo de Garantía de Pensión Mínima (FGPM).

La mesada pensional puede ser diferente e incluso superior al promedio del salario que haya cotizado en los últimos 10 años como afiliado. No hay un límite de semanas para cotizar, entre más cotice más capital habrá en su cuenta y mejor será su pensión.

Se puede pensionar a cualquier edad: si los ahorros alcanzan para financiar una pensión de por lo menos el 110% del salario mínimo de 1994, actualizado al IPC.

El capital es del pensionado y es heredable, es decir, en caso de no haber beneficiarios de ley pasa a la masa sucesoral y puede ser heredado.

Multifondos: mientras construye su ahorro para la pensión, puede elegir entre tres tipos de fondos: Conservador, Moderado y de Mayor Riesgo. Pensados para cada momento de la vida en que esté y en lo arriesgado o conservador que usted sea.

Al momento de pensionarse, podrá elegir entre tres modalidades de pensión: Renta Vitalicia, Retiro Programado y Retiro Programado con Renta Vitalicia Diferida.

### RÉGIMEN DE PRIMA MEDIA (RPM) ADMINISTRADO COLPENSIONES (ANTES SEGURO SOCIAL)

Los aportes de los afiliados van a un mismo fondo en el que luego se distribuyen para pagar las pensiones de todos.

La pensión recibida depende del número de semanas y del salario de los últimos 10 años cotizados (a cargo del ISS).

Las pensiones se pagan con las cotizaciones que los afiliados van haciendo al fondo común, más las transferencias mensuales que el Gobierno Nacional debe hacer para garantizar el pago de las pensiones en este régimen.

Su pensión equivale a un porcentaje del ingreso (IBL) que se define, teniendo la edad, con el número de semanas cotizadas y el salario sobre el cual se hicieron estas cotizaciones.

Para pensionarse, se requiere tener la edad mínima, que en el 2014 se establece en 57 años para mujeres y 62 para hombres, y hasta 2013 en 55 y 60 años, respectivamente.

En caso de fallecer el pensionado y si no hay beneficiarios de ley, no hay herencia.

No hay multifondos, el ahorro se construye en un fondo común.

Al momento de pensionarse, tendrá una única modalidad de pensión: Renta Vitalicia.

FUENTE: WWW.PROTECCION.COM





## 4 EL CAMINO HACIA LA inclusión financiera



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
DE LA BANCA COLOMBIANA



**ASOBANCARIA**  
Promoviendo la confianza  
y solidez del sector financiero

# El camino hacia la inclusión financiera

### CONCEPTO DE INCLUSIÓN FINANCIERA

El concepto de inclusión financiera es bastante amplio y multifacético. A continuación revisaremos las definiciones comúnmente aceptadas y desarrolladas por organismos de carácter nacional y multilateral:

#### CONSULTATIVE GROUP TO ASSIST THE POOR (CGAP)

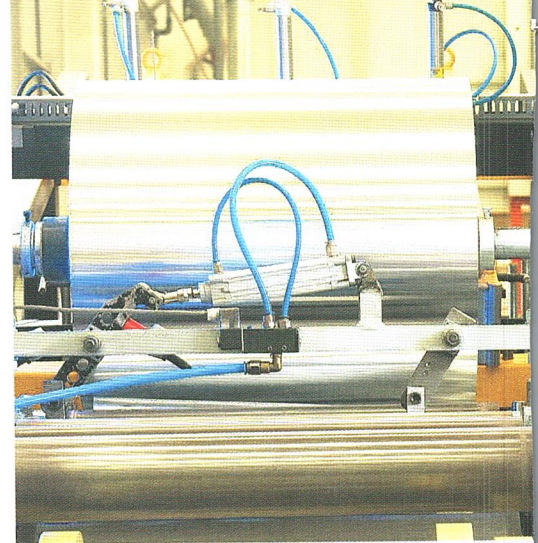
La inclusión financiera contempla que los hogares y las empresas puedan acceder y hacer uso efectivo de servicios financieros apropiados. Estos servicios deben ser provistos de manera responsable y sostenible, en un adecuado ambiente regulatorio.

#### ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICOS (OCDE)

La inclusión financiera es el proceso de promoción del acceso asequible, oportuno y adecuado a un rango de productos y servicios financieros regulados y a la ampliación del uso por parte de todos los segmentos de la sociedad a través de la implementación de enfoques existentes innovadores y adaptados, incluyendo la sensibilización y educación financiera con una mirada que promueva el bienestar financiero, así como la inclusión social y económica.

#### BANCO MUNDIAL

La proporción de individuos y empresas que utilizan servicios financieros. Es un concepto multidimensional que refleja la variedad de servicios financieros po-





sibles (desde pagos y cuentas de ahorro, hasta créditos, seguros, pensiones y mercados de valores).

### **BANCO DE LA REPÚBLICA**

Proceso de integración de los servicios financieros a las actividades económicas cotidianas de la población, que puede contribuir de manera importante al crecimiento económico, en la medida en que permita reducir de forma efectiva los costos de financiación, aseguramiento y manejo de los recursos, tanto para las personas como para las empresas.

### **ALIANZA PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA (AFI)**

Según la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), la inclusión financiera hace referencia a cuatro dimensiones: acceso, uso, calidad y bienestar. Los dos primeros son de carácter cuantitativo, de fácil medición a partir de los

datos reportados por los bancos a las entidades regulatorias y agremiaciones, mientras los dos últimos son de índole netamente cualitativo, los cuales suelen medirse a través de encuestas de percepción.

Veamos algunas cifras de las dimensiones de acceso y uso para el caso colombiano.

## **ACCESO**

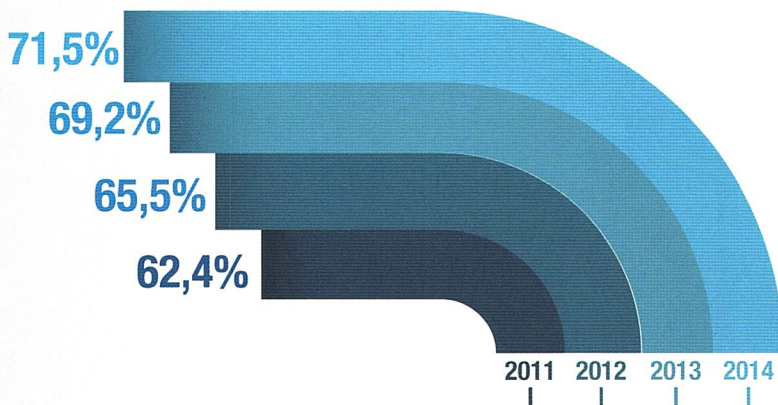
El acceso se entiende como la inclusión de la población no bancarizada en los sistemas financieros formales, para ofrecerles la oportunidad de acceder a servicios financieros que van desde el ahorro, los pagos y transferencias, pasando por el crédito y los seguros.

A marzo del 2014, el indicador de bancarización, medido como la proporción de personas con al menos

# LA BANCA MÁS CERCA DE USTED

**GRÁFICA 1**  
**EVOLUCIÓN ANUAL DEL INDICADOR DE BANCARIZACIÓN**

FUENTE: CIFIN Y DANE. CÁLCULOS ASOBANCARIA



**GRÁFICA 2.**  
**EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS CON PRODUCTOS FINANCIEROS (2012-I, 2014-I)**  
(Millones)

FUENTE: FUENTE: CIFIN - ASOBANCARIA



un producto financiero sobre el total de adultos en Colombia, se ubicó en 71,5 por ciento, lo que representa cerca de 22,7 millones de personas (gráfica 1).

Adicionalmente, y con cifras con corte a marzo del 2014 se observa que la evolución tanto de los productos de crédito como de ahorro en el país ha sido positiva. Al primer trimestre del 2014, cerca de 21,1 millones de personas contaban con una cuenta de ahorros, lo que representa un incremento de cerca de 3 millones de personas, comparado con el mismo periodo del 2012.

En cuanto a productos de crédito, la tarjeta de crédito y el crédito de consumo son los que presentaron mayores incrementos. A marzo del 2014, cerca de 5,3 millones de personas contaban con un crédito de consumo, mientras que 6,7 millones tenían una tarjeta de crédito (gráfica 2: evolución del número de personas con productos financieros).

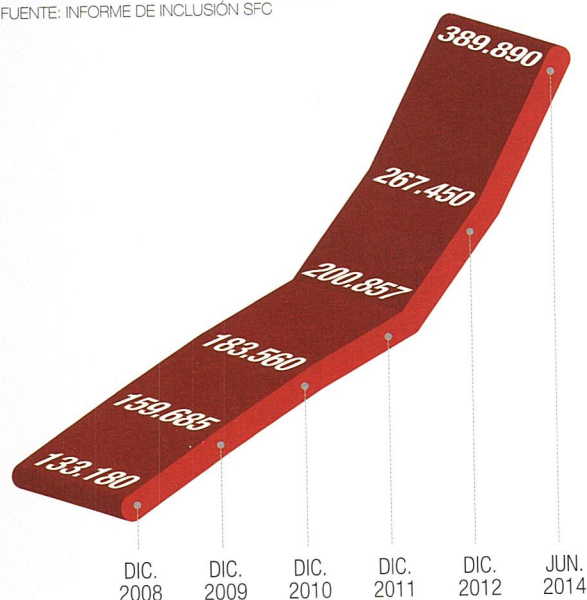
Los buenos resultados en materia de acceso a productos financieros ha estado acompañado del rápido crecimiento de los puntos de contacto observado en los años recientes en Colombia, lo que ha tenido un impacto positivo en la población, pues no solo ha permitido un mayor acceso a los servicios y productos financieros, sino también que el uso de estos tenga una dinámica cada vez mayor (gráfica 3: número de puntos de contacto (PDC)).

Los puntos de contacto hacen referencia a las oficinas, cajeros, corresponsales bancarios y datáfonos. A junio del 2014 existían en Colombia 389.890 puntos de contacto, lo cual representa un incremento cercano al 193 por ciento frente a los que existían en diciembre del 2008, cuando la cifra rondaba los 133.180.

Dentro de esta categoría, los corresponsales bancarios (CB) y los datáfonos registran el mayor crecimiento en esos últimos seis años. Así, entre el 2008 y junio del 2014 los primeros aumentaron de 4.880 a 65.543, mientras los segundos

### GRÁFICA 3. NÚMERO PUNTOS DE CONTACTO

FUENTE: INFORME DE INCLUSIÓN SFC



prácticamente se triplicaron al pasar de 113.532 a 304.290 unidades en igual periodo. Solo en los primeros seis meses del 2014, se crearon cerca de 16.400 CB y se instalaron unos 5.540 nuevos datáfonos.

La preocupación de la banca por aumentar el número de sus canales electrónicos y fomentar su uso ha sido constante y se refleja tanto en las tasas de crecimiento como en los mayores presupuestos destinados a estas nuevas tecnologías.

En este propósito la banca ha trabajado de manera coordinada con el Gobierno Nacional a través del programa estatal Banca de las Oportunidades, administrado por Bancoldex, cuyo objetivo es fomentar el acceso a servicios financieros de hogares y familias de bajos ingresos, microempresarios y pequeñas empresas, y así contribuir a la reducción de la pobreza, promover la igualdad y estimular el desarrollo económico.

## BANCA DE LAS OPORTUNIDADES

La Banca de Oportunidades cuenta con programas específicos, a través de los cuales realiza sus actividades:

**1 GRUPOS DE AHORRO Y CRÉDITO LOCAL:** los grupos de ahorro son asociaciones autogestionadas e independientes, conformadas por un máximo de 19 integrantes que movilizan y administran sus propios ahorros y otorgan préstamos a sus miembros, previa aprobación del grupo en sus reuniones periódicas.

**2 INCENTIVO A MICROSEGUROS:** la inclusión financiera es un concepto amplio que cobija productos del sistema financiero en general. Dentro de este están los seguros y, específicamente, para una población determinada, los microseguros.

Este programa está enfocado a personas y familias que por su condición de pobreza y/o ubicación geográfica están expuestos a un riesgo importante. Entre este segmento existe un especial interés en las madres cabeza de familia.

Estas iniciativas, así como las que brindan mayor orientación y educación financiera a la población más vulnerable en las regiones más apartadas del país, se constituyen en un aliado fundamental del proceso de inclusión financiera con el que se encuentra comprometido tanto el sector privado como el Gobierno Nacional.

Una de las principales herramientas utilizadas para llegar a esta población es la banca móvil, entendiendo que no se necesitan equipos sofisticados ni planes de datos para acceder a esta. No obstante, las personas pueden realizar por este canal consulta de saldos, pagos de obligaciones, transferencias, recargas de celular, entre otros.

Los establecimientos bancarios continúan siendo en Colombia las entidades más representativas no solo por su capacidad para ofrecer distintos canales de atención a los usuarios, sino también por su amplia cobertura, que en la actualidad alcanza el 99,9 por ciento del territorio nacional. Esto significa que solo tres, de los 1.102 municipios del país, no cuentan con presencia bancaria y esto obedece, principalmente, a que en poblaciones como Imués, en Nariño o Jordán, en Santander, aspectos como el difícil acceso, las comunicaciones y la inseguridad han impedido llegar, incluso, a través de la figura de los CB.

Pese a la mayor presencia que han ganado las compañías de financiamiento (CF) y las cooperativas de carácter financiero, los bancos siguen liderando el mercado en cuanto a puntos de contacto con más del 97 por ciento de estos. Solo las oficinas físicas de los bancos representan el 71 por ciento, mientras las de las CF participan con el 9 por ciento.



▶ A diciembre del 2013, en Colombia habían 20,7 millones de cuentas de ahorros abiertas, lo cual representa el 68,8 por ciento de la población adulta del país.

## USO

Se refiere a la permanencia, regularidad y profundidad con la que se hace uso de los servicios o productos financieros. En este punto, el tema de la transaccionalidad es fundamental y es ahí donde los canales alternativos no presenciales, como la telefonía móvil y la Internet, juegan un papel determinante. Las oficinas físicas continúan siendo el canal preferido por las personas cuando de mover su dinero se trata (pagos, depósitos y retiros, principalmente). De los 3.000 billones de pesos en transacciones canalizados por el sistema financiero en la primera mitad del 2014, el 52,7 por ciento se hizo a través de estas. Para otras operaciones no monetarias, como consultas de saldos, Internet es el líder indiscutible, con 630 millones en ese mismo periodo. En las sucursales físicas se realizó solo la mitad de ese volumen, unas 346 millones, esto es, cerca del 20 por ciento dentro del total del sistema.

Sin lugar a dudas, la tecnología ha sido uno de los grandes motores de los canales alternativos con que cuentan los usuarios del sistema financiero colombiano, razón por la cual las entidades están ha-

ciendo una apuesta importante en estos. Hoy, son los de mayor dinámica. Por ejemplo, la telefonía móvil creció a un ritmo del 55,7 por ciento a junio del 2014; los CB lo hicieron al 36,1 por ciento y el uso de Internet al 16,9 por ciento. No sucedió igual con los canales tradicionales, como las sucursales físicas, los cajeros electrónicos y los datáfonos, cuyos crecimientos registrados fueron de 2,6; 6,3 y 8,3 por ciento, respectivamente, para esa misma fecha.

## MICROCRÉDITO: UNA HERRAMIENTA PARA LA INCLUSIÓN

Es un préstamo otorgado, por lo general, a personas o pequeñas unidades productivas de bajos ingresos y en condiciones especiales de plazos y costos. En la mayoría de países en desarrollo, incluido Colombia, el microcrédito es una de las alternativas con que cuentan las personas de más bajos ingresos y en condiciones de pobreza para financiar sus micronegocios de los cuales derivan el sustento de sus familias.

Entre los mayores beneficios que brinda el microcrédito a las personas, además del acceso a recursos más económicos que los ofrecidos por el crédito informal, como el otorgado por los agiotistas, está permitirles el ingreso al sector financiero, la mayoría de las veces, sin la necesidad de un respaldo adicional (codeudor), contar con un historial crediticio o demostrar, incluso, un elevado nivel de ingresos.

En Colombia, el microcrédito se está convirtiendo en una herramienta ideal para bancarizar a la población más vulnerable y excluida. Si bien su dinámica se ha moderado, hoy la tasa de crecimiento real anual a junio del 2014 es de 11 por ciento. Ya son cerca de 1,8 millones de personas las que cuentan con uno de estos créditos otorgados solo por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, lo que evidencia la dinámica positiva de esta modalidad de crédito.

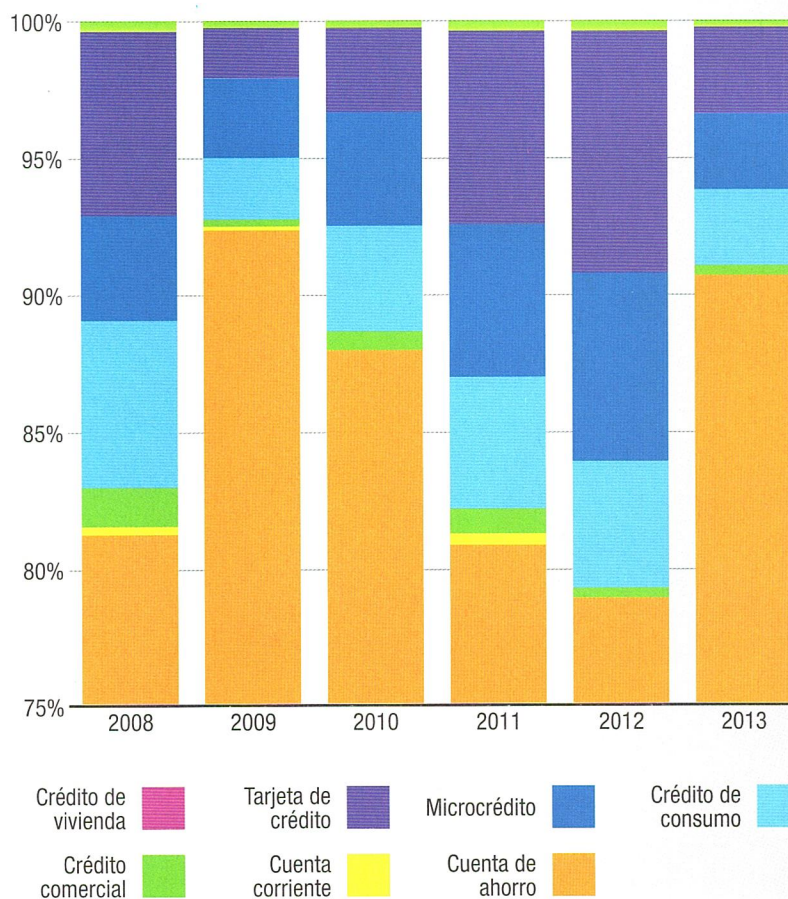
## PRODUCTO DE ENTRADA AL SISTEMA FINANCIERO

FUENTE: REPORTE ANUAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA, BANCA DE LAS OPORTUNIDADES Y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA 2013

### ¿CÓMO VA EL PAÍS EN MATERIA DE INCLUSIÓN FINANCIERA?

Los datos que se describen a continuación han sido obtenidos de los informes de inclusión financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia y de la Asobancaria.

- A marzo del 2014, el indicador de bancarización, calculado como la relación entre el número de adultos con al menos un producto financiero en relación al total de la población adulta, alcanzó el 71,5 por ciento, casi 10 puntos porcentuales mayor que la cifra de diciembre del 2010.
- Cerca de 5,3 millones de personas contaban con créditos de consumo con corte a marzo de 2014, lo que refleja un crecimiento de 10,4 por ciento, respecto a marzo del 2013, cuando la cifra se ubicaba en 4,7 millones.
- Al cierre del primer trimestre del 2014, poco más de 6,7 millones de personas contaban con tarjeta de crédito, siendo el crecimiento anual reportado de 11,2 por ciento. En términos absolutos, representa unos 674.000 nuevos tarjetahabientes para el sistema financiero.
- En los últimos seis años las entidades financieras han aumentado de manera importante sus puntos de contacto (256.710 puntos nuevos) tanto en las zonas urbanas como rurales.
- Entre marzo del 2013 e igual mes del 2014 ingresaron 1,1 millones de nuevos usuarios al sistema financiero, de los cuales el 91 por ciento se vinculó por medio de cuentas de ahorros.
- El número de menores de edad con una cuenta de ahorros en el país, se ubicó en 1,3 millones al término del primer trimestre del 2014.



- Para la misma fecha, 2'017.157 colombianos se había vinculado al sistema financiero a través de un depósito electrónico, lo que ha contribuido de forma importante a la inclusión financiera.
- Al cierre de marzo del 2014, el número de cuentas de ahorro ascendió a 51,2 millones, mostrando un crecimiento estable, pues en los últimos cuatro años registra crecimientos anuales promedio de 7,4 por ciento, lo que representa un promedio de 3 millones de cuentas nuevas por año.
- De los 21 millones de personas que tenían una cuenta de ahorros, 13,9 millones la tenían activa. Así, el 66,1 por ciento de las personas que efectivamente tuvo acceso a este producto hace un uso regular de este.



## RETOS EN MATERIA DE INCLUSIÓN

Colombia ha dado pasos gigantes en materia de inclusión financiera y así lo demuestra el hecho de que un 71,5 por ciento de su población adulta cuenta hoy en día con al menos un producto financiero. Sin embargo, pese a estos avances, quedan todavía varios obstáculos por superar, por lo que los retos en adelante son importantes tanto para el sector privado como para el propio Gobierno. Algunos de estos desafíos son:

- **TRANSACCIONALIDAD.** La Ley de Inclusión Financiera recientemente aprobada en el Congreso de la República y que crea unas nuevas entidades llamadas Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos, pretende facilitar la oferta de servicios financieros de bajo costo a la población más vulnerable del país. Ahora, para cumplir este objetivo se requiere

una reglamentación acorde con estos objetivos, que además debe compatibilizar los fines de la inclusión y los de la seguridad y estabilidad del sistema, en un ambiente de sana competencia con el resto del sistema financiero.

- **INNOVACIÓN EN PRODUCTOS.** En el último lustro se han dado innovaciones importantes en productos que han facilitado el acceso de las personas al ahorro y a las transacciones financieras (por ejemplo, cuentas de ahorro electrónicas, cuentas de ahorro de trámite simplificado y los depósitos electrónicos). Sin embargo, aún persiste la necesidad de generar nuevos productos que se ajusten mejor a las características y necesidades de los clientes.
- **EDUCACIÓN FINANCIERA.** En el 2014, el Ministerio de Educación, en alianza con el sector financiero, lanzó el programa piloto para impartir educación financiera en colegios de todo el país. El reto para los próximos años es garantizar su implementación satisfactoria en todo el país.
- **MASIFICACIÓN DE PAGOS ELECTRÓNICOS.** Lograr la disminución del efectivo y la inclusión financiera son estrategias que van de la mano, por esto es importante promover la consolidación de un ecosistema universal para la aceptación de pagos electrónicos. Frente a este propósito los bancos tienen el reto de agilizar los procesos de vinculación de nuevos establecimientos y gestionar efectivamente los riesgos de seguridad, y el Gobierno, de diseñar incentivos a los comercios para su formalización.
- **ARTICULAR ESFUERZOS DE LOS DIVERSOS AGENTES.** Los logros alcanzados demuestran la importancia del trabajo conjunto entre la banca, el Gobierno y el Legislativo en la consolidación de marcos institucionales y diseño de incentivos acordes con el objetivo de la inclusión financiera. De cara al futuro, se debe mantener el diálogo constante para garantizar el desarrollo de este objetivo.





# 5 PRODUCTOS Y CANALES que lo acercan al sistema financiero



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
DE LA BANCA COLOMBIANA



**ASOBANCARIA**  
Promoviendo la confianza  
y solidez del sector financiero

## Productos y canales que lo acercan al sistema financiero



Cada día los bancos y las entidades financieras, de la mano del Gobierno y los entes reguladores, trabajan para facilitar la vida de los usuarios del sistema financiero.

En los últimos años, se han desarrollado y profundizado nuevos canales transaccionales y de atención a usuarios que no requieren presencia física en las sucursales y que permiten realizar una gran cantidad de operaciones y consultas, ya sea desde el teléfono celular, un computador o una línea telefónica convencional.

### 1. INTERNET

Desde hace un par de décadas, Internet se ha vuelto la principal herramienta tecnológica de nuestra generación, abriendo la puerta a un mundo de información e inmediatez que antes desconocíamos.

## CORRESPONSALES BANCARIOS

Fueron autorizados por medio el Decreto 2233 del 2006 como parte del proyecto Banca de las Oportunidades, con el fin de promover el acceso a los servicios financieros. Los corresponsales bancarios hacen referencia a un canal transaccional que le permite a los establecimientos de crédito prestar ciertos servicios como pagos, recaudos y consignaciones a través de terceros, que normalmente son comercios al por menor como supermercados, droguerías, entre otros, o a través de empresas de servicios transaccionales y giros. De esta manera, los establecimientos de crédito logran llegar a regiones apartadas o sectores periféricos de las ciudades, donde la presencia de los bancos es poca o limitada.

Los corresponsales bancarios son un canal relativamente económico, en términos de infraestructura y costos de operación, y gracias a su versatilidad, las instituciones financieras han logrado ampliar significativamente su cobertura en todo el territorio nacional, facilitando la vida de los consumidores financieros y optimizando costos transaccionales.

Los recaudos, el pago de obligaciones y los retiros son las operaciones que más realizan los usuarios de los corresponsales bancarios. En promedio, desde junio del 2007 hasta mediados del 2014 estas han marcado la pauta en este canal, con 57,5; 16,2 y 12,1 por ciento, respectivamente.

Las cifras del sistema indican que en ese mismo periodo se han movilizado, a través de los corresponsales, cerca de 70,1 billones de pesos, de los cuales el 30,6 por ciento correspondió solo a recaudos. En total, el número de operaciones efectuadas superó los 327 millones

En cuanto al número de corresponsales, al 30 de junio del 2014 existían en el país 65.581 terminales, mientras que a diciembre del 2008 la cifra no superaba las cinco mil terminales.

En términos de volumen transaccional, el avance es igualmente importante, en junio del 2012 se realizaron 4,9 millones de transacciones, mientras que en junio del 2014, el número fue de 9,1 millones

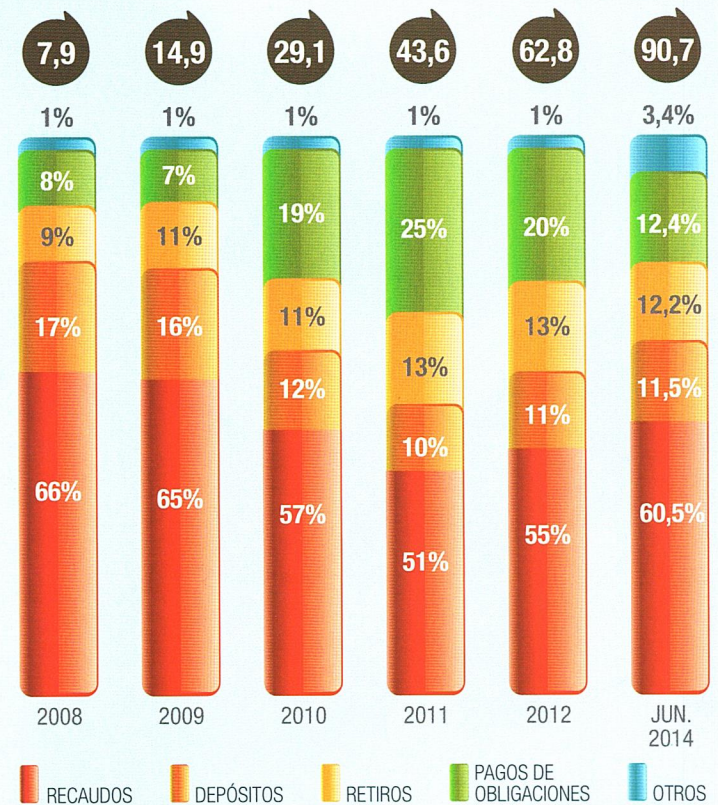
Los servicios financieros y, consecuentemente, sus usuarios, se han visto especialmente beneficiados con estos desarrollos, tanto en términos de ahorro de tiempo, aumento de la seguridad, así como en menores costos transaccionales.

Algunas de las transacciones y servicios que se pueden realizar a través de Internet son:

- Pago de servicios públicos.
- Pago de tarjetas de crédito o préstamos.
- Transferencias de dinero entre cuentas de la misma entidad o de otros bancos.
- Consulta de saldo e historial de transacciones realizadas.
- Generación de extractos y certificados.
- Actualización de datos personales.
- Contacto a servicio al cliente.
- Asesoría sobre productos.

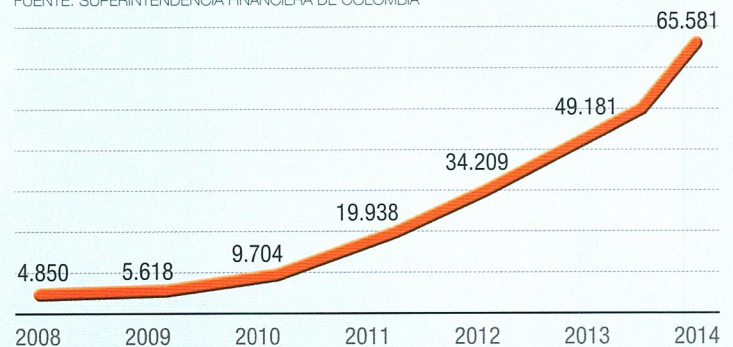
## SEGÚN NÚMERO DE TRANSACCIONES (Total en millones)

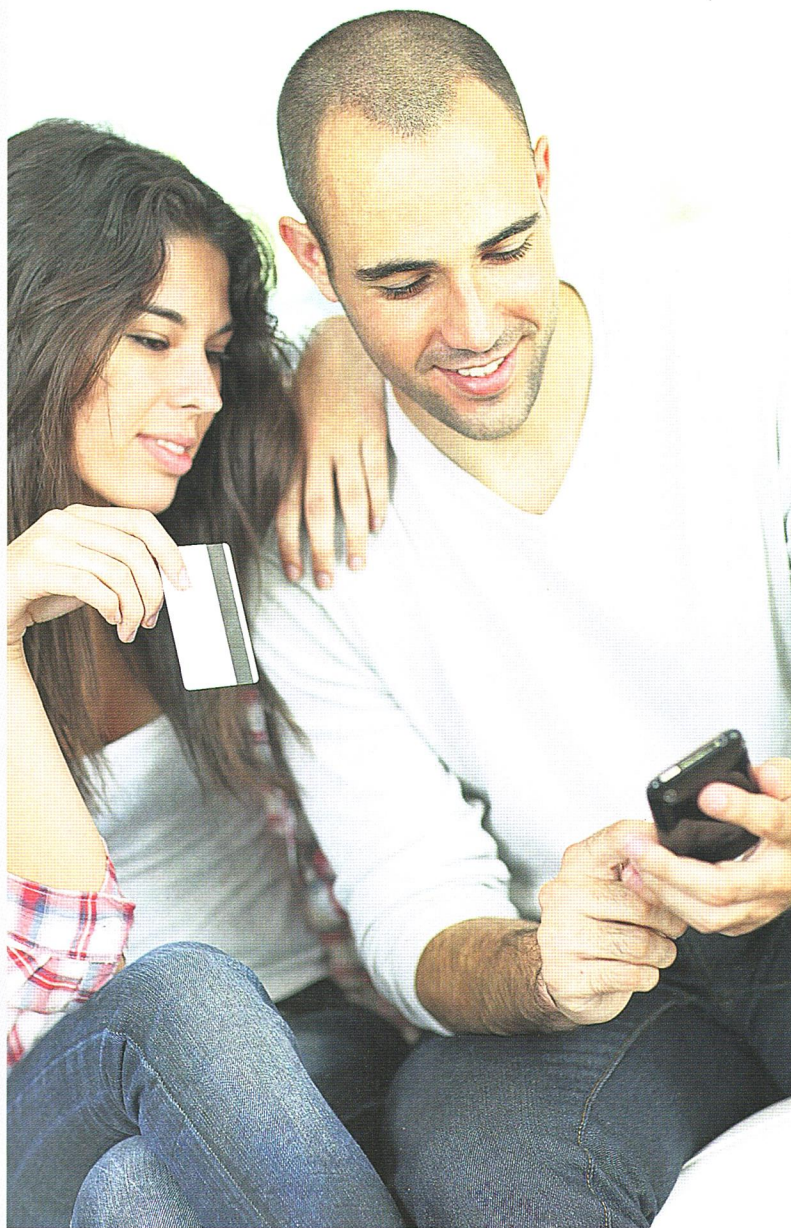
FUENTE: SFC, SES Y BDO (FORMATO 398)



## NÚMERO DE CORRESPONSALES BANCARIOS

FUENTE: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





Para acceder a los portales de Internet de los bancos es necesario activar su cuenta, que se puede realizar desde su hogar tan solo siguiendo los pasos que le indique su entidad. Para mayor información al respecto, consulte la página web de su banco o la línea de atención al usuario, en la cual lo guiarán en el resto del proceso.

A través de una línea telefónica, usted puede realizar diferentes transacciones bancarias de forma ágil y segura.

## 2. CAJEROS AUTOMÁTICOS

Los cajeros automáticos son una excelente opción para realizar transacciones sin desplazarse hasta una sucursal del banco. La operación más habitual que se hace en los cajeros son los retiros de efectivo, sin embargo, también se llevan a cabo otras operaciones como consultas de saldo, transferencias de fondos, avances de efectivo con tarjeta de crédito y pago de préstamos, así como de servicios públicos e impuestos.

A junio del 2014, existían en Colombia 13.883 cajeros automáticos, un número significativamente mayor a las 6.174 oficinas bancarias.

## 3. LÍNEA TELEFÓNICA TRANSACCIONAL

Llamando desde un teléfono fijo o celular a una línea telefónica creada por su entidad bancaria con fines transaccionales, podrá consultar el saldo y las últimas transacciones de sus productos, así como realizar transferencias y pagos de servicios públicos de forma ágil y segura.

## 4. OFICINAS

Son los establecimientos de comercio que tienen las distintas entidades para la atención al público de manera presencial. En ellas se pueden realizar transacciones monetarias, así como todo tipo de operaciones asociadas a la cuenta o a los produc-

## ¿QUÉ HAY MÁS ALLÁ DE LAS CUENTAS TRADICIONALES?

Las cuentas de ahorro son el producto financiero con mayor número de usuario en el país. Al 31 de marzo del 2014, existían 13,9 millones de cuentas de ahorro activas, lo que indica que el 66,1 por ciento de las personas que cuentan con este producto hacen uso de él. Los esfuerzos de los bancos, del Gobierno y de las asociaciones gremiales están dando resultados favorables en cuanto al crecimiento y expansión de los productos financieros a lo largo y ancho del territorio nacional.

En línea con lo anterior, se han desarrollado y reglamentado recientemente productos bancarios a la medida de las necesidades de ciertos segmentos de la población, los cuales buscan mejorar el acceso del sistema y beneficiar a toda la población.

### CUENTAS DE AHORRO ELECTRÓNICAS (CAE)

Las cuentas de ahorro electrónicas son aquellas cuentas especiales dirigidas a las personas pertenecientes al nivel 1 del Sisbén y desplazados, inscritos en el Registro Único de Población Desplazada.

Para la apertura de este tipo de cuentas no se exigirá depósito inicial ni saldo mínimo. El ahorrador solamente podrá tener una (1) cuenta de ahorro electrónica en el sistema financiero. Los movimientos mensuales de la cuenta no podrán superar 2 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) y no tiene cuota de manejo, con hasta dos retiros gratis al mes.

### CUENTAS DE AHORRO DE TRÁMITE SIMPLIFICADO (CATS)

Están dirigidas a personas naturales, las cuales mensualmente únicamente podrán realizar transacciones hasta por 3 SMMLV y su saldo mensual nunca podrá superar los 8 SMMLV. Solo se



Se han desarrollado y reglamentado recientemente productos bancarios a la medida de las necesidades de ciertos segmentos de la población, los cuales buscan mejorar el acceso del sistema y beneficiar a la población.

podrá tener una cuenta de este tipo en el sector financiero.

Los extractos no se envían de forma física, sino que el banco habilita un canal para que estos sean consultados (oficinas, cajeros, Internet o correo electrónico). Todas las transacciones (incluida la apertura) se hacen desde el teléfono celular con tan solo 3 datos que se encuentran en la cédula (Número, fecha de expedición y nombre).

### DEPÓSITO ELECTRÓNICO (DE)

Es un producto dirigido a personas naturales y el límite transaccional mensual, así como su saldo máximo es de 3 SMMLV. Requiere un saldo mínimo mensual (de acuerdo a las políticas de la entidad), de lo contrario la cuenta se cierra. Todas las transacciones (incluida la apertura) se hacen desde el teléfono celular con tan solo 3 datos que se encuentran en la cédula (Número, fecha de expedición y nombre).

tos que se tengan con la entidad, desde actualización de datos, apertura y cancelación de productos, hasta asesoría personalizada y especializada en temas financieros y operacionales.

## 5. OTROS CANALES

**DATÁFONOS:** es una terminal dotada de un *software* especial que permite al tarjetahabiente el uso de un plástico (tarjeta débito o crédito) para acceder, mediante transacciones, a los recursos depositados

en las cuentas de ahorro o corriente, abiertas en los establecimientos de crédito o al cupo de crédito previamente asignado por este, con el objeto de pagar bienes o servicios en establecimientos afiliados. Adicionalmente, en los datáfonos de algunos comercios se pueden realizar otras operaciones como el pago de servicios públicos y recarga de celulares.

- **Módulos Redeban Multicolor:** estos módulos electrónicos de autoservicio, llamados 'Punto Pago', están ubicados en los principales supermer-

# LA BANCA MÁS CERCA DE USTED



► Programar el pago de obligaciones es una buena opción para las personas que no tienen tiempo de estar pendientes de los vencimientos de cada uno de sus recibos.

cados, almacenes de cadena y en ciertos conjuntos residenciales. Permiten realizar el pago de servicios públicos y privados (colegios, administración de edificios, celulares, entre otros), así como consulta de saldo, usando tarjetas débito de las entidades adscritas a la red, a la cual pertenecen siete bancos, una compañía de financiamiento comercial y una cooperativa financiera.

**DÉBITO AUTOMÁTICO:** a través de la línea telefónica o el portal virtual de su entidad financiera, usted puede programar el débito automático periódico de ciertas obligaciones y servicios públicos y privados, ya sea descontando el saldo de su cuenta de ahorros o corriente o a través de su tarjeta de crédito. Este servicio es una buena opción para las personas que no tienen tiempo de estar pendientes

de los vencimientos de cada uno de sus recibos, sin embargo, se recomienda hacer revisiones periódicas al extracto bancario para asegurarse de que los débitos se estén haciendo en el momento correcto y por el valor exacto.

**TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS:** la manera más sencilla de transferirle dinero a un familiar o a una empresa que tenga una cuenta bancaria en otra entidad diferente a la suya, es a través de un pago interbancario. Para realizar estas transacciones es necesario inscribir la cuenta del destinatario, para lo cual cada entidad tiene diferentes procedimientos establecidos; una vez inscrita, se puede usar cualquier canal transaccional para realizar la transferencia.

## ESTADÍSTICAS DE USO DE LOS CANALES TRANSACCIONALES

Según información de la Superintendencia Financiera de Colombia, de los 1.739 millones de operaciones realizadas en el sistema financiero en los primeros seis meses del 2014, el principal canal transaccional utilizado por las personas fue Internet, registrando el 36,3 por ciento del total, seguido por oficinas físicas, con el 20 por ciento, y, muy de cerca, en tercer lugar, los cajeros electrónicos (19 por ciento).

Cinco años atrás, en el 2009, el principal canal transaccional eran las oficinas bancarias, seguidas por cajeros electrónicos y en tercer lugar la Internet.

Esto evidencia un resultado muy positivo de las medidas y políticas que han venido desarrollando las entidades financieras.

Los canales transaccionales no tradicionales, como la telefonía móvil, los corresponsales bancarios y la Internet están ganando terreno a un ritmo importante, facilitando la vida de los consumidores financieros y optimizando costos.

## PROS Y CONTRAS DEL DINERO PLÁSTICO VS. EFECTIVO

**+ SEGURIDAD:** al no tener que llevar un gran número de billetes en su bolsillo, usted es menos vulnerable a atracos y actos delincuenciales.

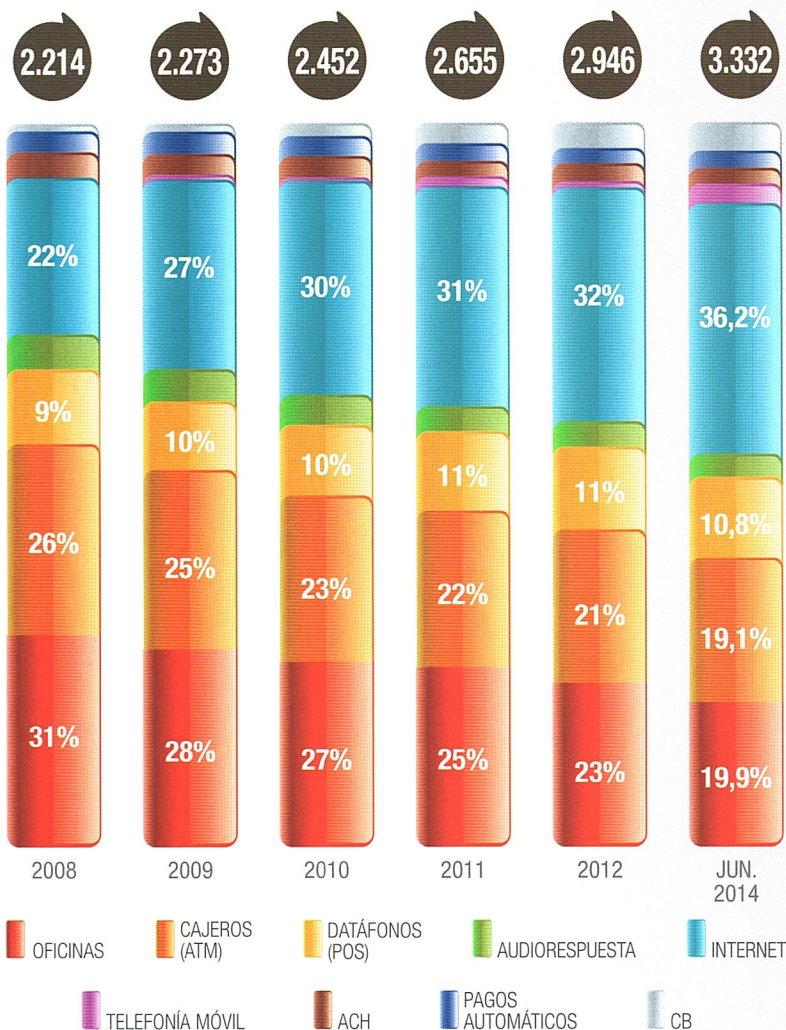
**Acumulación de puntos canjeables:** con cada compra, acumula puntos que puede usar para canjear por productos o puntos de viajes con aerolíneas.

**+ FACILIDAD PARA LLEVAR REGISTRO Y CONTROL DE LOS PAGOS REALIZADOS:** ya sea a través del portal de Internet de su entidad financiera o del extracto periódico que emite el banco, es posible controlar adecuadamente los gastos y pagos que se realizan, con información relevante como fecha, monto y establecimiento donde se usó la tarjeta.

**+ DEVOLUCIÓN DE PUNTOS DEL IVA:** mediante el Decreto 428 del 2004 (actualizado por el Decreto 2876 del 2013), se reglamentó que las personas naturales que adquieran bienes o servicios (gravados con la tarifa general o la diferencial del 5 por ciento) mediante tarjetas débito, crédito o ban-

## SEGÚN NÚMERO DE OPERACIONES (Total en millones)

FUENTE: SFC, SES Y BDO (FORMATOS 444 Y 398)



## Programas de fidelización de clientes

La mayoría de las tarjetas de crédito emitidas por los establecimientos de crédito, cuentan con planes de puntos por compras, los cuales básicamente consisten en otorgar al tarjetahabiente un número de puntos por cada monto determinado en compras. Dichos puntos pueden ser canjeados por productos de catálogo o transferidos a programas de viajeros frecuentes de aerolíneas. Comuníquese con su entidad para conocer los programas de fidelización con los que cuentan sus tarjetas de crédito.

# LA BANCA MÁS CERCA DE USTED



▶ Es más seguro llevar consigo una tarjeta que una gran cantidad de dinero en efectivo.

ca móvil tendrán derecho a que se les devuelvan dos puntos porcentuales del IVA, valor que se acreditará directamente a la cuenta bancaria del cliente o a su saldo en la tarjeta de crédito.

**+ SEGUROS:** dependiendo de la franquicia (Visa, Master Card, American Express o Diners) y la categoría de la tarjeta de crédito, el tarjetahabiente, así como su cónyuge e hijos menores de 23 años y padres que dependan económicamente de ellos, cuentan con protección de seguros de viaje, médicos, sobre el equipaje extraviado y, en algunos casos, sobre autos rentados. Además de asistencias jurídicas, grúas, transporte y hospedaje, cuando ocurran ciertas eventualidades, ya sea en el territorio nacional o en el exterior. Para conocer más sobre los seguros de sus tarjetas de crédito, visite la página web de su entidad financiera o comuníquese con la línea de atención al cliente, en la cual lo guiarán y le ampliarán la información al respecto.

**- COBRO DE CUOTA MANEJO:** la mayoría de las cuentas de ahorros no tienen cuota de manejo, sin embargo, sí lo tienen gran parte de las tarjetas dé-

bito asociadas a dichas cuentas. Recordemos que es posible tener una cuenta de ahorros con talonario o con tarjeta débito.

Según datos de la Superintendencia Financiera, a junio del 2014, el promedio simple de la cuota de manejo mensual era 5.329 pesos, con un valor mínimo de 1.067 pesos y un máximo de 8.400 pesos.

**- GRAVAMEN A MOVIMIENTOS FINANCIEROS (GMF):** conocido actualmente como cuatro por mil,

es un impuesto directo de orden nacional aplicado a las transacciones financieras tales como retiros, pagos, transferencias y desembolsos realizados con cuentas de ahorros, corrientes y tarjetas de crédito, y, en general, a todas las operaciones del sistema financiero. Recordemos que por disposiciones del Gobierno, cada persona tiene derecho a tener una cuenta de ahorros (también aplica para productos de banca móvil) exenta de GMF para realizar movimientos que no superen los 9,6 millones de pesos mensuales. En el caso de los pensionados, ellos podrán tener, adicionalmente, una cuenta de nómina exenta hasta por un monto de 1'126.000 pesos.





# 6 PRODUCTOS DE ahorro a su disposición



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
DE LA BANCA COLOMBIANA



**ASOBANCARIA**

Promoviendo la confianza  
y solidez del sector financiero

LA BANCA MÁS CERCA DE USTED

# Productos de ahorro a su disposición

El ahorro es un hábito fundamental para el crecimiento y la estabilidad económica de las personas, los hogares y la sociedad en su conjunto. El ahorro hace referencia a la porción del ingreso que no se destina al gasto o al consumo, si no que se reserva para planes futuros como vacaciones, financiar proyectos, cubrir emergencias económicas, entre otros.

Entre las razones por las cuales todas las personas deberían ahorrar están: comprar una vivienda, construir un fondo de retiro, realizar un viaje, pagar la educación de los hijos o simplemente atender un imprevisto.

## **Para comenzar**

Como mencionábamos, ahorrar es un hábito y como tal debe ser una acción recurrente y responsable. De nada sirve ahorrar un mes si y un mes no, o tomar 'prestado' lo que se tiene guardado con un fin determinado, para gastarlo en un capricho. Si esto sucede, simplemente nunca se van a ver los resultados esperados y la persona se va a decepcionar rápidamente.

A continuación definiremos algunos pasos que pueden ser útiles para aquellos que no han comenzado a ahorrar y para que los que lo estén haciendo, revisen como está su hábito:

## 1. DETERMINE CUÁNTO VA A AHORRAR Y CON QUÉ PERIODICIDAD

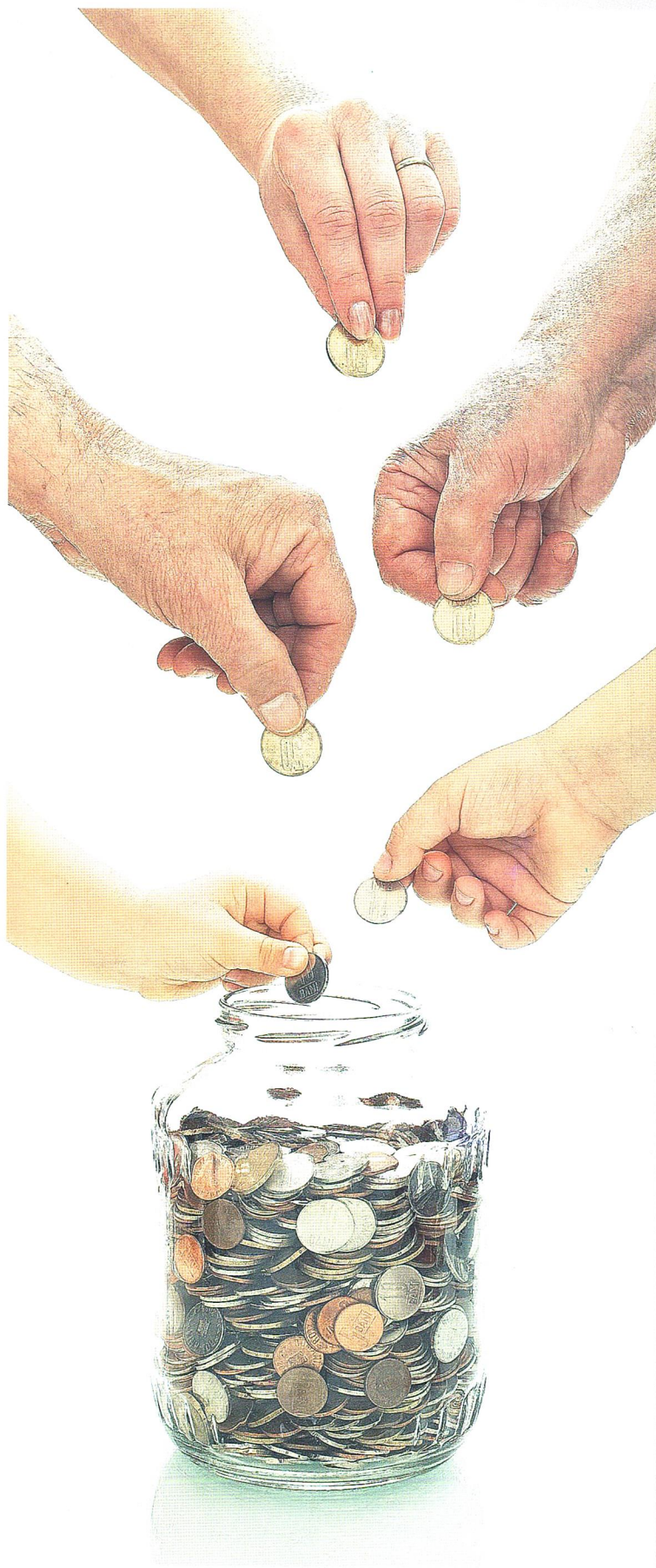
Esto se puede hacer en términos porcentuales (X por ciento del salario mensual, por ejemplo) o como un valor fijo determinado, por ejemplo 100.000 pesos, periódicamente.

Este punto es más bien el resultado final y uno de los más importantes a definir, pues si no se establece un valor justo y coherente con la realidad de cada persona o cada familia, de ahí en adelante será muy complicado cumplir con el plan.

Para esto, lo primero que debe hacer es un presupuesto. Hágalo a mano, en un computador, en un tablero o como prefiera, pero hágalo. Es una tarea a la cual no le damos la importancia suficiente, pero que es fundamental para saber cuánto recibo, en qué me lo estoy gastando y cuánto me falta o me sobra en cada periodo.

Lo recomendable es hacer un presupuesto mensual, discriminando de la mejor manera posible los gastos: servicios públicos, cuotas de créditos, alimentación, transporte, ocio, vestuario, entre otros, y los ingresos: salario, arrendamientos, rendimientos financieros.

Al restar a los ingresos los gastos, se va a dar cuenta de su balance. ¿Es negativo? Algo anda mal. Siéntese y revise detalladamente a dónde se va la mayor parte de sus ingresos y determine de qué forma puede revertir la situación, piense qué gastos puede reducir y cuáles puede eliminar (ver recuadro, Consejos para reducir sus gastos). Si todavía el balance sigue siendo negativo, el siguiente paso es aumentar sus ingresos. Si no quiere cambiar su nivel de vida, pero la plata no le alcanza, tiene que buscar la forma de generar





Para definir cuánto va a ahorrar, lo primero que usted debe hacer es un presupuesto para saber cuánto recibe, en qué se lo está gastando y cuánto le falta o le sobra en cada periodo.

ingresos extra: monte un negocio propio o asóciase con alguien que tenga una buena idea, ofrezca sus servicios profesionales de manera independiente, por fuera del horario de oficina, busque una universidad o centro educativo, en el cual, eventualmente, pueda dar una cátedra, use los fines de semana para generar ideas de negocio.

Ahora sí, partiendo de un balance positivo (que le sobre plata después de pagar todos sus gastos), podemos continuar el análisis del ahorro.

No hay una regla estricta que determine cuánto se debe ahorrar, ese número o porcentaje depende del balance de cada persona. Sin embargo, un rango razonable debería estar entre el 10 y el 20 por ciento del salario o del ingreso disponible (después de descuentos de seguridad social y retenciones) de la persona. Haga sus cuentas y determine cuál es un valor viable.

Respecto a la periodicidad, lo recomendable es ahorrar en los mismos plazos que se reciben los in-

gresos. Para los asalariados es más fácil, pues los sueldos suelen ser quincenales o mensuales, pero para los independientes los plazos pueden ser mucho menos estandarizados. Lo importante es que tan pronto reciba su dinero, lo separe y los transfiera a su fondo de ahorro, no deje que se le vuelva plata de bolsillo, no lo tome prestado temporalmente ni lo comprometa para otro fin diferente al establecido.

## 2. DEFINA CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DE SU AHORRO

Es fundamental que determine para qué está ahorrando y cuál es el plazo en el que desea alcanzarlo. El objetivo no tiene que ser único, lo normal es tener varias metas de ahorro, pero lo importante es determinarlos, cuantificarlos y decidir un plazo en el que se quieren lograr.

Es importante que el plazo y el monto sean coherentes con la capacidad de ahorro de cada uno. De nada sirve determinar que quiero conseguir un objetivo de ahorro de 5 millones de pesos en 5 meses, si no tengo la capacidad de ahorrar 1 millón mensual.

# CONSEJOS PARA REDUCIR SUS GASTOS

Todas las recomendaciones sobre finanzas personales hablan de ahorrar y reducir gastos, no obstante, en la práctica, a veces no resulta tan sencillo como suena. Sin embargo, hay que hacer esfuerzos con el fin de construir un capital para cumplir sus sueños. A continuación mencionamos algunas recomendaciones, con las cuales se pueden minimizar sus gastos mensuales:

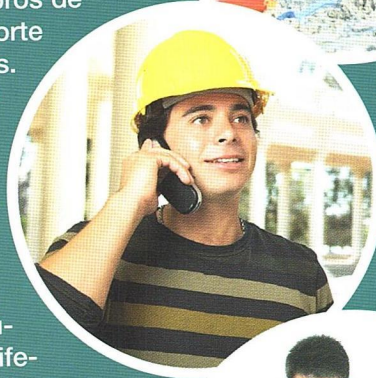
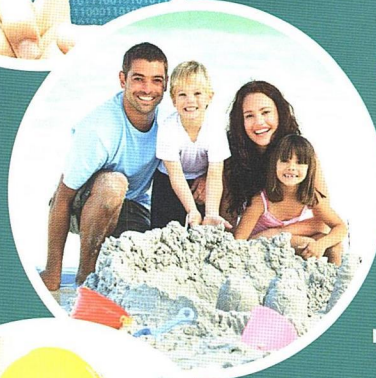
**1 Tome vacaciones en temporada baja:** siempre y cuando tenga flexibilidad en su trabajo y las responsabilidades con sus hijos lo permitan; no salga de vacaciones al tiempo con todo el mundo. En temporada baja consigue tiquetes y hospedajes por una fracción del precio de temporada alta.

**2 Salga a comer con cupones de descuento:** las páginas web de cupones han tenido un *boom* muy importante en los últimos años, aproveche los precios bajos que ofrecen muchos restaurantes a través de estas páginas.

**3 Ahorre en transporte:** de los rubros de gastos personales, el transporte es uno de los más representativos. Haga cuentas de cuánto dinero se ahorra si va a su trabajo en bicicleta o si se programa con un grupo de compañeros para compartir el carro.

**4 Compre artículos por Internet:** es fácil, rápido y tiene la oportunidad de comparar el precio de diferentes proveedores. Además, se ahorra tiempo y gastos de transporte.

**5 Reevalúe sus pólizas de seguro:** es importante que sepa cuánto está pagando por sus pólizas y qué incluyen; cuando esté por vencerse alguna de sus pólizas, cotiche nuevamente con varios corredores de seguros y determine cuál es la mejor opción.



**6 Ahorre en servicios públicos:** parece obvio, pero en muchas ocasiones no hacemos esfuerzos en este rubro. Los bombillos economizadores, las válvulas para los lavamanos, planchar una sola vez a la semana y apagar los computadores y electrodomésticos que no se estén usando, son consejos sencillos, pero efectivos.

**7 Optimice sus costos financieros:** la compra de cartera entre entidades promueve la competencia y mejora las condiciones para los usuarios. Consulte con su entidad financiera como puede consolidar deudas que tenga con otros bancos a una tasa más favorable que la inicialmente pactada.

**8 Compre los regalos de Navidad a lo largo del año:** las fuerzas de oferta y demanda hacen que los precios suban cuando todo el mundo sale a comprar al tiempo. Adquiera los regalos de fechas especiales gradualmente durante todo el año, cuando encuentre ofertas especiales en los almacenes y en Internet.

**9 Revise su plan de telefonía móvil:** pregúntese si en realidad está usando los servicios por los que está pagando. Revise detalladamente su factura y entérese de qué es lo que tiene contratado, igualmente analice precios en otros operadores y ajuste su plan de acuerdo a sus necesidades reales.

**10 Aproveche los descuentos por pagos anticipados:** los impuestos de vivienda y vehículos, así como las administraciones de los edificios normalmente tienen un descuento si se pagan antes de cierta fecha, no deje pasar la oportunidad de ahorrarse ese dinero.

Veamos un ejemplo de cuáles podrían ser tres objetivos de inversión bien definidos:



Definir objetivos específicos le permitirá evaluar qué tan lejos o qué tan cerca está de lograrlos. Saber que ya tiene en su fondo una parte de lo que necesita para cumplir cierta meta, cuando se comienza a ahorrar, es una importante motivación, porque lo impulsa a hacer esfuerzos adicionales para conseguir el propósito en un menor tiempo.

### 3. ELIJA EL PRODUCTO DE AHORRO QUE MÁS LE CONVenga

Así como todos los objetivos de ahorro no son iguales, los vehículos que debería usar para lograrlos tampoco lo deben ser. No es lo mismo ahorrar para

un objetivo de corto plazo que para uno de largo. Los riesgos que se pueden asumir en una u otra situación son diferentes y así hay que ponderarlos.

Antes de entrar al detalle de productos específicos de ahorro vale la pena aclarar el concepto de tasa de interés.

La tasa de interés es el precio del dinero en el tiempo, hace referencia a la tasa de retorno que obtiene el ahorrador por poner sus recursos en cierto producto financiero o por financiar un proyecto, o desde la posición contraria, lo que debe pagar el deudor que pide dinero prestado.

En su definición básica, la tasa de interés puede ser simple o compuesta:

- **Interés simple:** se calcula solamente sobre el capital inicial y supone que dichos intereses se retiran en cada periodo, por lo tanto, el valor de intereses de siempre será el mismo.
- **Interés compuesto:** este es el caso convencional de la mayoría de los productos financieros. Este tipo de intereses no se retiran, si no que se capitalizan, es decir, se suman al capital inicial del periodo. Y para el caso de un deudor, se abonan al valor inicial del capital, haciendo que este baje periodo a periodo, disminuyendo así el componente de servicio a la deuda conforme transcurre el tiempo.

Veamos un ejemplo de cómo se vería el flujo de dinero de una inversión en un CDT constituido por 1 millón de pesos a 5 años, con una tasa de interés pactada del 4 por ciento EA, suponiendo interés simple e interés compuesto:

#### TASA DE INTERÉS SIMPLE

AÑO	CAPITAL INICIAL	INTERESES (4%EA)	CAPITAL FINAL
1	1'000.000	40.000	1'040.000
2	1'000.000	40.000	1'040.000
3	1'000.000	40.000	1'040.000
4	1'000.000	40.000	1'040.000
5	1'000.000	40.000	1'040.000
		<b>200.000</b>	<b>1'200.000</b>

#### TASA DE INTERÉS COMPUESTA

AÑO	CAPITAL INICIAL	INTERESES (4%EA)	CAPITAL FINAL
1	1'000.000	40.000	1'040.000
2	1'040.000	41.600	1'081.600
3	1'081.600	43.264	1'124.864
4	1'124.864	44.995	1'169.859
5	1'169.859	46.794	1'216.653
		<b>216.653</b>	<b>1'216.653</b>

Como se evidencia en las tablas anteriores, el interés compuesto hace que el capital crezca periodo a periodo, en este caso supusimos pagos de intereses anuales. Sin embargo, en muchos productos financieros la capitalización se hace de forma mensual o trimestral. Así las cosas, dada una tasa de interés, el valor en dinero de los intereses va a ser creciente gracias a que estos se reinvierten a la misma tasa de interés.

Determinantes de la tasa de interés:

- **Plazo:** en condiciones económicas normales, a mayor plazo, mayor será la tasa de interés.
- **Monto:** entre más grande el monto de dinero, mejores condiciones de tasa de interés podrá obtener.
- **Riesgo:** a mayor riesgo, mayor será la tasa de interés. Por ejemplo, la tasa de interés de un crédito hipotecario siempre será menor a la de un crédito de consumo o libre inversión, pues en el primer caso hay un inmueble respaldando la operación, mientras que en los otros no hay garantías para el prestamista.

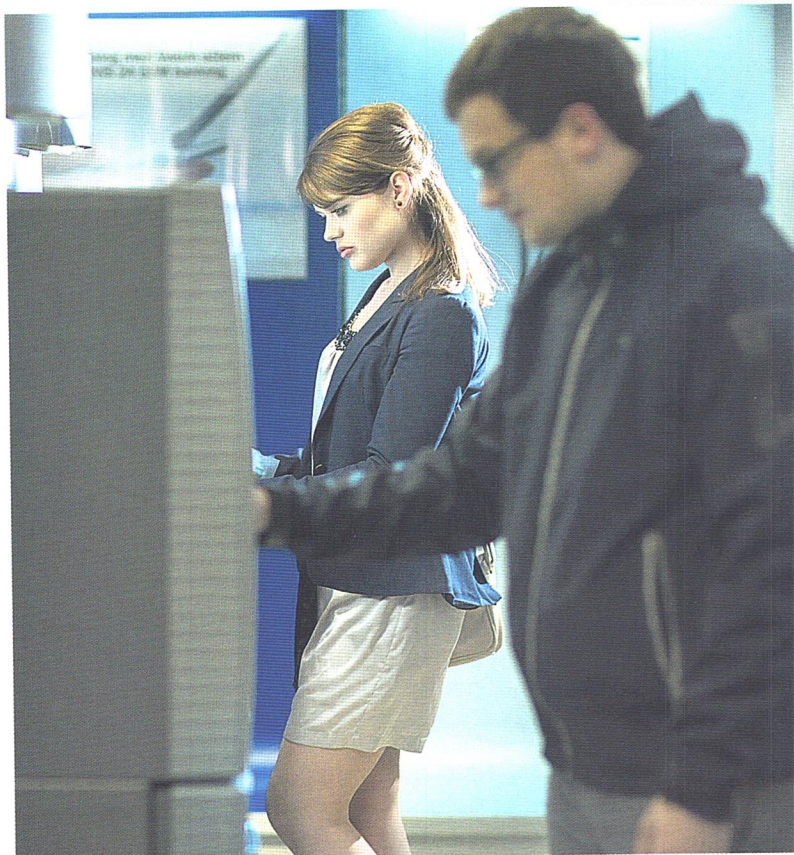
## PRODUCTOS DE AHORRO

A continuación se mencionan algunos de los productos de ahorro existentes en el mercado colombiano.

**1. Cuentas de ahorro:** es un producto que ofrece disponibilidad inmediata del dinero, ya sea a través de un talonario o una tarjeta débito. Normalmente, este tipo de cuentas son remuneradas, y sus intereses son calculados y abonados diariamente.

Al tratarse de una inversión a la vista, las tasas de interés van a ser menores que en otros productos con plazos o pactos de permanencia determinados.

Dentro de cada entidad financiera existen diferentes tipos de cuentas de ahorro, dependiendo las



características de cada cliente, por eso es importante consultar con su entidad cuál es la que mejor se ajusta a su perfil.

Este tipo de cuentas, junto a las corrientes, suelen utilizarse para manejo de liquidez, y es un producto óptimo cuando se pueda requerir retirar el dinero inmediatamente.

**2. Cuentas AFC:** las cuentas de Ahorro para el Fomento a la Construcción se crearon a través de la Ley 488 de 1998, con el fin de incentivar el ahorro de largo plazo dirigido a la adquisición de vivienda. Ofrece beneficios tributarios en el impuesto de renta, y los aportes que se dirijan a estas cuentas no están grabados con retención en la fuente, siempre y cuando no se retiren antes de diez años, o se utilicen para compra de vivienda o pago de cuotas mensuales de la misma.

Las cuentas de ahorro ofrecen disponibilidad inmediata del dinero, ya sea a través de un talonario o una tarjeta débito.



**3. Cuenta de Ahorro Programado:** es un tipo de cuenta de ahorro en el que se pacta un compromiso de ahorro mínimo mensual, estableciendo una vigencia mínima para dichos aportes.

**4. Certificado de Depósito a Término (CDT):** significa Certificado de Depósito a Término. Es un instrumento muy común entre los inversionistas conservadores. El ahorrador entrega los recursos a la entidad financiera y a cambio recibe un título valor de naturaleza negociable que certifica que los recursos están en la entidad con un plazo y una tasa de interés pactada. La disponibilidad de los recursos depende del plazo al cual se emitió el CDT, sin embargo, existe un mercado secundario en el cual se pueden negociar este tipo de títulos en el mercado de valores, siempre y cuando el monto sea representativo.

**5. Certificado de Depósito de Ahorro a Término (CDAT):** como su nombre lo indica, hace referencia a un certificado de depósito, pero a diferencia del CDT, el CDAT no es un título valor. Este tipo de certificados pueden emitirse por plazos inferiores a 30 días.

**6. Fondos de Inversión Colectiva:** antes denominados Carteras Colectivas (cambiaron de nom-

bre por medio del Decreto 1242 del 2013), son un mecanismo o vehículo de captación o administración de sumas de dinero u otros activos, integrado con el aporte de un número plural de personas, recursos que son gestionados de manera colectiva para obtener resultados económicos también colectivos. Estos fondos pueden ser administrados por sociedades administradoras de inversión (SAI), sociedades comisionistas de bolsa (SCB) o sociedades fiduciarias. Los recursos que conforman un fondo de inversión colectiva constituyen un patrimonio independiente y separado de los activos de la sociedad administradora, por lo tanto, no constituyen prenda general de los acreedores que eventualmente tenga la entidad.

Bajo esta figura hay una amplia gama de fondos. Desde los fondos que ofrecen liquidez inmediata (similar a una cuenta de ahorros) hasta carteras cerradas con plazos de permanencia que pueden ser de varios años. Los activos en los que invierten son igualmente variados, un ahorrador puede acceder a fondos de acciones locales, internacionales, instrumentos de renta fija, inmuebles, entre otros. La política de inversión de cada fondo está explícita y disponible para el público en el reglamento y prospecto de inversión.

Las cuentas AFC se crearon a través de la Ley 488 de 1998, con el fin de incentivar el ahorro de largo plazo dirigido a la adquisición de vivienda.





# 7 PRODUCTOS DE CRÉDITO de acuerdo a su necesidad



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
DE LA BANCA COLOMBIANA



**ASOBANCARIA**

Promoviendo la confianza  
y solidez del sector financiero

# Productos de crédito de acuerdo a su necesidad

El endeudamiento, como fuente de financiación, es fundamental para promover el desarrollo y el crecimiento de las naciones, las empresas y los hogares, así como una herramienta valiosa para alcanzar los objetivos y metas personales, aumentando el bienestar.

A través del crédito es posible adelantar el consumo futuro, esto es, comprar o consumir en el presente un bien o servicio que se desea sin tener que esperar a juntar los recursos necesarios para ello. Además de permitirle afrontar eventos adversos e inesperados de disminución de ingresos (desempleo por ejemplo) o aumento en los gastos, sin deteriorar su patrimonio.

Así las cosas, es indispensable conocer y entender los productos crediticios que existen en el mercado colombiano, con el fin de tomar decisiones de endeudamiento adecuadas que contribuyan a nuestro bienestar financiero.

## EL CRÉDITO EN COLOMBIA

A continuación resaltaremos algunas cifras sobre la evolución y situación actual del crédito, con base en datos de Cifin a junio del 2014:

- El número de adultos con al menos un producto de crédito aumentó en 3,3 millones en los últimos cuatro años, llegando a 10,6 millones de personas (33,3 por ciento del segmento poblacional).
- Entre junio del 2014 y el mismo mes del 2010, el número de personas con microcrédito creció 60 por ciento.
- El principal producto de crédito son las tarjetas de crédito, con 6,8 millones de personas vincu-



ladas, en segundo lugar está el crédito de consumo, con 5,3 millones, y en tercer lugar el microcrédito, con 1,7 millones de usuarios.

## PRODUCTOS DE CRÉDITO

### 1. Crédito de consumo

Hace referencia a los créditos otorgados a personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales, distintos a los otorgados bajo la modalidad de microcrédito.

**1.1. Tarjeta de crédito.** Es un medio de pago que le permite adquirir bienes y servicios a crédito en Colombia y en el exterior, en cualquier momento. Adicionalmente, muchas de ellas permiten realizar retiros de efectivo en cajeros automáticos o en puntos de contacto de la entidad emisora del plástico.

Existen dos modalidades de tarjetas de crédito, las de cuota mensual fija, las cuales difieren las compras automáticamente para mantener un valor de pago constante, y las

Es indispensable conocer y entender los productos crediticios que existen en el mercado colombiano, con el fin de tomar decisiones de endeudamiento adecuadas.

más usuales, en las cuales el valor de la cuota o pago mínimo es variable, y es el usuario quien elige el número de cuotas a las que se quiere financiar cada compra o pago que se haga.

En cada pago que se realiza a la tarjeta de crédito, se destina una parte del dinero a cubrir los intereses de la deuda y otra parte como abono a capital. Igualmente es importante aclarar que en el caso de que no se paguen las cuotas en los tiempos establecidos, se liquidarán intereses moratorios, los cuales son superiores a los corrientes.

Las tasas de interés de las tarjetas de crédito son unas de las más altas en el mercado financiero, debido a que la entidad emisora de las tarjetas asume un riesgo alto, porque no tiene garantías específicas sobre el dinero que está prestando, diferente al caso del crédito de vivienda o de vehículo, donde queda una prenda o una hipoteca del activo a favor del banco.

Algunas ventajas de las tarjetas de crédito son:

- A través de programas de fidelización es posible acumular puntos por cada compra (independiente

del plazo al que se difiera), los cuales pueden ser redimidos en tiquetes aéreos o productos de catálogo.

- Permiten realizar compras por Internet o en el exterior de forma rápida, fácil y segura.
- Protegen al tarjetahabiente y a su núcleo familiar con ciertas pólizas de seguros y asistencia en viajes, carreteras, compras, entre otros.
- Devolución de dos puntos del IVA en compras de productos gravados.
- Usted puede pagar sus compras a una cuota sin intereses, ya que los intereses corrientes de calculan a partir de la segunda cuota.
- Permiten llevar control de los gastos a través de la consulta de movimientos de la tarjeta.
- Acceda a descuentos en comercios y restaurantes aliados a las franquicias emisoras de las tarjetas de crédito.



La tarjeta de crédito es un medio de pago que le permite adquirir bienes y servicios a crédito sin la necesidad de disponer de dinero efectivo en ese momento.

**1.2. Crédito de libranza.** El crédito por libranza es un mecanismo de recaudo de cartera, en donde el deudor autoriza a su empleador o entidad pagadora para que realice un descuento de su salario o pensión, con el objetivo de que esos recursos sean destinados al pago de las cuotas del crédito adquirido con una entidad financiera.

De esta manera, mejora el perfil de riesgo de la deuda para la entidad financiera, toda vez que a través de este contrato asegura que, mientras exista la relación laboral entre el deudor y la empresa con la cual se tiene el convenio, los pagos del crédito irán directamente del pagador, minimizando el riesgo de caer en mora.

Así las cosas, las tasas de interés a las que se puede acceder mediante este mecanismo serán más bajas que un crédito de consumo tradicional. Adicionalmente, el estudio del crédito y los requisitos del mismo serán más rápidos y sencillos, puesto que el vínculo con el pagador ofrece un conocimiento adicional del cliente de cara a la entidad financiera.

## COMPRA DE CARTERA

Es una práctica de sana competencia que viene tomando fuerza en los últimos años, donde una entidad financiera compra a otra la deuda de un cliente, logrando así atraerlo y vincularlo, ofreciéndole tasas de interés atractivas y otros descuentos como tarjetas de crédito sin cuota de manejo.

Para una persona que tenga varios productos de crédito con distintas entidades (tarjetas de crédito, préstamos de consumo, libranza, entre otros), resulta ser una buena alternativa para consolidar sus deudas en una sola, con mejores condiciones financieras y menores costos de manejo, así como plazos más largos, en caso de requerirse.

Una vez el cliente toma la decisión de aceptar la compra de cartera, la entidad adquirente se encarga de realizar todo el trámite administrativo.

Tómese el tiempo de consultar con un par de entidades esta opción, compare las condiciones que tiene actualmente y las que le ofrece otro establecimiento.



## CENTRALES DE RIESGO E HISTORIAL CREDITICIO

El conocimiento del cliente es fundamental para el desarrollo de negocios entre personas y empresas, debido a que existe información asimétrica, sin embargo, no hay bases de datos generalizadas con la información completa de las personas y compañías, lo que hace necesario construirlas con base a los datos disponibles. Eso es justamente lo que realizan las centrales de riesgo, construir bases de datos que permitan a los interesados conocer adecuadamente a sus clientes.

En su definición, las centrales de riesgo son entidades de carácter privado, especializadas en el almacenamiento, procesamiento y suministro de datos acerca del comportamiento de pago en las obligaciones de las personas naturales o jurídicas, contraídas con entidades financieras, operadores de telefonía y servicios públicos, así como ciertos almacenes y empresas del sector real afiliadas a sus redes de información.

A partir del comportamiento de pago reportado por las entidades a las centrales de riesgo, estas generan el historial crediticio y el perfil de la persona, información que utilizan otras entidades para evaluar su perfil de riesgo y tomar decisiones a cerca de aprobar o no ciertos productos o servicios que se quieran contratar.

Para tener una vida financiera sana, es fundamental mantener un buen historial crediticio, esto es pagar en los tiempos establecidos las obligaciones contraídas. De esta forma, tendrá una puerta abierta cuando requiera acceder a otros productos. El historial crediticio es la mejor carta de presentación ante las entidades financieras, y en general ante cualquier contraparte con la que quiera realizar un contrato.

En Colombia, existen dos centrales de riesgos: Datacrédito y Cifin. Cabe aclarar que estas entidades no son las que otorgan o niegan préstamos, solo suministran la información para que las entidades financieras la utilicen como herramienta de análisis para tomar decisiones, aunque no es el único factor tenido en cuenta, pues también lo determina la capacidad de pago del cliente, así como su nivel de endeudamiento y de solvencia económica.

**1.3. Crédito de libre inversión.** Si bien no está definido en la norma, los créditos denominados 'libre inversión' están asociados a la posibilidad que tiene el usuario de destinar libremente los recursos del crédito. Generalmente, solo requiere de una garantía personal (con la firma del pagaré) y sus tasas son fijas hasta el final del plazo, el cual, usualmente puede oscilar entre los 12 y 60 meses.

**1.4. Crédito de vehículo.** Permite comprar carro, nuevo o usado (hasta 10 años de antigüedad), ya sea para servicio particular o público. Una vez el crédito es aprobado y desembolsado el vehículo queda con prenda a favor de la entidad financiera, limitando su propiedad, hasta que se cancele la totalidad de la deuda.

Dado que en este tipo de préstamos hay un activo en garantía a favor de la entidad financiadora, las tasas de interés son significativamente más bajas que en las tarjetas de crédito o los créditos de libre inversión.

**1.5. Crédito con pignoración.** Es una modalidad relativamente nueva que están implementando algunas entidades financieras, donde básicamente la entidad le presta al solicitante hasta el 75 por ciento de los fondos que tenga, ya sea en una cuenta AFC o en un fondo de pensiones voluntarias (aunque es posible pignorar otro tipo de activos como CDT, en operaciones a la medida con cada entidad). De esta manera, el prestamista cubre su riesgo de crédito y así puede ofrecer mejores condiciones financieras al cliente.

## 2. Crédito comercial

Son los créditos otorgados a personas naturales o jurídicas para el desarrollo de actividades económicas, distintos a los otorgados bajo la modalidad de microcrédito. El fin de estos préstamos es financiar operaciones comerciales de negocios que se encuentren en funcionamiento.

## 3. Crédito de vivienda

Es un préstamo a mediano o largo plazo que se otorga para la compra, reparación o construcción de vivienda, así como oficinas y locales comerciales.

En esta modalidad la propiedad adquirida queda hipotecada a favor de la entidad financiera, hasta que se haya cancelado la totalidad de la deuda, con sus

▶ Para prevenir casos fortuitos, las entidades financieras, en alianza con aseguradoras, ofrecen seguros de desempleo.



intereses y seguros correspondientes (vida, incendio, terremoto, entre otros).

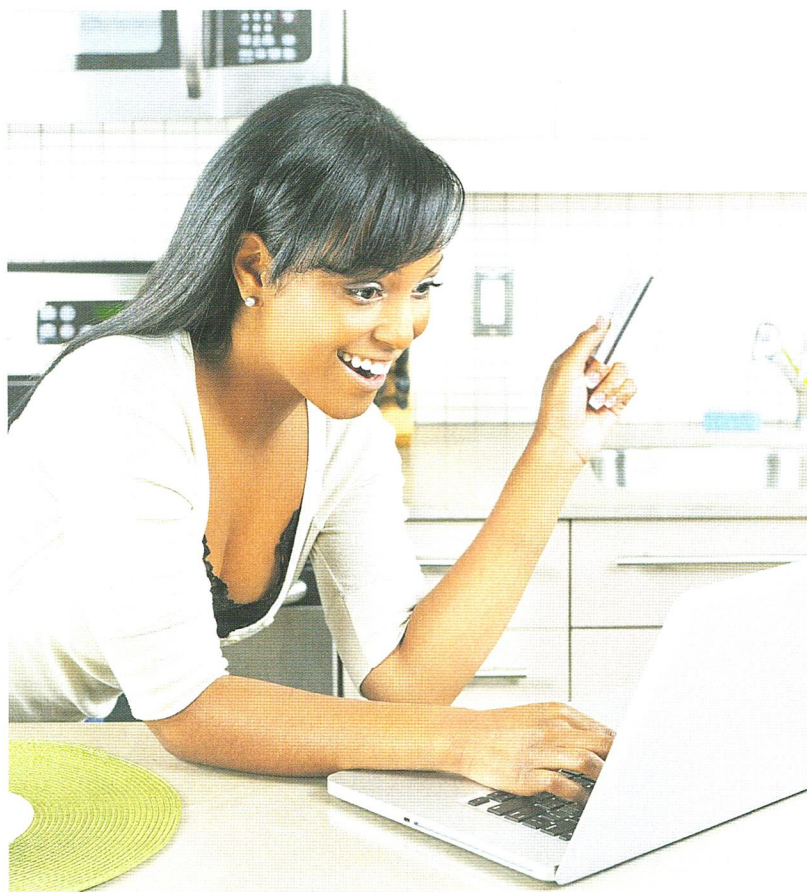
Los créditos hipotecarios se pueden contratar en pesos o en UVR (unidad de valor que cambia de acuerdo a la inflación), con un plazo mínimo de 5 años y máximo de 30 años, aunque en general, el mercado ofrece un plazo máximo de 20 años (el crédito se puede pagar anticipadamente sin penalidad).

El monto del crédito otorgado dependerá de su capacidad de pago y endeudamiento, así como del valor del inmueble. El valor máximo a financiar es el 70 por ciento del costo comercial de la propiedad (determinado por un evaluador profesional) y 80 por ciento para Vivienda de Interés Social, el valor restante corresponderá a la cuota inicial, la cual deberá asumir el comprador del inmueble.

## 4. Microcrédito

El microcrédito es un préstamo que hacen entidades del sector público, privado y no gubernamental para financiar proyectos que ya están en marcha, así como proyectos de emprendimiento previamente consolidados, fomentando su crecimiento y desarrollo productivo.

El microcrédito es una herramienta fundamental para fomentar la inclusión financiera y la formalización de los negocios. Cuando una persona o una familia accede al microcrédito para financiar la operación de



▶ Evite los avances de efectivo, ya que el banco cobra una comisión por cada retiro, y tenga precauciones con el uso de su tarjeta tanto en datáfonos, como en Internet.



su negocio, se generan una serie de sinergias muy favorables para ellos y para la economía el país.

Si bien las tasas de interés del microcrédito están por encima del crédito comercial o de consumo, dado que el prestamista asume un riesgo mayor, estas tasas son, sin duda, mucho más favorables que las del mercado informal de agiotistas y préstamos no regulados.

## PAGO ANTICIPADO DE DEUDAS

Todos los titulares de crédito en moneda legal, tienen derecho a efectuar pagos anticipados sin incurrir en ningún tipo de penalización, con la consiguiente liquidación de intereses al día en que se realizó el pago, siempre y cuando la operación crediticia no supere los 880 SMMLV. Respecto al crédito hipotecario, este beneficio se aplica a todos los créditos sin importar el monto desembolsado por la entidad.

A la hora de hacer un pago anticipado o por un valor mayor al correspondiente en la cuota del periodo, el deudor decidirá si el pago parcial que realiza se le abonará al capital de la deuda con disminución de plazo o a capital con disminución de la cuota de la obligación.

▶ Una de las ventajas de las tarjetas de crédito es realizar compras por Internet o en el exterior de forma rápida, fácil y segura.

## CONSEJOS PARA TENER DEUDAS SANAS

### Diagnóstico inicial

Para comenzar, haga una evaluación de su situación financiera actual: I) determine el valor total de sus deudas y clasifíquelas; II) establezca el plazo al que adquirió dichas deudas; III) frente a cada una escriba la tasa de interés pactada, y IV) calcule el valor mensual de sus cuotas, preferiblemente discriminando cuánto corresponde a intereses y cuánto a capital.

Ahora que tiene claro cuánto debe y a quién le debe, revise su ingreso disponible.

Después de pagar gastos de alimentación, transporte y vivienda, ¿el dinero que le queda es suficiente para cubrir sus obligaciones financieras? Si la respuesta es no, estamos ante una situación delicada. Si partimos de un escenario deficitario, lo primero que debe hacer es ajustar sus finanzas para que el balance sea positivo o al menos neutral. Busque la manera de incrementar sus ingresos y reducir sus gastos, pues si no lo hace a tiempo, va a comenzar a cavar un hueco financiero que crecerá mes a mes y cada vez será más difícil salir de él.

Un error muy grave es pedir prestado para pagar otras deudas (a menos que sea parte de un plan financiero preestablecido). Lo único que se consi-



que con eso es crear un carrusel de préstamos que cuando se dé cuenta de la magnitud del mismo, va ser inmanejable.

Por lo tanto, es mejor hacer una pausa, afrontar la situación por difícil que sea y buscar soluciones definitivas y no temporales. Recorra a su entidad financiera y pida asesoría sobre el tema.

## Determine su capacidad de pago

Salir de compras con dinero prestado parece fácil, pero debe ser consciente de que cada peso que se gaste que no sea suyo, significará un pago en el futuro de capital e intereses. Antes de usar sus productos de crédito revise hasta dónde puede atender la amortización de esa deuda, de acuerdo a su ingreso disponible.

Con base al diagnóstico financiero inicial que realizó, ¿cuánto dinero le queda disponible mensualmente para asumir las cuotas de un nuevo crédito?

## Defina el objetivo del endeudamiento

Determine clara y concretamente para qué necesita el dinero que va a pedir prestado. Algunos ejemplos son: financiar los gastos diarios para no cargar efectivo, comprar vehículo, comprar vivienda, remodelar la casa, estudiar, viajar, entre otros.

▶ El objetivo del crédito de consumo o de libre inversión es consumir: comprar electrodomésticos, remodelar la casa, viajar, entre otros.

Luego, determine el plazo en el que espera pagar la deuda, el cual debe ser coherente con su capacidad de pago; para ello pueden resultarle de gran utilidad los simuladores de crédito que puede encontrar fácilmente en el buscador de Internet ingresando palabras clave como: simulador de crédito, simulador de crédito hipotecario, simulador de vehículo, entre otras. Allí podrá calcular el valor de su cuota mensual dependiendo el plazo y la tasa de interés indicativa para cada tipo de préstamo.

## Protégase ante las eventualidades

Es un hecho que en la vida nada es cien por ciento seguro o estable. Ha considerado ¿qué pasaría con sus finanzas personales o del hogar si llegara a quedar desempleado? Definitivamente, esta no sería una situación fácil de manejar.

Para prevenir estos casos fortuitos, las entidades financieras, en alianza con aseguradoras, ofrecen seguros de desempleo, mediante los cuales, en el caso de que llegara a ocurrir el siniestro, la aseguradora se hace cargo de las cuotas de los productos financieros por un plazo determinado (normalmente seis meses). Este seguro normalmente es opcional y se debe contratar de forma independiente del crédito.

Adicionalmente, todos los créditos que desembolsan las entidades financieras llevan implícito un seguro de vida, el cual, en caso de muerte del deudor, este cubrirá el valor de la deuda así como los intereses y gastos a que haya lugar.

## Infórmese y revise los contratos

Antes de contratar un producto financiero es indispensable que conozca qué es lo que está adquiriendo. Recuerde que dentro de los derechos de los consumidores financieros están el derecho a la información y el derecho a la educación financiera. Pregunte todo lo que sea necesario, consulte a un asesor financiero de la entidad todas sus inquietudes y revise detalladamente el contrato y los documentos que va a firmar. En ellos está contenida toda la información relevante sobre las características y condiciones del producto en mención. Si necesita explicaciones adicionales siéntase libre de preguntar todo lo que sea necesario para que después no se lleve sorpresas.





## 8 LEASING HABITACIONAL vs. crédito hipotecario: ¿cuál es la mejor opción?

## *Leasing* habitacional vs. crédito hipotecario: ¿cuál es la mejor opción?

### MARCO JURÍDICO

La Ley 546 de 1999 (denominada Ley de Vivienda) es el marco jurídico que define el sistema de financiamiento de vivienda en Colombia. La Ley 795 del 2003 incorporó la figura del *leasing* habitacional. Adicionalmente, sentencias de las Altas Cortes han regulado la materia.

Estas normas fijan las condiciones y características que deben tener los mecanismos de financiación de vivienda con el fin de promover el acceso a vivienda digna.

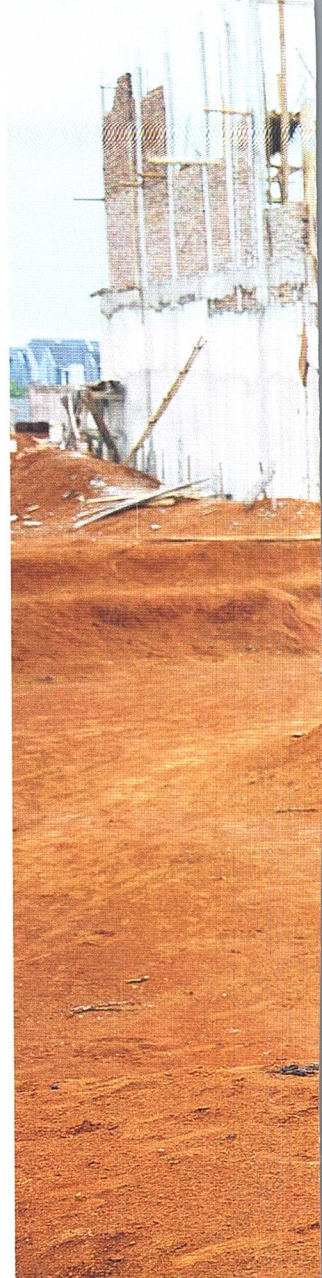
Los dos mecanismos de financiación de vivienda que revisaremos en el presente fascículo son: crédito de vivienda y *leasing* habitacional.

### ¿QUÉ ES UN CRÉDITO DE VIVIENDA?

Es un préstamo entregado a una o varias personas naturales, cuyo destino final debe ser exclusivamente la compra de vivienda nueva o usada, la construcción de una unidad habitacional o la reparación, remodelación, subdivisión o mejoramiento de vivienda usada.

Además de su destinación, los créditos de vivienda tienen las siguientes características:

- ▶ La tasa de interés debe ser fija, expresada en términos efectivos anuales y se debe cobrar de forma vencida.





## VIS Y VIP

La Vivienda de Interés Social (VIS) es aquella que se construye para garantizar el derecho a la vivienda de los hogares de menores ingresos. De acuerdo con la Ley 388 de 1997 su valor no podrá superar los 135 SMMLV (\$83.160.000 para el 2014). Por su parte, las Viviendas de Interés Prioritario (VIP) no podrán superar los 70 SMMLV (\$43.120.000 en 2014).

- ▶ El plazo del crédito debe estar entre 5 y 30 años.
- ▶ Debe estar garantizado por una hipoteca de primer grado, constituida sobre la vivienda financiada.
- ▶ Se podrá financiar hasta el 70 por ciento del valor del inmueble (80 por ciento para Vivienda de Interés Social-VIS) y la primera cuota no podrá representar más del 30 por ciento de los ingresos familiares mensuales.
- ▶ Debe tener un sistema de amortización aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia, que no puede capitalizar intereses.
- ▶ Puede prepagarse total o parcialmente en cualquier momento sin penalidad alguna.
- ▶ El inmueble financiado deberá estar asegurado contra incendio y terremoto.

**Nominación del crédito:** la ley permite que los créditos de vivienda se expresen en moneda legal o en UVR (Unidad de Valor Real).

La UVR no es una moneda, sino una unidad de cuenta calculada y publicada por el Banco de la República. En dicho cálculo se tiene en cuenta exclusivamente la variación del Índice de precios al consumidor- IPC.



El destino final del crédito de vivienda debe ser exclusivamente la compra de vivienda nueva o usada, la construcción de una unidad habitacional o la reparación, remodelación, subdivisión o mejoramiento de vivienda usada.

**Sistemas de amortización:** hace referencia al plan de pagos acordado con la entidad financiera. En él se determina el valor de las cuotas mensuales junto con la porción de esta que se destina a la amortización a capital y la que se aplica al pago de intereses.

Para los créditos en pesos, la Superintendencia Financiera ha autorizado dos sistemas de amortización:

**1) Cuota constante en pesos, el que tiene la misma cuota todo el tiempo:**

- La cuota mensual tiene el mismo valor durante todo el plazo del crédito.
- El abono a capital es menor al principio del crédito y se incrementa con el paso del tiempo.
- El saldo de la deuda disminuye desde el primer pago, pero a menor velocidad al principio debido a que el abono a capital es menor.

**2) Amortización constante a capital, cuotas cada vez menores:**

- El abono a capital es siempre el mismo (constante) desde el inicio del crédito.



- La cuota mensual disminuye en el tiempo porque el abono a capital es fijo mientras que los intereses disminuyen (se calculan sobre el saldo adeudado)
- El saldo de la deuda disminuye de forma más rápida que en el sistema anterior.  
Para los créditos en UVR, existen tres sistemas de amortización:

**1) Cuota constante en UVR, comienza con la cuota más baja en pesos:**

- Tiene las cuotas en pesos más bajas, de todos los sistemas de amortización, al inicio del crédito.
- La cuota en UVR es la misma todo el tiempo, pero el valor en pesos variará de acuerdo con la inflación, por lo que el valor de la cuota en pesos cambia mes a mes.  
El saldo en UVR disminuye desde la primera cuota.

**2) Amortización constante a capital en UVR, cuotas más bajas al final:**

- Tiene cuotas en pesos mayores al inicio del crédito y más bajas al final, por lo que el deudor debe demostrar un mayor ingreso que en el sistema anterior.
- La cuota mensual expresada en unidades UVR disminuye.  
El saldo en UVR disminuye desde la primera cuota, pero más rápido que en el sistema anterior.

**3) Cuota Cíclica, tiene un incremento anual en la cuota:**

- Las cuotas mensuales del crédito, expresadas en UVR se fijan para un año y son decrecientes. Por ejemplo: si inicia pagando 100 UVR el primer mes, el segundo pagará 98, el tercero 96, y así sucesivamente hasta el mes 12. En el mes 13 volverá a pagar los 100 UVR y el ciclo se repite.
- Las cuotas en pesos se mantienen relativamente estables mes a mes, con incrementos anuales.
- Este sistema es de poco uso en Colombia.

**Para tener en cuenta:**

- No hay una modalidad de crédito o un sistema de amortización mejor que el otro. El deudor debe elegir el que más se ajuste a su realidad financiera y a sus proyecciones de ingresos. Cada sistema y modalidad tiene sus particularidades.
- En los primeros meses, las cuotas de un crédito denominado en pesos serán más altas que las de un préstamo equivalente denominado en UVR, por lo tanto el deudor deberá acreditar ante la entidad financiera mayores ingresos para el estudio del crédito.
- Es posible modificar el sistema de amortización por común acuerdo entre el deudor y el acreedor.
- Recuerde tener a la mano su plan de pagos y asegurarse que las cuotas mensuales reflejen adecuadamente lo que pactó al inicio del crédito.
- El Banco de la República determina la tasa de interés máxima de los créditos de vivienda. Actualmente el tope es de 12,4 puntos porcentuales efectivos anuales adicionados a la variación de la UVR en los últimos 12 meses para créditos no VIS y 10,7 puntos porcentuales sobre la UVR para VIS.



## ¿QUÉ ES EL *LEASING* HABITACIONAL PARA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA?

Es un mecanismo de financiación para adquirir vivienda nueva o usada a largo plazo mediante el cual el banco o la compañía de financiamiento compra una vivienda, la cual escritura a su nombre, y mediante un contrato de *leasing* lo entrega a un locatario a cambio del pago de un canon mensual determinado (que incluye intereses y capital) durante un plazo convenido. Al vencimiento del plazo el locatario tiene derecho a ejercer una opción de adquisición sobre el inmueble por un valor previamente definido o bien ceder el mencionado derecho a un tercero.

Algunas consideraciones sobre el *leasing* habitacional:

- El derecho de propiedad y dominio está en cabeza de la entidad financiera durante la vigencia del contrato. En general, por acuerdo de las par-

tes, es el locatario quien se encarga de pagar los impuestos, el mantenimiento y demás gastos relacionados con el inmueble.

- Una vez cumplido el término del contrato, el locatario puede ejercer o ceder a un tercero la opción de adquisición sobre el inmueble, momento en el que adquiere la propiedad a título de compraventa.
- El contrato de *leasing* puede denominarse en pesos o en UVR.
- Deben contratarse los mismos seguros que para un crédito de vivienda, incendio y terremoto.
- Esta modalidad permite financiar hasta el 100 por ciento del valor de la vivienda (dependiendo de la capacidad de pago del deudor), mientras el crédito hipotecario financia hasta el 70 por ciento (para vivienda distinta a VIS).
- Los plazos son iguales a los del crédito de vivienda, entre 5 y 30 años.

## Consejos prácticos a la hora de pedir financiación para vivienda

- **Tenga en cuenta los gastos administrativos previos al desembolso del crédito o inicio del contrato de *leasing* habitacional:** estudio de la solicitud del crédito, avalúo, estudio de títulos, gastos de escrituración y registro, registro de hipoteca (en el caso de los créditos de vivienda).
- **Ahorre para pagar la cuota inicial:** si va a comprar el inmueble a través de financiamiento, evite endeudarse para pagar la cuota inicial. Haga lo posible por pagarla con sus ahorros o sus cesantías.
- **Tenga en cuenta factores cualitativos:** a la hora de elegir la entidad financiera con la que contratará el crédito o el *leasing*, compare no solo la tasa de interés, sino aspectos como la comodidad o facilidad que le ofrecen para pagar las cuotas mensuales, tiempos de estudio y de desembolso del crédito, así como la calidad del servicio y la información entregada.
- **Use todos los medios que pueda para encontrar la casa de sus sueños:** páginas de Internet especializadas en ofrecer inmuebles, avisos clasificados de prensa; contacte a una inmobiliaria o un corredor de inmuebles o recorra las zonas de su interés en busca de avisos en las propiedades.
- **Utilice simuladores virtuales para informarse:** la mayoría de las entidades financieras que otorgan créditos de vivienda y/o de *leasing*, así como portales de finanzas, ofrecen en sus páginas web simuladores que le permiten obtener planes de pago estimados de acuerdo a las condiciones del crédito tales como: modalidad de amortización, denominación del crédito, tasa, plazo, entre otros. Revise cómo quedaría su crédito en una u otra condición, cambiando variables como la tasa de interés, el plazo, la cuota inicial, la opción de compra. Determine cuál es la opción que mejor se ajusta a su situación financiera.
- **Tenga en cuenta el impacto de la tasa de interés:** es muy importante conseguir una tasa de



Si va a comprar el inmueble a través de financiamiento, evite endeudarse para pagar la cuota inicial. Haga lo posible por pagarla con sus ahorros o sus cesantías.

interés competitiva, pues al tratarse de un crédito de largo plazo, las diferencias en términos de dinero van a ser significativas.

Veamos un ejemplo sobre tasa de interés: supongamos que va a adquirir una vivienda de 200 millones de pesos, financiada a 15 años, bajo el esquema de cuota fija en pesos. Asumiendo que paga el 30 por ciento de cuota inicial, implica que pediría prestado 140 millones a la entidad financiera. Si la tasa de interés fuera del 11 por ciento EA (0,87 por ciento nominal mensual), las cuotas mensuales (antes de seguros) serían de 1,545,954 pesos. Por otro lado, si la tasa de interés fuera un punto porcentual más alta, es decir, 12 por ciento EA (0,95 por ciento nominal mensual), la cuota ascendería a 1,625,382 pesos. En este caso, un punto adicional en la tasa de interés (la tasa es de 12 por ciento EA en lugar de 11 por ciento EA), sobre un crédito de cuota fija en pesos a 15 años por 140 millones, implica una diferencia de 79.428 pesos en la cuota mensual, lo cual, a lo largo de la vida del crédito, significa que el deudor pagará 14.297.040 millones de pesos más en intereses.



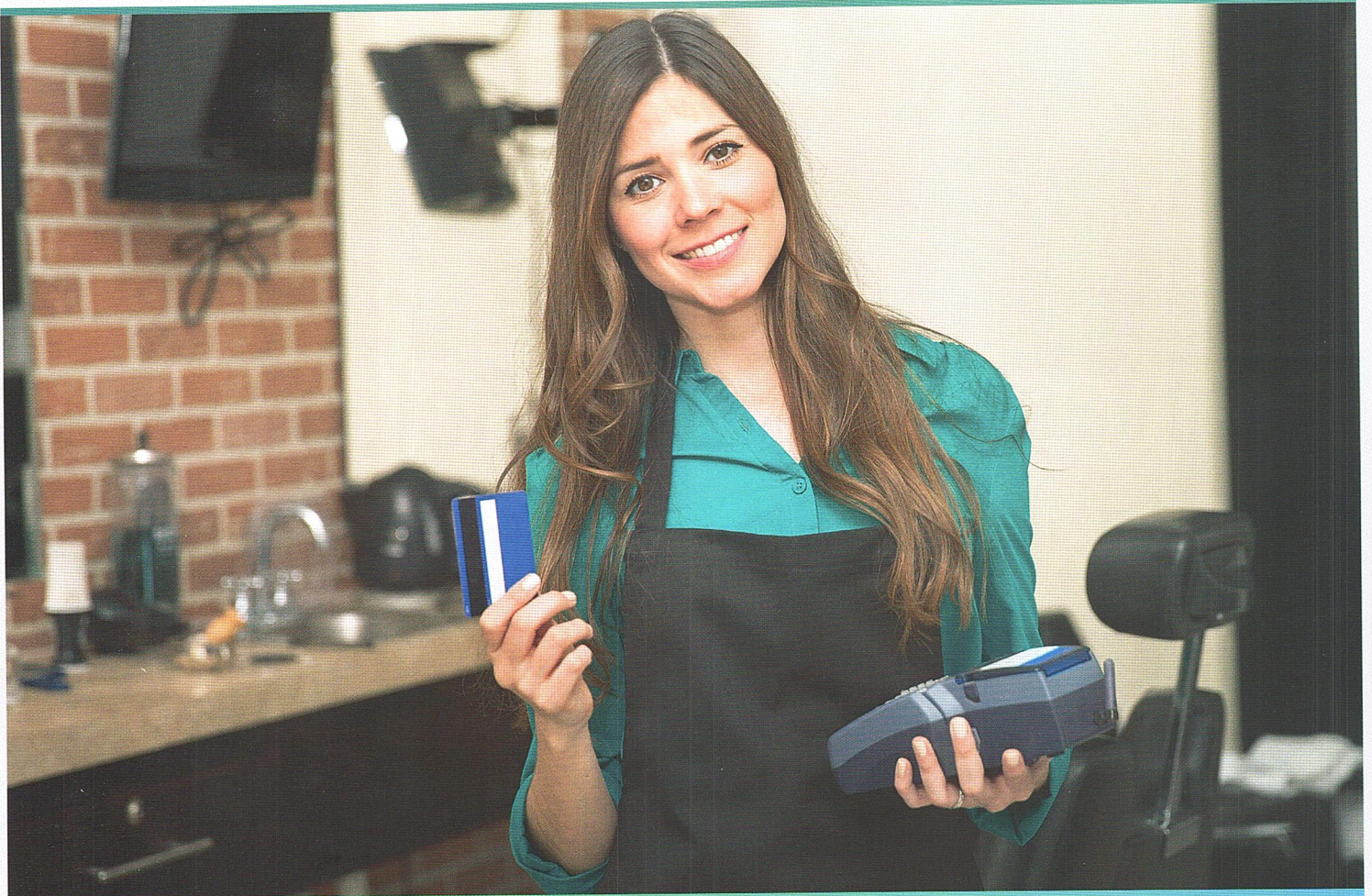
Las cuentas de Ahorro para Fomento de la Construcción (AFC) fueron creadas por la Ley 488 de 1998. En la actualidad, los dineros depositados en estas cuentas no forman parte de la base de la retención en la fuente y se consideran rentas exentas del impuesto sobre la renta y complementarios. Los aportes sujetos de este beneficio no pueden superar, en conjunto con los aportes a pensiones obligatorias y voluntarias, el 30% del ingreso laboral o del ingreso tributario del año, y pueden ser máximo 3.800 UVT anuales (\$104 millones en 2014). Para mantener el beneficio, el dinero debe permanecer en la cuenta por al menos 10 años, sin embargo, los recursos se pueden retirar sin perderlo, siempre y cuando se destinen a la compra de vivienda o al pago mensual de las cuotas de un crédito de vivienda o contrato de *leasing* habitacional.

Los recursos de las cuentas AFC se destinan a la compra de vivienda o al pago mensual de las cuotas de un crédito de vivienda o contrato de *leasing* habitacional.

## Beneficios tributarios

- ▶ Los intereses y la corrección monetaria (inflación) que haya cancelado en contratos de *leasing* o en créditos de vivienda, pueden ser descontados de la base de retención en la fuente. Durante los primeros meses de cada año, solicite a su entidad el certificado de intereses pagados en el año anterior y entréguelo a su empresa para que apliquen la deducción. Se podrán deducir hasta 1.200 UVT anuales (aproximadamente 33 millones de pesos en 2014). Si es declarante, estos rubros podrán deducirse en su declaración de renta.
- ▶ Maximice su beneficio a través de una cuenta AFC:
  - 1) Si ya adquirió el inmueble, puede aportar a la cuenta AFC el valor de la cuota mensual de su crédito o contrato de *leasing*, para que la entidad descuente automáticamente el pago mensual de la obligación, directamente del saldo de la cuenta mencionada (siempre y cuando los dos productos sean de la misma entidad). Esta transacción no está gravada por GMF. Recuerde que existen topes.
  - 2) Si está ahorrando para la cuota inicial: guarde en una cuenta AFC el dinero que va a usar para el pago de la cuota inicial y cuando utilice los recursos para adquirir vivienda tendrá los beneficios.





# 9 APROVECHE los beneficios de su tarjeta de crédito



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
DE LA BANCA COLOMBIANA



**ASOBANCARIA**

Promoviendo la confianza  
y solidez del sector financiero

## Aproveche los beneficios de su tarjeta de crédito



Las tarjetas de crédito son un medio de pago con el cual se pueden realizar compras en establecimientos de comercio (e Internet) en Colombia, así como en cualquier lugar del mundo, usando un cupo de crédito previamente otorgado por la entidad financiera que emite el plástico. Adicionalmente, la mayoría de las tarjetas de crédito permiten a su titular realizar avances de efectivo en los puntos de contacto de la entidad emisora.

Se dice que son a crédito, ya que cuando paga con su tarjeta está usando un préstamo que le hace la entidad financiera, el cual deberá pagar en el número de cuotas que defina o haya pactado previamente.

Adicionalmente, la mayoría de las tarjetas de crédito permiten a su titular realizar avances de efectivo en los puntos de contacto de la entidad emisora.

Este producto financiero tiene una tasa de interés alta, pues la entidad financiera asume un riesgo proporcionalmente alto, puesto que no tiene un control de las compras que usted realiza con la tarjeta y porque no tiene una garantía real que respalde el crédito, como sí lo tienen otros créditos como el hipotecario o los de vehículo



## TARJETAS DE CRÉDITO EN CIFRAS

FUENTE: INFORME MENSUAL DE TARJETAS DE CRÉDITO DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA A SEPTIEMBRE DEL 2014

Existen dos modalidades de tarjetas de crédito, las de cuota mensual fija, las cuales difieren las compras automáticamente para mantener un valor de pago constante, y las más usuales, en las cuales el valor de la cuota o pago mínimo es variable, y es el usuario quien elige el número de cuotas a las que se quiere financiar cada compra o pago que se haga.

En cada pago que se realiza a la tarjeta de crédito, se destina una parte del dinero a cubrir los intereses de la deuda y otra parte como abono a capital.

A continuación revisaremos algunas de las ventajas a las que se accede con las tarjetas de crédito, aunque no necesariamente todas ofrecen los mismos beneficios o condiciones.

## PROGRAMAS DE ACUMULACIÓN DE PUNTOS

Muchas entidades financieras promueven programas de acumulación, en los cuales el tarjetahabiente recibe un determinado número de puntos por cada cierto valor monetario en compras o pagos que realice con su tarjeta de crédito. Las condiciones y características varían dependiendo de la entidad, el tipo de tarjeta de crédito y la categoría de la misma.

Es usual que las entidades financieras ofrezcan tarjetas de marca compartida con aerolíneas (u otro

tipo de empresas), mediante las cuales el número de puntos que se acumulan van directamente al programa de lealtad del aliado, beneficiando al titular con un número de puntos mayor que los que otorga una tarjeta de crédito convencional.

Generalmente, los puntos pueden usarse ya sea para adquirir productos de catálogo (televisores, electrodomésticos, objetos de uso personal, entre otros), viajes (hospedajes, rentas de vehículos, tickets aéreos) o bien se pueden transferir a otros programas de lealtad de aerolíneas o entidades afiliadas.

Para consultar y redimir sus puntos, comuníquese con su entidad financiera o bien consulte su extracto o estado de cuenta a través de Internet.

Los restaurantes y los viajes son los segmentos con mayor número de descuentos a los que se puede acceder pagando con su tarjeta de crédito

## FRANQUICIAS DE TARJETAS DE CRÉDITO

En Colombia, existen cuatro franquicias de tarjetas de crédito, las cuales ofrecen los servicios de uso y aceptación de las tarjetas entre los comercios afiliados. Estas son: Credibanco-Visa, Master Card, American Express y Diners. Las dos primeras marcas son multipartidarias, es decir, pueden acceder a ellas cualquier entidad financiera autorizada para emitir tarjetas de crédito (bancos, compañías de financiamiento y cooperativas financieras), mientras las otras dos son sistemas unitarios, en los cuales la emisión de tarjetas es exclusiva de una entidad (Davivienda para Diners y Bancolombia para American Express).

Para elegir la franquicia con la cual quiere emitir su tarjeta de crédito pondere los costos y beneficios en cada una de ellas, tanto para transacciones en el territorio nacional como en el extranjero. Cada franquicia tiene puntos a favor, revise cuál se acomoda más a su perfil y estilo de vida.

## DESCUENTOS Y PROMOCIONES EN ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO

Las franquicias de tarjetas de crédito ofrecen diferentes descuentos y promociones a sus tarjetahabientes, principalmente en comercios, restaurantes y almacenes de cadena, con el fin de promover el uso del dinero plástico.

Los restaurantes y los viajes son los segmentos con mayor número de descuentos a los que se puede acceder pagando con su tarjeta de crédito, igualmente, las franquicias promueven descuentos especiales en almacenes y comercios, ya sea de forma permanente o temporal.

Para mantenerse al tanto de los descuentos y promociones que otorga la franquicia de su tarjeta de crédito es recomendable suscribirse a las listas de correo electrónico, ya sea a través del banco emisor de la tarjeta o en la página web de la franquicia.



También vale la pena que revise y se informe a qué descuentos puede acceder dependiendo de la categoría y tipo de su tarjeta.

## TARJETAS DE MARCA COMPARTIDA

Es un esquema comercial mediante el cual una entidad financiera se asocia con una empresa comercial o de servicios (aerolíneas, almacenes de cadena, concesionarios, entre otros) para ofrecer una tarjeta exclusiva para sus clientes.

Generalmente, estas tarjetas son aceptadas en cualquier establecimiento comercial y gozan de las mismas características de una tarjeta de crédito convencional, pero, adicionalmente, tienen la ventaja de que permiten acceder al tarjetahabiente a una serie de promociones y descuentos exclusivos para ese medio de pago.

## DEVOLUCIÓN DE DOS PUNTOS DEL IVA

Es una iniciativa que fue creada por el Gobierno Nacional en el año 2004 para promover la inclusión financiera y el uso de medios de pago transaccionales, específicamente las tarjetas débito y crédito.

Luego de ser suspendido en enero del 2013, como consecuencia de la entrada en vigencia del nuevo impuesto al consumo, volvió a reglamentarse en diciembre del mismo año, mediante el Decreto 2876.

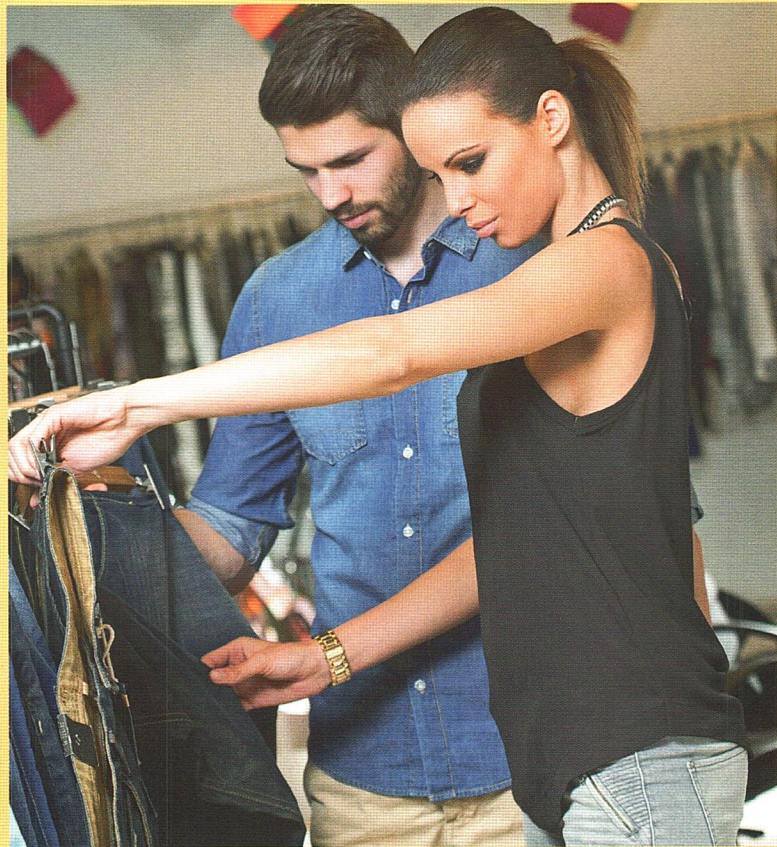
Las personas naturales que adquieran bienes y servicios a la tarifa general o a la diferenciada del 5 por ciento por medio de tarjeta de crédito, débito o banca móvil, tendrán derecho a que se les devuelvan dos puntos del IVA pagado.

La devolución se hará mensualmente de la siguiente manera: si es con tarjeta débito o banca móvil, el banco acreditará a su cuenta el valor de la devolución, y si es tarjeta de crédito, la entidad acreditará el valor como un abono a la deuda de la tarjeta.

El tarjetahabiente no debe realizar ningún procedimiento, toda vez que la Dian hace la devolución al banco, el cuál a su vez aplica los valores a las cuentas de cada cliente



Las personas naturales que adquieran bienes y servicios a la tarifa general o a la diferenciada del 5 por ciento, por medio de tarjeta de crédito, débito o banca móvil, tendrán derecho a que se les devuelvan dos puntos del IVA pagado.



## TARJETA DE CRÉDITO AMPARADA

Muchas personas no tienen la posibilidad de acceder a una tarjeta de crédito porque sus ingresos no son suficientes o porque no cuentan con historial crediticio. En ese caso, la tarjeta de crédito amparada es una excelente opción.

En esta modalidad, hay un titular que es el responsable de la tarjeta ante la entidad financiera para efectos jurídicos y económicos, y es este quien otorga la potestad de uso del plástico a un beneficiario.

El cupo máximo de las tarjetas amparadas suele ser hasta el 50 por ciento del cupo de la tarjeta principal del titular y, por lo general, no tienen cuota de manejo o la tienen con descuento durante un periodo de tiempo.

Otra ventaja de este tipo de producto es que promueve la bancarización, al permitir al beneficiario comenzar a construir su perfil crediticio, y, en el mediano plazo, una vez demuestre un uso responsable de la tarjeta, puede quedar como titular de la misma.

De acuerdo con el proyecto de reforma tributaria que actualmente cursa en el Congreso de la República, el Gobierno Nacional propone eliminar el beneficio de la devolución de los dos puntos del IVA.

## LOS AVANCES DE EFECTIVO

La mayoría de las tarjetas de crédito permiten usar el cupo de crédito otorgado tanto para pagar bienes y servicios como para retirar todo o parte del cupo en efectivo desde un cajero, ya sea en Colombia o en el exterior. A esto se le denomina avance. Este es una fuente inmediata de liquidez que lo puede sacar de apuros, siempre y cuando se utilice de forma responsable e informada.

### Para tener en cuenta:

- Los avances se diferencian automáticamente a un plazo determinado, que va desde los 6 hasta los 36 meses, dependiendo de la entidad y el tipo de avance, pagando intereses desde el primer día.
- La tasa de interés que aplica a los avances generalmente está alrededor del tope máximo permitido para un crédito de consumo por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Además de la tasa de interés y la cuota de manejo que paga de su tarjeta de crédito, los avances pueden tener una comisión aun si se realizan a través de los puntos de contacto de la entidad. Infórmese cuánto es y en qué casos aplica.
- Si el avance se realiza en el exterior o a través de un punto de contacto de otra entidad diferente a la emisora de la tarjeta, deberá pagar el costo de uso del canal.

## COMPRAS EN EL EXTERIOR

La manera más fácil y sencilla de pagar sus compras en el exterior es a través de su tarjeta de crédito. Gracias a que las franquicias de tarjetas de crédito hacen parte de redes transaccionales globales, su tarjeta de crédito tiene la misma funcionalidad en

Colombia o en cualquier lugar del mundo a donde lleguen las redes financieras de estas franquicias.

No obstante, asegúrese de que el país que va visitar cuente con acceso a estas redes financieras. Por ejemplo, en Cuba solo funcionan las tarjetas de crédito Visa y Master Card para compras, y únicamente puede retirar efectivo con tarjetas Visa. Antes de viajar comuníquese con su entidad y valide la funcionalidad de su tarjeta en el país de destino.

Otro aspecto que debe tener en cuenta es que, independientemente del país donde la use (distinto a Colombia), el valor de la compra se expresará en dólares, a la tasa de cambio oficial vigente el día de la compra. Ahora bien, hay que diferenciar y conocer si su tarjeta de crédito convierte el valor de la compra a pesos o si mantiene el valor de la deuda en dólares.

En el caso de la franquicia Credibanco-Visa, las compras en el exterior se expresan y se contabilizan en pesos colombianos a la TRM del día de la transacción. Sin embargo, en las tarjetas Master Card, American Express y Diners, generalmente, el saldo se mantiene en dólares y la facturación discrimina el valor a pagar en pesos y en dólares, lo cual trae consigo el riesgo cambiario, pues cada mes deberá pagar el valor de la cuota dependiendo del nivel de la tasa de cambio del día en que se efectúe el pago.

Es indispensable que antes de viajar se comunique con su entidad financiera y solicite la habilitación de sus tarjetas para uso en el exterior, de lo contrario estas podrán ser bloqueadas por seguridad o simplemente no le funcionarán.

## COMPRAS POR INTERNET

La revolución digital sigue avanzando día a día. Cada vez es más común hacer compras desde la comodidad de la casa o la oficina solo con un computador o un teléfono inteligente. Igualmente, los almacenes han hecho esfuerzos e inversiones importantes para construir sus tiendas virtuales en Internet.

Su tarjeta de crédito es una herramienta fundamental que le permite acceder a una amplia gama de posibilidades de compra en línea tanto en tiendas locales como internacionales.

Asegúrese de que su tarjeta esté habilitada para comprar por Internet, y tome las medidas de seguridad pertinentes para evitar fraudes con su tarjeta.

## PAGUE SUS COMPRAS A UNA CUOTA

Cuando difiere sus pagos a una cuota, no paga intereses sobre el valor del pago efectuado. De esta manera, usted logra optimizar su flujo de caja y conseguir financiación sin intereses por un periodo de tiempo que puede llegar hasta los 45 días.

Si el día siguiente a su fecha de corte realiza una compra a una cuota, quiere decir que tiene 30 días hasta que ese pago sea incluido en el extracto del siguiente mes, más, aproximadamente, 15 días de plazo que tiene como límite para cancelar el pago mínimo.

Igualmente, hay que tener en cuenta que si el pago se realiza en una fecha cercana a la de corte, el pago se deberá realizar en el ciclo de facturación inmediatamente siguiente, teniendo igualmente en cuenta el plazo de 15 días para cancelar el pago mínimo.

Así las cosas, cualquier compra a una cuota tendrá un plazo de pago sin intereses que va desde 15 hasta 45 días, aproximadamente.





▶ Varios de los seguros de las tarjetas de crédito aplican tanto para el familiar como su núcleo familiar.

## SEGUROS

Los seguros, asistencias y montos de cobertura que protegen al tarjetahabiente dependen de dos factores: la franquicia de la tarjeta y la categoría de la misma.

Es fundamental que revise las condiciones de su tarjeta para cerciorarse de cuáles son los beneficios que están incluidos con su tarjeta y cuáles otros puede contratar de forma voluntaria.

A continuación mencionamos algunos seguros que están incluidos en la mayoría de tarjetas (no todas, para mayor seguridad verifique con su entidad):

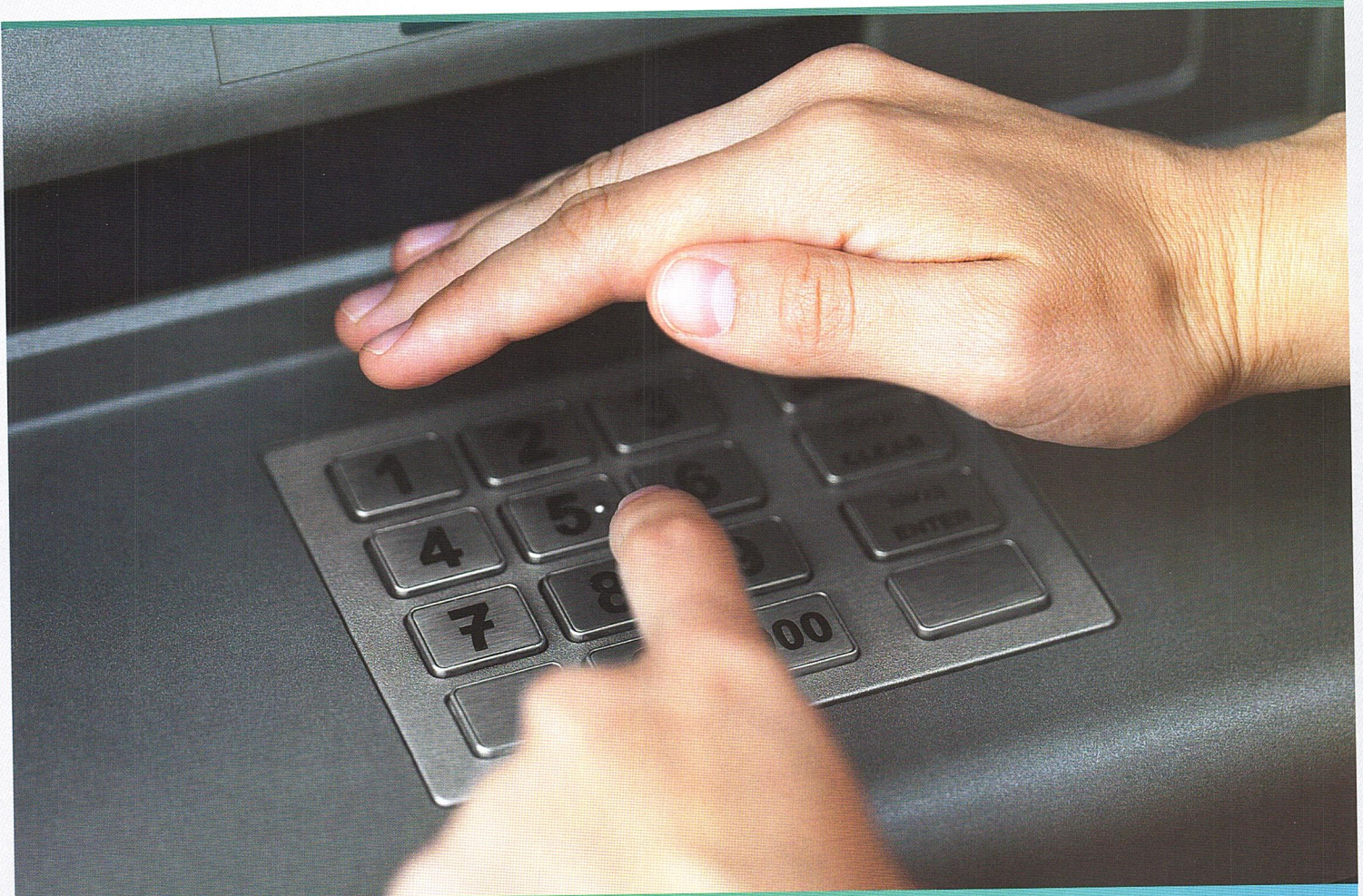
- Seguro de viaje.
- Seguro de vida.

- Seguro contra daño o pérdida de equipaje.
- Seguro contra fraude.
- Seguro médico.
- Seguro de accidentes personales.

Adicionalmente, tenga en cuenta que varios de estos seguros aplican tanto para el titular como su núcleo familiar. Y que para poder acceder a estas coberturas es necesario que los gastos del viaje como tiquetes, hospedajes, renta de vehículos, entre otros, los haya cancelado con la tarjeta de crédito a través de la cual va a hacer efectiva la póliza.

Por ejemplo, si su tarjeta de crédito tiene seguro contra pérdida de equipaje, pero los tiquetes aéreos los pagó en efectivo o con tarjeta débito, y llegara a ocurrir un siniestro, el seguro no va a ser efectivo.



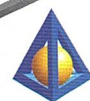


10

**SEGURIDAD EN  
sus transacciones  
financieras**



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
DE LA BANCA COLOMBIANA



**ASOBANCARIA**  
/ Promoviendo la confianza  
y solidez del sector financiero

# Seguridad en sus transacciones financieras

A medida que los canales transaccionales facilitan la vida de los consumidores financieros, crece también el ingenio de los delincuentes para estafar y robar el dinero de los usuarios.

En la mayoría de los casos (a excepción del fleteo), los hurtos de dinero no se hacen de forma violenta, por el contrario, los realizan bajo el manto de la amabilidad y colaboración a la hora de realizar una transacción o simplemente mediante engaños informáticos, con los cuales hacen creer a la víctima que está ingresando a un canal de contacto oficial del banco, cuando en realidad están mordiendo el anzuelo de una trampa que los dejará expuestos.

Así las cosas, es fundamental conocer qué es lo que están haciendo los delincuentes y cómo protegerse ante estas acciones. Igualmente, es importante que se mantenga informado y en comunicación

con su entidad financiera para evitar caer en estas trampas.

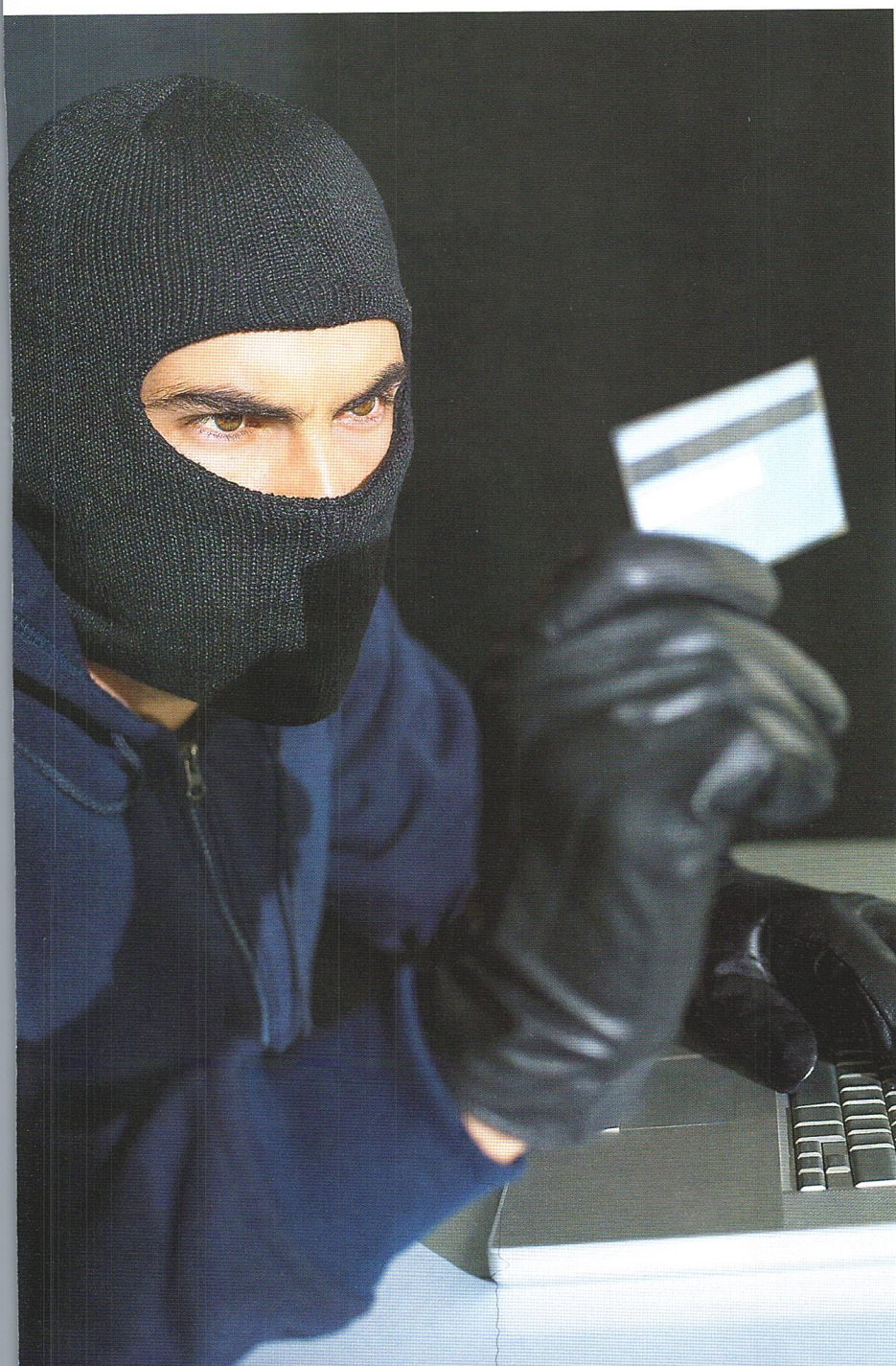
### **Conozca los fraudes y delitos frecuentes**

Para el análisis que se realiza a continuación hemos dividido los fraudes y delitos en dos tipos: I) los que hacen a través de puntos de contacto físicos, entre el delincuente y su víctima, y II) canales no presenciales, los cuales se realizan a través de transacciones en Internet o por medio de canales como la audiorrespuesta.

## **1. CANALES PRESENCIALES**

### **1.1. Clonación de tarjetas o *skimming***

Este delito, que es uno de los más comunes, con-



siste en crear una copia de la banda magnética de su tarjeta (débito o crédito) a través de dispositivos electrónicos instalados en cajeros o datáfonos. Adicionalmente, para capturar la clave de la tarjeta los delincuentes usan microcámaras instaladas sobre el cajero o simplemente ven la clave que digitan los usuarios en el teclado del cajero o del datáfono.

**Canales susceptibles:  
cajeros automáticos y datáfonos**

#### **Recomendaciones:**

- ▶ Cuando digite su clave, cubra el teclado con su otra mano o con algún elemento que impida que otras personas puedan verla.
- ▶ Antes de usar la tarjeta en un cajero o datáfono, asegúrese de que no tenga ningún dispositivo o material extraño cerca o dentro de la ranura. Si encuentra algo sospechoso no realice la transacción y reporte lo sucedido a la entidad financiera.
- ▶ Siempre mantenga sus tarjetas en su poder. Cuando las vaya a usar, no las pierda de vista.
- ▶ Cambie la clave frecuentemente.
- ▶ No permita ayuda de terceros cuando esté realizando una transacción.
- ▶ Cambie su tarjeta de banda por chip. El chip electrónico es casi imposible de clonar.
- ▶ Si su tarjeta es de chip y banda, no la deslice por banda y no permita que en los comercios lo hagan. Si está en un comercio y el datáfono no tiene lector de chip, pida que se lo cambien por uno que si tenga, de lo contrario haga lo posible por evitar la transacción.

# LA BANCA MÁS CERCA DE USTED

- ▶ Active en su entidad financiera la opción para recibir notificación de sus transacciones vía mensaje de texto, esto le ayudará a detectar cualquier movimiento fraudulento.



## TARJETAS CON CHIP

Es uno de los principales avances de la banca en temas de seguridad transaccional en los últimos diez años. Se trata de un chip electrónico que se incorpora en las tarjetas débito y crédito para ser leído en los datáfonos y cajeros en vez de deslizar la banda magnética.

Estos chips almacenan información sobre el titular de la tarjeta, la cual es leída por los cajeros automáticos o los datáfonos, los cuales realizan verificaciones internas mientras se hacen la transacción.

La principal característica de este tipo de tecnología es que es casi imposible de clonar, a diferencia del sistema de banda magnética, el cual los delincuentes logran duplicar con algunos aparatos de fácil acceso.

## 1.2. Cambiazo

Consiste en que el delincuente logra cambiar la tarjeta del usuario por otra tarjeta falsa o desactivada de iguales o similares características visuales. Adicionalmente, el delincuente ofrece ayuda para usar el cajero o el datáfono, pues necesita obtener la clave del plástico.

El cambio de tarjeta se lo pueden hacer antes de realizar la transacción, o después de hacerla (mientras firma el voucher del datáfono, por ejemplo).

**Canales susceptibles:**  
cajeros automáticos y datáfonos

### Recomendaciones:

- ▶ No pierda sus tarjetas de vista. Los delincuentes son muy hábiles y en un rápido movimiento de manos pueden entregarle un plástico falso.
- ▶ Proteja su clave y evite que cualquier persona la vea o la conozca.
- ▶ No permita que nadie se le acerque a ofrecerle ayuda en sus transacciones y menos que manipulen la tarjeta; desconfíe de esas personas.

## 1.3. Fleteo

Es una de las modalidades de hurto, que lastimosamente está de moda. Consiste en que un grupo de individuos identifican a un cliente de una entidad financiera que está retirando una suma importante de dinero, cuando sale del banco o del cajero lo siguen hasta abordarlo, amenazándolo y exigiéndoles la entrega del dinero. Posteriormente, los delincuentes huyen en vehículos o motocicletas.

**Canales susceptibles:**  
sucursales físicas y cajeros

### Recomendaciones:

- ▶ Evite realizar retiros en efectivo, recuerde que existen opciones más seguras como los cheques de gerencia o las transferencias electrónicas (que no necesariamente deben ser entre cuentas del mismo banco).
- ▶ Si no tiene otra opción que la de realizar un retiro en efectivo, solicite a la entidad financiera acompañamiento de la Policía Nacional.



- Evite mencionar en voz alta las sumas que va a retirar o hablar con terceros sobre sus transacciones.
- Si percibe que hay movimientos sospechosos en el banco, no realice la transacción y deje el lugar rápidamente.

#### 1.4. Suplantación de funcionarios

Los estafadores se hacen pasar por funcionarios de la oficina. utilizan prendas y carnet que se asimilan a los de la entidad bancaria, ofrecen amablemente agilizar las consignaciones de las personas de la fila. Una vez tienen el dinero, desaparecen rápidamente llevándose con ellos su botín.

**Canales susceptibles: sucursales físicas**

#### Recomendaciones:

- Entregue el dinero de sus consignaciones única y exclusivamente en la caja del banco.
- No acepte ayuda de personas desconocidas cuando realice transacciones financieras.
- En caso de ser testigo de una situación de estas, comuníquelo inmediatamente al vigilante o a un funcionario del banco.

No permita que nadie se le acerque a ofrecerle ayuda en sus transacciones y menos que manipulen la tarjeta; desconfíe de esas personas.

#### 1.5. Robo o falsificación de cheques

Bajo esta modalidad delincuencia, los estafadores alteran la información diligenciada, duplican los cheques, roban chequeras en blanco y falsifican su firma para retirar dinero o hacer compras con estos títulos adulterados.

#### Recomendaciones:

- Cuando reciba una chequera en blanco asegúrese de que esté sellada y completa.
- Antes de firmar un cheque, diligencie la fecha, nombre y valor en número y letras. Evite firmar cheques en blanco.
- No deje espacios en blanco después de los números, trace una línea en el espacio restante después de escribir el valor del cheque.



En el caso de requerir ayuda para diligenciar algún formulario o documento, acuda a uno de los funcionarios de la entidad bancaria.

- Evite expedir cheques al portador, diligéncielos con cruce restrictivo.
- Mantenga los cheques en un sitio seguro y revise periódicamente que estén completos.

## 2. CANALES NO PRESENCIALES

### 2.1. 'Phishing'

El término proviene del verbo en inglés 'pescar', el cual hace alusión a que el usuario muerda el anzuelo o caiga en la trampa puesta por el delincuente.

La modalidad más común de este delito es a través de correos electrónicos que envían a los usuarios, en los cuales se utilizan fraudulentamente los logos y demás características visuales propias de la entidad financiera para darle una apariencia de 'correo oficial'. En él, invitan a las personas a seguir un vínculo que lo lleva a una página web externa (igualmente disfrazada), con la cual los delincuentes logran que el cliente ingrese a la falsa plataforma virtual de la entidad digitando su nombre de usuario y contraseña. Es en ese momento en donde el delincuente captura la información confidencial de la víctima y procede a hacer el robo.

Los delincuentes informáticos logran incluso emitir mensajes fraudulentos desde direcciones de correo con dominios web similares (y en algunos casos iguales) al del banco, lo cual, sumado a la apariencia visual del mismo, hacen pensar a los usuarios que es un correo auténtico. La clave de su fraude está en la página web a la cual lo quieren redireccionar a través de botones o llamados a la acción.

**Canales susceptibles: Internet**

#### Recomendaciones:

- Tenga en cuenta que las entidades financieras nunca le pedirán claves o nombres de usuario a través de correo electrónico.
- Desconfíe de cualquier correo que le pida realizar una acción específica con sus datos de acceso a la plataforma virtual de la entidad, como cambiar la clave, desbloquear la tarjeta, entre otras.

- En caso de que tenga dudas sobre la veracidad del remitente y su contenido, comuníquese con su entidad y pida asesoría.
- Entre a la página web de sus entidad únicamente ingresando el dominio web en su navegador. No lo haga a través de botones o vínculos.
- Mientras navega en la página de su banco, verifique en la barra de direcciones de su navegador que no está en un sitio externo, en caso de que tenga dudas, cierre la ventana y vuelva a ingresar por la página web oficial de la entidad.

## 2.2. 'Key logger'

El delincuente utiliza programas o dispositivos electrónicos que se instalan y funcionan de manera invisible en el computador de la víctima, lo cual permite grabar el texto que escribe el usuario en su teclado.

Cuando se trata de un software (que es lo más usual), la información se envía automáticamente a través de Internet al delincuente, mientras que si es un dispositivo físico, la información queda almacenada en el mismo.

Al tratarse de una amenaza 'invisible' para el usuario, resulta especialmente difícil de detectar, sin embargo, hay varias medidas de seguridad que se deben tomar.

**Canales susceptibles: Internet**

### Recomendaciones:

- Evite realizar operaciones con sus productos financieros desde computadores de acceso público o redes inalámbricas abiertas.
- Mantenga actualizado su computador con mecanismos de protección informática como antivirus, *antispyware*, *firewall*, entre otros.
- Bajo ninguna circunstancia instale aplicaciones desconocidas por Internet.
- En su correo electrónico, no abra archivos adjuntos de remitentes desconocidos. Y aún si el correo viene de un contacto suyo, asegúrese



▲ En la modalidad de *phishing* invitan a las personas a seguir un vínculo que lo lleva a una página web externa, con la cual los delincuentes logran que el cliente ingrese a la falsa plataforma virtual de la entidad digitando su nombre de usuario y contraseña.

que tenga un texto coherente, pues es frecuente que estos códigos maliciosos se reenvíen automáticamente sin autorización.

- Antes de usar memorias USB que han estado en computadores diferentes al suyo, páselas por un antivirus.

## 2.3. 'Smishing'

El término proviene de mezclar la modalidad fraudulenta del *phishing* con los mensajes de texto SMS. El objetivo es el mismo, obtener información personal y financiera de la víctima.

Generalmente, el robo de datos lo hacen de dos maneras: direccionando a las personas a una página web fraudulenta, la cual seguramente está disfrazada con los logos y colores de la entidad, o invitando al usuario a comunicarse a una línea de teléfono que aparenta ser el *call center* del banco, con el fin de desbloquear un producto o hacer efectivo un premio. Una vez el usuario está en la línea, obtienen fácilmente sus datos personales.

# LA BANCA MÁS CERCA DE USTED



## Canales susceptibles: telefonía móvil

### Recomendaciones:

- No preste atención a los mensajes de texto que llegan a su celular anunciando que es el ganador de un premio o un sorteo.
- Nunca entregue ningún dato personal a través de mensajes de texto. Las entidades financieras nunca se los solicitarán.
- Para contactar a su entidad financiera, asegúrese de llamar únicamente a la línea oficial, la cual puede conseguir en la página de Internet o al respaldo de sus tarjetas.
- No ingrese a enlaces de Internet que no identifique y menos si la invitación viene de un desconocido.



Si recibe llamada con mensajes pregrabados anunciando que se comunique con una línea de atención de su entidad, asegúrese de que el número indicado corresponda al de su banco.

## 2.4. 'Vishing'

El término hace referencia a una modalidad de fraude que mezcla el *phishing* con un mecanismo de audio, montado sobre un protocolo de voz sobre IP. Básicamente, lo que hacen es programar sistemas para realizar llamadas aleatorias a una base de números telefónicos, donde les ponen una grabación que les indica que deben llamar a un número telefónico (fraudulento) para comunicarse con su entidad financiera.

Una vez la víctima llama al número indicado, una grabación le pide sus datos personales (número de tarjeta, claves, entre otros).

## Canales susceptibles: telefonía móvil

### Recomendaciones:

- Si recibe llamadas con mensajes pregrabados anunciando que se comunique con una línea de atención de su entidad, asegúrese que el número indicado corresponda al de su banco. Si tiene dudas, llame al número que aparece en la página web de la entidad o al respaldo de sus tarjetas.
- Solo ingrese datos financieros en el sistema de audiorespuesta o Internet oficial de su entidad. Desconfíe de todo lo que le parezca sospechoso.
- Evite dar su número de celular para rifas u otro tipo de actividades con organizadores no reconocidos, en las cuales puedan usar su número de teléfono para fines ilícitos.

## MEDIDAS PREVENTIVAS ENFOCADAS A MITIGAR EL RIESGO DE FRAUDE

Las entidades financieras, de la mano de las asociaciones gremiales, han hecho esfuerzos importantes para minimizar el riesgo de fraude a los consumidores financieros.

Entre las principales iniciativas están:

- Implementación de tarjetas con chip
- Reemplazo de las de banda magnética.
- Instalación de dispositivos de seguridad en las ranuras de los cajeros, los cuales disparan alarmas cuando intentan ser manipulados por la fuerza.
- Instalación de cámaras de seguridad en los cajeros automáticos.
- Mejoramiento de mecanismos tecnológicos para la autenticación de usuarios en las plataformas virtuales.
- Campañas de sensibilización a través de medios de comunicación.
- Colaboración con la policía para desarticular bandas criminales.