



Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Virtual

**En diciembre y año nuevo cuido mi
dinero**

Bogotá D.C. Noviembre 22 de 2017

**Lo que un
consumidor
financiero informado
debe conocer...**

1

Endeudamiento responsable

2

Seguridad en las transacciones

3

Conozca sus derechos

1

Endeudamiento responsable

Endeudamiento responsable

Tener casa, estudiar, viajar y contar con un vehículo son comúnmente los anhelos de la mayoría de las personas. Para ayudar a la construcción de estos sueños, el sistema financiero dispone de múltiples alternativas de financiación.

Sin embargo, existe un alto riesgo de endeudarse excesivamente si no se administran adecuadamente las finanzas personales, por lo que es necesaria una gestión inteligente del endeudamiento:

- Analice sus ingresos para que logre una gestión eficiente del presupuesto del que dispone.
- Antes de adquirir una deuda es importante revisar los costos financieros asociados al servicio o producto a contratar, los intereses, los seguros, impuestos y demás gastos que se generan.

Endeudamiento responsable

- Planifique sus inversiones, piense qué cosas son realmente útiles para su vida y justifican el hecho de adquirir una deuda.
- Es importante que antes de adquirir nuevas deudas tenga claro cómo va a pagarlas. Ello depende de múltiples variables que debe tener en cuenta y analizar a fondo: estabilidad laboral, ahorros disponibles y cesantías, entre otras.
- En el evento en que advierta que no va a poder pagar una obligación, comuníquese con la entidad financiera y renegocie la deuda solicitando la modificación de las condiciones del crédito originalmente pactadas, de forma tal que pueda continuar cumpliendo la obligación sin entrar en mora.
- La adecuada administración de las obligaciones le evitará entrar en mora y ser reportado negativamente en las centrales de riesgo.

Derecho de habeas data



Mito: el reporte en las centrales de información (centrales de riesgo) siempre es malo.

Realidad: todos los consumidores financieros existimos en las centrales de información. Los reportes negativos dependen de nuestro comportamiento como deudores, son un reflejo de nuestra experiencia crediticia y de los hábitos de pago.

Sobre los reportes negativos en las centrales de información

- Las entidades deben contar con autorización previa y expresa del consumidor financiero antes de realizar el reporte.
- Usted puede presentar la respectiva reclamación ante la entidad cuando ésta genere reportes de información que no correspondan a la realidad del crédito.
- El consumidor financiero tiene derecho a que se reporte información veraz, actualizada y completa a las centrales de información.
- Antes de ser reportado negativamente el consumidor debe ser informado que se encuentra en mora. Este mecanismo preventivo contempla una comunicación con por lo menos 20 días de antelación al reporte, lo que le permite al consumidor la posibilidad de efectuar o demostrar el pago antes de que se genere el mismo.

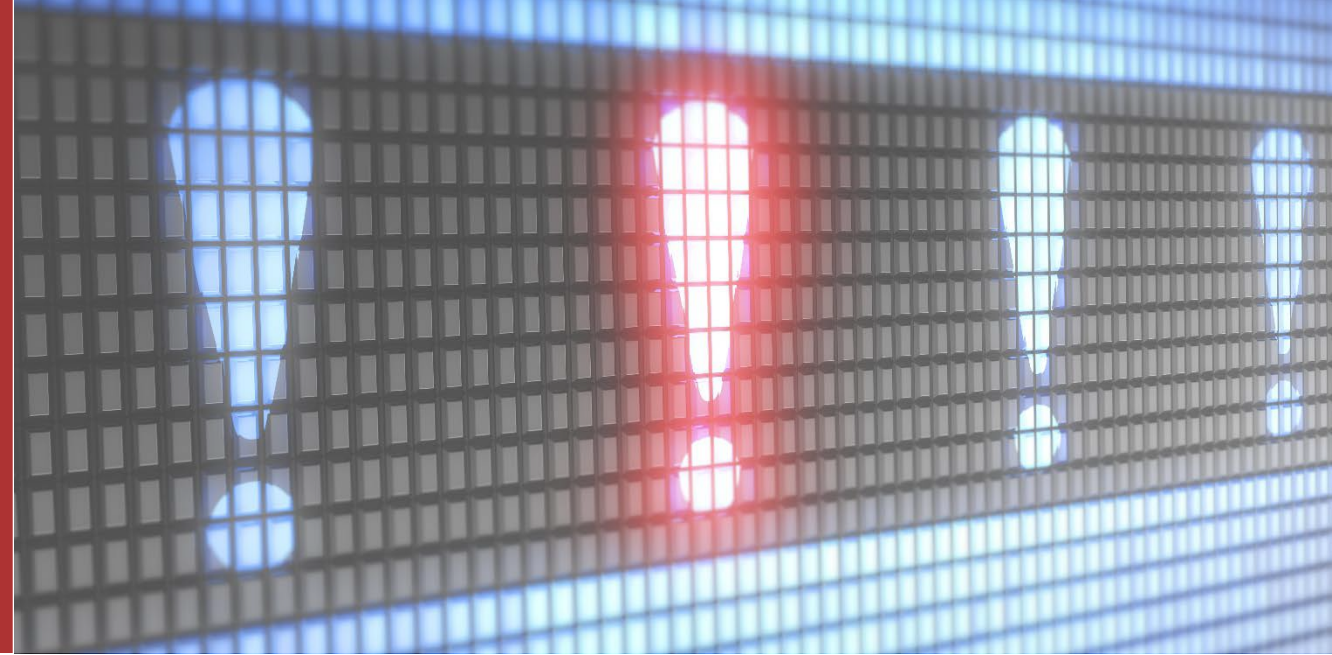
Sobre los reportes negativos en las centrales de información

- Acercándose a la entidad financiera puede renegociar su deuda y solicitar la modificación de las condiciones para evitar un posible incumplimiento de pago.
- Un adecuado comportamiento de pago le abre múltiples posibilidades en el sector financiero.
- Si en su historial crediticio aparece una obligación que no contrajo, puede solicitar a la entidad financiera que genere una advertencia sobre dicha acreencia mientras se investiga la situación, lo que le permitirá a terceros que consulten el historial crediticio del consumidor financiero entender que dicha obligación se encuentra en discusión.
- Recuerde que cuando incurre en una mora inferior a dos años y se genera el reporte negativo, ésta información permanecerá el doble del tiempo que duró la mora, contado a partir de la fecha de pago (p.ej. Por una mora de 90 días el reporte negativo durará 180 días).

2

Seguridad en las transacciones

Uso de internet y banca móvil



Realizar transacciones en internet es fácil y práctico. Sin embargo, se deben tener ciertas precauciones al utilizarlo, pues existen distintos riesgos a los que se está expuesto y hacen a los consumidores financieros potenciales víctimas de fraude.

Uso de internet y banca móvil

- Digite siempre la dirección electrónica de su banco y verifique que sea la correcta. Esté atento a letras de más o números adicionales, puede ser un sitio fraudulento para obtener su información personal crediticia.
- Conozca las políticas de uso del sitio web y de las aplicaciones móviles ofrecidas por su entidad financiera. Aunque resulte engorroso, es mejor estar seguro de las condiciones en las que se prestan los servicios financieros a través de estos canales.
- Al realizar transacciones a través de internet y banca móvil es importante asegurarse de finalizar la sesión. Los datos de las tarjetas débito o crédito pueden quedar expuestos en el equipo en el que efectuó la operación y ser utilizados de forma inescrupulosa por terceros.

Uso de internet y banca móvil

- Es recomendable realizar transacciones únicamente desde dispositivos ubicados en su lugar de residencia o dispositivos de confianza.
- ¡No corra riesgos innecesarios! No efectúe transacciones siguiendo enlaces que reciba en correos electrónicos. Asegúrese que está ingresando a la dirección web oficial de su entidad financiera, digitándola directamente en la barra del navegador.
- No comparta con ninguna persona sus claves de acceso con las que pueden realizar transacciones con sus productos.

3

Conozca sus derechos

Algunas cláusulas y prácticas abusivas...



¿Sabía que...

- **... las entidades bancarias no pueden cobrar cuota de manejo una vez se haya cancelado la tarjeta de crédito?** En el evento en que lo hagan incurren en una práctica abusiva que puede reclamar ante la misma entidad, el Defensor del Consumidor de la entidad financiera o ante la Superintendencia Financiera.
- **... es una práctica abusiva exigir como requisito para abrir una cuenta de ahorros o de nómina la compra de una póliza de seguros?** Si bien existen algunos servicios que legalmente exigen la contratación de un seguro, tales como los créditos de vivienda, no sucede lo mismo con la apertura de cuentas de ahorro.

¿Sabía que...

- **... las entidades no pueden cobrar cuota de manejo por productos o servicios financieros que el consumidor financiero no ha solicitado o activado?** Puede darse el caso que al ser un excelente cliente la entidad le haga un ofrecimiento para ampliar sus productos; sin embargo, es el cliente quien debe manifestar si acepta el producto o el servicio, de lo contrario esto se califica como una práctica abusiva.
- **... las entidades no pueden generar gastos de cobranza de forma automática?** En efecto, debe existir una gestión profesional encaminada al pago de la obligación en mora, de lo contrario la entidad estará incurriendo en una práctica abusiva.

¿Sabía que...

- **... es abusivo cambiar al consumidor financiero la modalidad de pensión de ahorro programado a renta vitalicia sin aviso previo?** Cuando Usted está pensionado bajo la modalidad de “Ahorro Programado” su entidad debe informarle del cambio de modalidad de pensión a “Renta Vitalicia”, así como la entidad aseguradora que se hará cargo de la misma.
- **... las entidades no pueden negarse a cubrir un siniestro por causas atribuibles a terceros contratados (taller de servicio p.ej.) para la reparación del bien asegurado (vehículos p.ej.)?** En el evento en que el consumidor financiero contrate un seguro, es la entidad con la que lo adquirió la que debe responder por el siniestro y no podrá negarse argumentando el incumplimiento de un tercero.

¿Sabía que...

- **... al momento del desembolso del crédito e incluso cuando apenas el consumidor financiero va a hacer uso del dinero, las entidades bancarias no pueden descontarle valores como intereses, seguros y cuotas?** Este tipo de condiciones son un ejemplo de cláusulas que implican una limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros, al permitir descontar de manera anticipada las cuotas de créditos.
- **... las entidades no pueden ocultarle al consumidor financiero información sobre si cumple o no los requisitos de asegurabilidad al momento de comprar un seguro y sólo informarle de ello al momento de la solicitud del pago del siniestro?** En efecto, esto se cataloga como una práctica abusiva, pues las entidades deben verificar si se cumplen los requisitos al momento de la celebración del contrato y no cuando ocurre el siniestro.



Infórmese, haga cuentas y tome decisiones

Contamos con información actualizada para que los consumidores financieros tomen decisiones adecuadas a sus intereses:

- **Tasas de interés:** puede hacer un comparativo entre las distintas tasas de interés ofrecidas por los establecimientos de crédito en <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=61295>

Infórmese, haga cuentas y tome decisiones

- Tasa representativa del mercado, intereses bancarios corrientes y otros indicadores económicos de utilidad:
<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/index.jsf>
- Abecé de las modificaciones de las condiciones del crédito según la capacidad de pago del deudor:
<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=10090487>
- Para acceder a las funciones jurisdiccionales de la Superfinanciera el consumidor financiero encuentra un modelo de demanda, la forma como debe presentarla, hacerle seguimiento a su proceso y la normatividad que rige dicha facultad:
<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=61136>

Le contamos además sobre...

- Informes del sistema financiero colombiano (inclusión financiera e informes de operaciones, entre otros):

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=10084715>

- Advertencias a los consumidores financieros y medidas adoptadas contra el ejercicio ilegal de la actividad financiera:

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=10082419>

- Canales de contacto de la Superfinanciera:


<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=10083733>



Educación Financiera 2018

Para el próximo año nuestra estrategia en materia de Educación Financiera buscará:

- Aumentar la participación en las Casas del Consumidor y la Ruta del Consumidor para ofrecer los servicios de la Entidad a más ciudadanos.
- Continuar participando activamente en las distintas Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano que lidera el Departamento Nacional de Planeación en el país.



Educación Financiera 2018

- Desarrollaremos nuevas actividades charlas y capacitaciones de Educación Financiera tanto en las instalaciones de la Entidad como fuera de ella.
- Integraremos nuevas metodologías de aprendizaje didáctico para desarrollar actividades de Educación Financiera en distintos colegios.
- Llegaremos a la comunidad universitaria con contenidos en Educación Financiera diseñados a la medida, pensando en las inquietudes y dificultades que enfrentan los jóvenes para acceder al sistema financiero.

Efectiva protección de los consumidores financieros

Este es uno de los aspectos en los que la Superintendencia Financiera viene trabajando y para el cual adelanta diversas estrategias enfocadas en el mejoramiento de la atención de las quejas y reclamaciones presentadas por los consumidores en contra de las entidades vigiladas, así:

- Estrategias enfocadas para el mejoramiento de los tiempos de respuesta.
- Adopción de la política de Lenguaje Claro con el propósito de que en las respuestas dadas a los consumidores financieros se brinde una orientación clara y entendible.

Participe este **29 de noviembre** entre las 8:30 a.m. y las 10:30 a.m. en nuestra

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Virtual

Transmisión en directo en www.superfinanciera.gov.co

Puede enviar sus consultas a través de nuestras redes sociales en twitter y facebook citando **#PregúnteleAlaSFC**, chat institucional, correo audiencia@superfinanciera.gov.co o acercarse a nuestro **Punto de Contacto** (Calle 7 # 4 – 49 en Bogotá)

#LaSuperSomosTodos



superintendencia.financiera



@SFCsupervisor



+Superfinanciera



/superfinancieracol



Gracias

super@superfinanciera.gov.co

www.superfinanciera.gov.co