

ABC

EL ABC DE LOS CRÉDITOS EDUCATIVOS



ASOBANCARIA

Construyendo
la **Confianza** y **Solidez** del sector financiero

EL **ABC** DE LOS CRÉDITOS EDUCATIVOS



Hernando José Gómez Restrepo Presidente

Alejandro Vera Sandoval Vicepresidente Técnico

Liz Marcela Bejarano Castillo Directora Financiera y de Riesgos

Elaboración del informe: Liz Marcela Bejarano Castillo

Catherin Montoya González

Dayan Pachón Gómez

Con la colaboración de: Nidia García Bohórquez,
Directora de Educación Financiera

Diseño: Julián Andrés Rojas Castañeda

Julio de 2022

Si requiere información adicional contáctenos a vicetecnica@asobancaria.com

El contenido de este documento, publicado por la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, Asobancaria, tiene carácter netamente académico e ilustrativo y, por tal motivo, no debe considerarse como un instrumento vinculante o una hoja de ruta o plan de acción para las entidades agremiadas a Asobancaria o para otros lectores del mismo. El compartir este tipo de guías es una actividad constante que realiza el Gremio, con el fin de ampliar y mejorar permanentemente el conocimiento acerca de la naturaleza y función de la actividad financiera.

CONTENIDO

> Introducción.....	5
> ¿Qué es un crédito?.....	6
> Entidades que otorgan crédito en Colombia.....	9
> Variables que tiene en cuenta una entidad financiera para otorgar un crédito.....	10
> ¿En qué consiste un crédito educativo?.....	11
> Oferta de financiamiento educativo en Colombia.....	12
> Paso a paso para acceder a este tipo de crédito.....	13
> Estructura de amortización de tu crédito.....	15
> Aprende a leer tu extracto bancario.....	17
> Formas de presentar una queja o inconformidad.....	19
> Reflexiones Finales.....	21

INTRODUCCIÓN

La educación se ha convertido en un factor concluyente para el bienestar de los individuos y el crecimiento económico de los países. Por un lado, tiene una relación positiva con los resultados del mercado laboral en términos de ingresos salariales, riesgo de desempleo y productividad. Por otro lado, ayuda a mejorar las condiciones de vida no solo en términos de ingresos, sino también en factores asociados al desarrollo cognitivo, salud familiar, fecundidad, reducción de la delincuencia, entre otros. En consecuencia, es difícil encontrar un mejor vehículo para el progreso y la movilidad social.

Para muchos colombianos, invertir en educación representa la oportunidad de mejorar su calidad de vida futura, aunque en el presente se convierta en un reto para sus finanzas. En este sentido, cuando una persona no cuenta con suficientes recursos disponibles para realizar el programa académico de sus sueños, puede recurrir a instrumentos financieros como el crédito educativo.

Bajo este escenario, la presente Guía nace como una iniciativa de Asobancaria y sus entidades agremiadas para ampliar el conocimiento del público sobre el crédito educativo. Este documento se divide en dos secciones, la primera se relaciona con las características y aspectos generales de los créditos; y la segunda se especializa en los créditos educativos, sus requisitos, los mecanismos a través de los cuales se puede acceder a este tipo de financiación y la oferta que hay en el mercado.

Esperamos que esta información sea de utilidad para los lectores y sirva como una herramienta para que cada persona pueda analizar las diversas opciones de crédito educativo existentes y elegir la que mejor se adapte a sus necesidades y circunstancias particulares.



¿QUÉ ES UN CRÉDITO?



Es un producto a través del cual una entidad financiera le presta a un cliente cierta cantidad de dinero (capital), con el compromiso de que este lo devuelva en el futuro junto con unos intereses y mediante el pago de cuotas previamente pactadas entre las dos partes.

Antes de solicitar financiación es importante conocer sus características y, de esta manera, poder comparar entre las distintas opciones existentes en el mercado. A continuación, se presentan las más importantes:

- **Capital:** monto de dinero que se pide prestado.
- **Plazo de la obligación:** periodo en el cual se pacta la devolución del capital.
- **Tasa de interés corriente:** es un indicador que se expresa en forma de porcentaje y se usa para estimar el cobro que realizan las entidades financieras por prestar dinero. Este costo corresponde al riesgo que corre la entidad al otorgar un crédito y los gastos financieros y administrativos incurridos para realizar estos préstamos, es decir, es el valor que se debe pagar por usar los recursos otorgados por la entidad financiera. En Colombia, existe un tope máximo para esta tasa, denominado tasa de usura, el cual está vigilado y regulado por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Comúnmente se utilizan dos tipos de tasas de interés, la nominal y la efectiva, veamos las diferencias entre estas dos:

Tabla 1. Tasa de interés nominal y efectiva

Tasa nominal	Tasa efectiva
<p>Tasa de interés sin capitalización de intereses o interés simple. Esto quiere decir que, con una tasa de interés nominal, los intereses de un periodo determinado se calculan sobre el capital prestado.</p> <p>Ejemplo: si se pide un crédito de \$2.000.000 con una tasa de interés de 2% nominal mensual, los intereses del mes corresponden a \$40.000.</p> <p>Para calcular la tasa nominal anual, se multiplica la tasa mensual por 12 meses. Con el ejemplo anterior, este cálculo arrojaría una tasa de interés de 24% nominal anual y unos intereses totales de \$480.000.</p>	<p>Tasa de interés con capitalización de intereses o interés compuesto. Esto quiere decir que, con una tasa de interés efectiva, los intereses de un periodo determinado se calculan sobre el capital prestado más los intereses generados periodo tras periodo.</p> <p>Las tasas efectivas se pueden calcular a partir de tasas nominales de la siguiente forma:</p> $\left(1 + \frac{\text{tasa de interés nominal}}{n}\right)^n - 1$ <p>Siendo n la frecuencia de capitalización de intereses. En caso de que un crédito se pague mensualmente, este número sería 12.</p> <p>Ejemplo: si tenemos la tasa nominal anual de 24%, su equivalente en tasa efectiva anual sería de 26,82%. Por lo tanto, con un crédito de \$2.000.000 a una tasa de interés de 26,82% efectivo anual, los intereses totales a pagar serían de \$536.400.</p>

- **Tasa de interés de mora:** son intereses adicionales y más altos que los corrientes, los cuales se cobrarán en caso de que el deudor incumpla el pago de la cuota en el plazo inicialmente pactado, por ende, esta tasa representa una sanción.
- **Codeudor:** un codeudor o deudor solidario es la persona que comparte las mismas responsabilidades del deudor principal y al cual se le puede exigir el pago de la obligación.
- **Garantías:** son activos que ejercen un papel de respaldo frente al crédito en caso de que puedan presentarse pérdidas como consecuencia del incumplimiento del pago de dicha obligación.
- **Periodo de gracia:** es un plazo acordado entre la entidad financiera y el cliente, durante el cual se pospone el pago de algún componente del préstamo, ya sean los abonos a capital y/o los intereses, durante el tiempo que se determine.





Entidades que otorgan crédito en Colombia

En Colombia los establecimientos de crédito son las instituciones financieras encargadas de canalizar los recursos del público en depósitos a la vista para, posteriormente, colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos y otras operaciones activas de crédito. Estas entidades se encuentran bajo la vigilancia de la SFC y se dividen en:

Gráfico 1. Clases de entidades financieras vigiladas por la SFC

Principales Funciones

Establecimientos bancarios

- Recibir depósitos en cuenta corriente, a término y de ahorros.
- Otorgar créditos.
- Emitir cartas de crédito.
- Descontar y negociar pagarés, giros, letras de cambio y otros títulos de deuda.
- Otorgar avales y garantías.
- Realizar operaciones de leasing habitacional.

Corporaciones financieras

- Suscribir y adquirir acciones o bonos obligatoriamente convertibles en acciones.
- Expedir y otorgar cartas de crédito.
- Participar en la promoción y financiación de proyectos de inversión estatales, departamentales o municipales.
- Celebrar operaciones de cualquier modalidad respecto de títulos emitidos por la Nación.
- Emitir bonos de garantía general en moneda nacional.

Compañías de financiamiento tradicional

- Captar ahorro a través de depósitos a término.
- Negociar títulos valores emitidos por terceros.
- Otorgar préstamos.
- Comprar y vender títulos representativos de obligaciones emitidas por entidades de derecho público.
- Otorgar financiación mediante la aceptación de letras de cambio.
- Efectuar, como intermediario del mercado, operaciones de compra y venta de divisas.

Cooperativas financieras

- Captar ahorro a través de depósitos a la vista o a término mediante expedición de Certificados de Depósito de Ahorro a Término (CDAT) y Certificados de Depósitos a Término (CDT).
- Captar recursos a través de ahorro contractual.
- Emitir bonos.
- Realizar operaciones de compra y venta de divisas y demás operaciones de cambio.



Variables que tiene en cuenta una entidad financiera para otorgar un crédito

A la hora de financiar, los establecimientos de crédito, deben gestionar el riesgo implícito en dichas operaciones, por lo tanto, requieren información sobre el solicitante y el destino que se dará a los recursos. A partir de estos datos, las entidades realizan un análisis de crédito, en el cual determinan la probabilidad de que el cliente pueda pagar su deuda y así decidir si se aprueba o deniega el préstamo. Si bien los requisitos pueden variar según el tipo de crédito y la entidad a la que se solicita, en general, se analizan los siguientes parámetros:

Gráfico 2. Tipos de parámetros que se analizan en una solicitud de crédito



Cualitativos: información sobre el objetivo del crédito, visión a corto y largo plazo, competencias profesionales, estabilidad laboral, entre otros.



Cuantitativos: capacidad de pago del deudor a corto y largo plazo, nivel de endeudamiento, información de centrales de riesgo, utilización de productos financieros, entre otros.

Ahora que conoces las generalidades de un crédito, revisaremos las características particulares de los créditos educativos.



¿EN QUE CONSISTE UN CRÉDITO EDUCATIVO?



Es un tipo especial de crédito otorgado por bancos y otras instituciones financieras para que los estudiantes puedan financiar hasta el 100% del valor de la matrícula de sus estudios, ya sean de nivel técnico¹, tecnológico², profesional o de posgrado³, así como otros gastos asociados a manutención, materiales y transporte.



Oferta de financiamiento educativo en Colombia

Entre las instituciones que ofrecen este tipo de financiación en Colombia, se destacan bancos comerciales como Bancolombia, Davivienda, Bogotá, BBVA, Itaú, Pichincha, Bancamía, Bancoomeva, Serfinanza y Cooperativo Coopcentral. Así mismo, tenemos al ICETEX, una entidad del Estado que tiene diversas líneas de crédito con beneficios especiales para población vulnerable y de ingresos bajos y medios. Con el fin de conocer la oferta de productos existente, puedes ingresar a la página “Saber más, Ser más” (www.sabermassermas.com/lineas-credito-educativo), donde encontrarás información actualizada sobre las principales características de las líneas de crédito educativo disponibles según la entidad financiera.



Por otro lado, algunas instituciones educativas tienen convenios con entidades financieras o cuentan con sus propios programas de financiación que, generalmente, consisten en fraccionar el valor de la matrícula en varios pagos durante el periodo académico a tasas de interés favorables. A continuación, se listan algunas universidades que cuentan con líneas de apoyo financiero, para más información consultar los enlaces respectivos:

- Pontificia Universidad Javeriana (<https://www.javeriana.edu.co/web/estudia-en-la-javeriana/apoyo-financiero>)
- Universidad Jorge Tadeo Lozano (<https://www.utadeo.edu.co/es/link/financia-tu-matricula/42451/financiacion>)

¹ Forma al estudiante en ocupaciones de carácter operativo e instrumental.

² Forma al estudiante en ocupaciones, programas de formación académica y de especialización.

³ Son aquellos estudios superiores que tienen como objetivo formar personas con el fin de alcanzar un título profesional y un nivel especializado.

⁴ Son un tipo de préstamo que otorgan las entidades financieras para costear los gastos personales de cualquier índole. Estos créditos son flexibles, rápidos y solicitan requisitos mínimos.

- Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito (<https://www.escuelaing.edu.co/es/admisiones/creditos-directos/>)
- Universidad Externado de Colombia (<https://www.uexternado.edu.co/alternativas-de-financiacion/alternativas-para-pregrado/>)
- Universidad de la Sabana (<https://www.unisabana.edu.co/index.php?id=5347>)
- Universidad de los Andes (<https://apoyofinanciero.uniandes.edu.co>)
- Universidad del Bosque (<https://financiacion.unbosque.edu.co>)
- Universidad del Rosario (<https://www.urosario.edu.co/becas-y-apoyo-financiero/Inicio/>)
- Universidad Sergio Arboleda (<https://www.usergioarboleda.edu.co/admisiones/apoyo-financiero>)

En cualquier caso, te recomendamos acudir a la oficina de apoyo financiero de tu institución educativa para conocer toda la oferta disponible.



Paso a paso para acceder a este tipo de crédito

Las entidades financieras son un gran aliado a la hora de acceder a estudios de educación superior, conoce el proceso para solicitar un crédito educativo:

1. Conoce las líneas de crédito disponibles

El primer paso es investigar sobre las líneas de créditos educativos disponibles en las diferentes entidades financieras. Como se mencionó anteriormente, podrás consultar la información actualizada para comparar y saber cuál opción se ajusta a tus necesidades particulares en la página “Saber más, Ser más” (www.sabermassermas.com/lineas-credito-educativo).

2. Evalúa las condiciones del crédito en cada entidad

Este tipo de créditos tiene una serie de características, cuyas condiciones pueden ser diferentes en cada entidad financiera. Para evaluarlas toma en consideración lo siguiente:

- a. Financiación de periodos académicos o de toda una carrera:** estos créditos se pueden solicitar para financiar: (i) uno o varios periodos académicos, por lo tanto, el cliente debe realizar una nueva solicitud para cada uno; y (ii) el valor total de la carrera, por lo tanto, el cliente solo realiza la solicitud una vez y la entidad financiera efectuará los desembolsos cada que inicie un periodo académico.
- b. Monto a financiar:** estos productos pueden cubrir todo el valor de la matrícula, un porcentaje de esta o hasta un monto máximo específico determinado por cada entidad financiera.

- c. Plazo en el cual se deberá pagar:** estos créditos pueden ser de corto, mediano o largo plazo, es decir, se realiza el pago al mismo tiempo que se estudia o se ofrece un plazo mayor, de varios meses o años, para pagar la totalidad del monto financiado.
- d. Titular del crédito:** la financiación puede ser solicitada por el estudiante o cualquier otra persona que demuestre ingresos y capacidad de pago.

3. Revisa detenidamente los requisitos

Para poder acceder a créditos educativos se deben cumplir una serie de requisitos exigidos por cada entidad financiera, entre los más comunes se encuentran:

- a.** El titular del crédito debe ser mayor de edad. En ocasiones, se establecen límites específicos para la edad máxima aceptada.
- b.** Estar o empezar a estudiar en una institución educativa avalada por el Ministerio de Educación, así la entidad financiera podrá verificar el destino del crédito, el valor de la matrícula y la duración de cada periodo académico.
- c.** En algunas ocasiones se puede pedir un codeudor o fiador, con el fin de respaldar o garantizar el pago de la obligación.
- d.** Presentar documentos que certifiquen los ingresos mínimos exigidos por cada entidad para demostrar capacidad de pago del titular de la obligación como, por ejemplo: (i) certificación laboral y comprobantes de nómina; (ii) extractos bancarios; (iii) certificaciones de otros ingresos; y (iv) Declaración de Renta; entre otros. Dichos documentos pueden variar si se trata de un empleado o un independiente.
- e.** Tener buen comportamiento crediticio y hábitos de pago, así como no contar con reportes negativos en las centrales de información.
- f.** Otros que la entidad financiera exija.

4. Realiza la solicitud de crédito y radicación de documentos

Luego de elegir la entidad financiera y la línea de crédito que más se ajusta a tus necesidades, y de revisar que cumples con todos los requisitos exigidos, debes realizar la solicitud del crédito por cualquiera de los canales de atención que tenga disponibles la entidad financiera como, por ejemplo, plataformas digitales y/o aplicaciones, líneas de atención telefónica, sucursales bancarias u oficinas de la entidad en la institución educativa. En estos casos el solicitante tendrá acompañamiento de un asesor en el proceso de solicitud, quien le indicará cómo realizar la radicación de documentos.

5. Revisa la aprobación del crédito y el desembolso de los recursos

Después de realizada la solicitud, el banco dará respuesta sobre la aprobación o denegación del crédito en un periodo que, en la mayoría de las entidades, no supera los cinco días hábiles. Si el crédito es aprobado, el desembolso de los recursos puede tardar hasta un día hábil y se realiza directamente a la institución educativa, salvo en algunos casos muy particulares donde ciertos bancos aceptan realizar el desembolso al cliente cuando este ha hecho el pago de la matrícula de forma previa y con recursos propios, para lo cual se debe enviar el soporte respectivo.



Estructura de amortización de tu crédito

Cuando se adquiere una obligación financiera es importante planear cómo se devolverán los recursos financiados. El método que muestra el detalle de los pagos que deben realizarse para liquidar una deuda se conoce como *amortización del crédito*, donde se especifica: (i) el capital adeudado; (ii) los intereses corrientes calculados a una tasa de interés previamente acordada entre la entidad financiera y el deudor, así como los intereses de mora en caso de que no se realice el pago oportuno de cada cuota; (iii) otros conceptos que se cobran como, por ejemplo, seguros; (iv) el plazo de la deuda; y (v) las cuotas que deben pagarse, las cuales se calculan de acuerdo con lo anterior.

Veamos un ejemplo. Se adquiere un crédito para financiar una matrícula universitaria con las siguientes características:

- **Monto a financiar:** \$5.000.000
- **Plazo:** seis meses (se paga el crédito mientras se estudia).
- **Tasa de interés corriente:** tasa fija de 1,02% nominal mes vencido (MV).
- **Tasa de interés de mora:** tasa fija de 1,5% nominal mes vencido (MV).
- **Sistema de amortización:** cuotas fijas en pesos.
- **Otros conceptos a cobrar:** seguro de vida mensual de \$40.000.

En la Tabla 2 se muestra la amortización de este crédito, asumiendo que no existen retrasos en el pago de la obligación.

Tabla 2. Amortización del crédito

Mes	Saldo inicial	Intereses corrientes	Intereses de mora	Otros conceptos	Cuota Fija	Abono a capital	Saldo final
1	\$5.000.000	\$ 51.235	\$0	\$40.000	\$ 903.474	\$ 812.239	\$ 4.187.761
2	\$ 4.187.761	\$ 42.912	\$0	\$40.000	\$ 903.474	\$ 820.562	\$ 3.367.198
3	\$ 3.367.198	\$ 34.504	\$0	\$40.000	\$ 903.474	\$ 828.971	\$ 2.538.228
4	\$ 2.538.228	\$ 26.009	\$0	\$40.000	\$ 903.474	\$ 837.465	\$ 1.700.763
5	\$ 1.700.763	\$ 17.428	\$0	\$40.000	\$ 903.474	\$ 846.047	\$ 854.716
6	\$ 854.716	\$ 8.758	\$0	\$40.000	\$ 903.474	\$ 854.716	\$ 0

Al inicio del periodo académico el dinero del crédito es desembolsado para pagar la matrícula y al final del mes 1 llega el primer recibo de pago, cuyos rubros se calcularon de la siguiente manera:

- **Saldo inicial:** corresponde al monto inicial del crédito.
- **Intereses corrientes:** son el producto entre el *saldo inicial* y la tasa de interés corriente de 1,02% MV.
- **Intereses de mora:** son cero, pues se asumió que no existían retrasos en el pago de la obligación.
- **Otros conceptos:** corresponden al valor del seguro de vida mensual.
- **Cuota fija:** se calcula como una anualidad ordinaria, la cual comprende la suma del *abono a capital*, los *intereses corrientes* y de *mora*, así como *otros conceptos*.
- **Abono a capital:** se calcula restando los *intereses corrientes*, los de *mora* y los *otros conceptos* al valor de la *cuota fija*. Este valor representa el monto que efectivamente se está pagando sobre el capital adeudado.
- **Saldo final:** corresponde al *saldo inicial* menos el *abono a capital*. Este valor representa el monto de capital que se adeuda luego de pagar la primera cuota.

En este sentido, durante los meses siguientes se repiten los cálculos anteriores hasta que el saldo de la deuda quede en cero.

Además de entender la tabla de amortización de tu crédito educativo, es importante que aprendas a leer tu extracto bancario.



Aprende a leer tu extracto bancario

Si bien existen diferentes tipos de extractos bancarios, en seguida presentamos un ejemplo de la información que todos estos contienen. Con base en los datos del ejemplo anterior, este sería el extracto del segundo mes:



Logo

Banco N

Referencia de Pago

12334567-1

2 Extracto crédito educativo
JOSÉ PÉREZ HERNÁNDEZ
jos@correo.com
 calle 1 # 00 – 00
 Bogotá D.C.

3	Fecha de corte: 30/06/22
4	Fecha límite de pago: 15/07/22
5	Pago mínimo: \$903.474

CONCEPTO			
Fecha de Transacción	No. Operación	Descripción	Valor
6			
			Total
			\$903.474

7

Pago mínimo a la fecha de corte	
(+) Abonos a capital	\$820.562
(+) Intereses corrientes	\$42.912
(+) Saldo en mora	\$0
(+) Intereses por mora	\$0
(+) Otros conceptos	\$40.000
(=) Pago total mínimo	\$903.474

8

Saldo del crédito	
Capital	\$4.187.761
(+) Intereses corrientes	\$129.611
(+) Intereses de mora	\$0
(+) Otros conceptos	\$200.000
(=) Total	\$4.517.372
Pagos mes anterior	
(+) Capital	\$812.239
(+) Intereses corrientes	\$51.235
(+) Interese de mora	\$0
(+) Otros conceptos	\$40.000
(=) Pagos	\$903.474

10

Tasa de Interés Corriente (Nominal Anual Mes Vencido)	12,3 %
Tasa de Interés de Mora (Nominal Anual Mes Vencido)	18,0 %

11

1



Método de Pago:
 Sucursal física – Sucursal virtual

Canal de atención:
 Línea gratuita nacional 01800 567890

12

En un extracto bancario se encuentra la siguiente información:

1. **Referencia de pago:** código de barras o número con el cual se puede pagar fácilmente la cuota en entidades bancarias.
2. **Datos personales** del titular del crédito.
3. **Fecha de corte:** es la fecha en que el banco cierra la facturación del crédito, dependiendo del saldo, a partir de ella se calculará la próxima cuota.
4. **Fecha límite de pago:** es la fecha máxima para realizar el pago de la cuota del crédito, de no hacerlo la entidad empezará a cobrar interés por mora.
5. **Pago mínimo:** valor mínimo que se debe pagar mensualmente como cuota del crédito.
6. **Concepto:** presenta el resumen de los movimientos del crédito y contiene la siguiente información:
 - Fechas en las que se realizaron desembolsos o pagos del crédito.
 - Código que se le otorga a la transacción del pago (**No. operación**).
 - Detalles o información sobre los desembolsos o pagos (**Descripción**).
 - Cantidad por la que fue realizada la transacción (**Valor**).
7. **Pago mínimo a la fecha de corte:** se presentan todos los detalles y el desglose de la cuota mensual a pagar:
 - **Abonos a capital:** monto que efectivamente se está pagando sobre el capital inicialmente adeudado.
 - **Intereses corrientes:** saldo de intereses que se está cobrando sobre el capital adeudado a la fecha de corte.
 - **Saldo en mora:** montos adeudados de los pagos que no se realizaron en periodos anteriores.
 - **Intereses por mora:** saldo de intereses que se está cobrando sobre el *saldo en mora*.
 - **Otros conceptos:** otro tipo de costos o cargos (por ejemplo, seguros) que se cobran de forma mensual.
 - **Pago total mínimo:** sumatoria de los conceptos anteriormente descritos.
8. **Saldo del crédito:** se presentan todos los detalles de la deuda a la fecha de corte del extracto:
 - **Capital:** cantidad de dinero por concepto de capital que se adeuda a la fecha de corte.
 - **Intereses corrientes:** son los intereses corrientes totales que deben pagarse en las cuotas restantes del crédito.
 - **Intereses de mora:** son los intereses acumulados a causa de mora hasta la fecha de corte.

- **Otros conceptos:** son los costos o cargos adicionales totales que deben pagarse en las cuotas restantes del crédito.
- **Total:** sumatoria de los conceptos anteriormente descritos.

9. Pagos mes anterior: se presentan todos los detalles y el desglose del pago del mes anterior:

- **Capital:** cantidad de dinero que se destinó al pago del capital.
- **Intereses corrientes:** saldo de intereses que se cobró sobre el capital adeudado a la fecha de corte del mes anterior.
- **Intereses de mora:** cantidad de dinero que se destinó al pago de intereses de mora.
- **Otros conceptos:** cantidad de dinero que se destinó al pago de otros costos, como seguros.
- **Total:** sumatoria de los conceptos anteriormente descritos.

10. Tasa Interés Corriente (Nominal Anual Mes Vencido): corresponde a la tasa de interés corriente nominal mensual convertida a una periodicidad anual.

11. Tasa Interés Mora (Nominal Anual Mes Vencido): corresponde a la tasa de interés de mora nominal mensual convertida a una periodicidad anual.

12. Método de pago y canales de atención: son los medios de pago autorizados por la entidad bancaria y los canales de atención que se pueden utilizar para comunicar inquietudes o reclamos.



Formas de presentar una queja o inconformidad

En caso de presentarse un inconveniente o que exista alguna inconformidad con los productos y/o servicios que ofrece la entidad vigilada por la SFC, los consumidores financieros cuentan con instancias a las cuales pueden acudir de manera simultánea, solo a una o a varias de ellas, y en el orden que consideren pertinente. Estas instancias son:

- 1. La entidad vigilada:** cuando quieras presentar tu solicitud o reclamo ante la entidad financiera, debes exponer tu caso sustentando cada detalle de este para que se pueda llevar a cabo el análisis respectivo y generar las posibles soluciones.
- 2. El Defensor del Consumidor Financiero (DCF) de la entidad vigilada:** si consideras que la entidad no te prestó de manera adecuada un servicio, tienes derecho a reportarlo al DCF; también lo podrás hacer si crees que el banco o institución financiera no cumple con lo establecido en los contratos suscritos para la prestación de servicios o incumple alguna norma.

El DCF tiene como funciones, además de resolver las quejas, actuar como conciliador o vocero de los consumidores financieros. Después de que esta instancia investiga los hechos que llevaron a presentar la queja, toma una decisión, la cual es de obligatorio cumplimiento para la entidad.

Encuentra más información sobre el DCF de cada entidad vigilada en la página de la SFC (www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/defensor-del-consumidor-financiero-10087421).

Sin embargo, si no estás de acuerdo con la decisión tomada, puedes acudir a la SFC quien recibirá la queja y, de ser necesario, evaluará la conducta del defensor.

3. La SFC: al respecto, existen dos opciones para presentar la solicitud:

- a. Formular una queja de manera virtual en la página de la SFC (<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/quejas-contras-entidades-vigiladas/quejas-contras-entidades-vigiladas-por-la-superintendencia-financiera-de-colombia-20650>) o presentar la queja de manera presencial en el punto ciudadano, ubicado en la Carrera 7 # 4 – 49 Bogotá D.C.
- b. Interponer una demanda ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la SFC.

4. Justicia ordinaria: también existe la posibilidad de acudir ante la justicia ordinaria (los jueces encargados de administrar justicia en Colombia) para resolver cualquier disputa con una entidad financiera.

Aunque no hay un orden específico para interponer su petición, se aconseja que acuda en primera instancia a la entidad financiera dado que es la llamada a resolver los inconvenientes existentes de primera mano, tiene los antecedentes de la queja, conoce los productos y servicios ofrecidos, y tiene la obligación de darle curso a las solicitudes y reclamaciones. Cuando presentes la queja recuerda incluir los datos completos, de esta manera la entidad te podrá ubicar fácilmente para dar respuesta a tu solicitud.

REFLEXIONES FINALES

En Colombia existen diversas opciones a las que puedes recurrir para financiar tu educación como, por ejemplo, los establecimientos bancarios, el ICETEX y los programas de las instituciones educativas. A lo largo de esta Guía has aprendido acerca de la oferta de créditos educativos que existe en el país y los requisitos que las entidades financieras tienen en cuenta al momento de analizar una solicitud, lo cual te ayudará a comparar las diferentes opciones existentes en el mercado y, de esta forma, elegir la que más te convenga de acuerdo con tus necesidades particulares.

De igual forma, te hemos explicado cuáles son los pasos que debes seguir para solicitar este tipo de créditos, la forma en la que se estructura su amortización y cómo puedes leer el contenido de tus extractos bancarios, con el fin de que tengas una comprensión más amplia del producto al que estás accediendo y su funcionamiento. Finalmente, en este documento encuentras algunas directrices relacionadas con la forma en la que puedes presentar una queja, en caso de que lo consideres necesario, y las instancias a las cuales puedes recurrir con este propósito.

En conclusión, esperamos que este documento haya aclarado las inquietudes que tenías sobre el proceso de financiamiento de tu educación. Ahora, solo resta que tengas claro qué carrera quieres estudiar y en qué universidad, el sector financiero te apoyará en el cumplimiento de este sueño.



EL ABC DE LOS CRÉDITOS EDUCATIVOS



ASOBANCARIA

Construyendo
la **Confianza** y **Solidez** del sector financiero