



CARTILLA N° 3

# Consumidor Financiero en acción

¡INFÓRMESE Y DECIDA!

PARTE 2

Programa de educación financiera de  
Mundo Mujer el Banco de la Comunidad

**APRENDAMOS**  
EDUCACIÓN  
**EN FAMILIA**  
Financiera para todos



Esta cartilla hace parte del programa de Educación Financiera de Mundo Mujer el Banco de la Comunidad “Aprendamos en Familia”, el cual busca impartir nuevos conocimientos sobre el manejo del dinero, funcionamiento del sistema financiero, productos y servicios financieros, así como los derechos, obligaciones y mecanismos de protección de los consumidores financieros, de tal manera que puedan tomar decisiones financieras informadas y acertadas.

Para el desarrollo de este material se utilizó información de educación financiera generada por el Banco de la República, Superintendencia Financiera de Colombia y el Programa de Educación Financiera de los Bancos en Colombia Saber más ser más.

Este documento fue elaborado por el Área de Servicio al Cliente del Banco Mundo Mujer S.A. Julio de 2017 ©.

**Juntos Construyendo un mejor futuro**



## Índice

	Pág.
1. Conozca los derechos y obligaciones de los consumidores financieros .....	4
2. ¿Cuáles son las obligaciones de los bancos? .....	13
3. El Defensor del Consumidor Financiero y sus funciones.....	22
4. Tome la decisión correcta.....	26

## Le presentamos a la familia Fortuna



La familia Fortuna es la imagen del programa de educación financiera de Mundo Mujer el Banco de la comunidad, "Aprendamos en Familia".

Esta familia con características similares a los clientes del Banco, es la encargada de promover la educación financiera.

El programa de educación financiera del Banco "Aprendamos en Familia" ha sido diseñado para que los consumidores financieros puedan de una forma fácil y práctica comprender e interiorizar los conceptos financieros que hacen parte del programa.

### Conozca las orientaciones que la Familia Fortuna le da para ser un buen consumidor financiero y proteger sus derechos.

Invite a su esposa(o), hijos, padres, abuelos, tíos, y demás miembros de su familia a hacer un recorrido por esta cartilla de la mano de la familia Fortuna y prepárese para ampliar sus conocimientos.



## CONOZCA LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Luego de conocer la cartilla número 3:

Consumidor Financiero en Acción ¡Infórmese y decida! Parte 1.  
Los invitamos a continuar aprendiendo con la familia Fortuna  
cómo ser un buen consumidor financiero.

Recordemos unos  
conceptos muy  
importantes.

### CONSUMIDOR FINANCIERO

Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

### CLIENTE

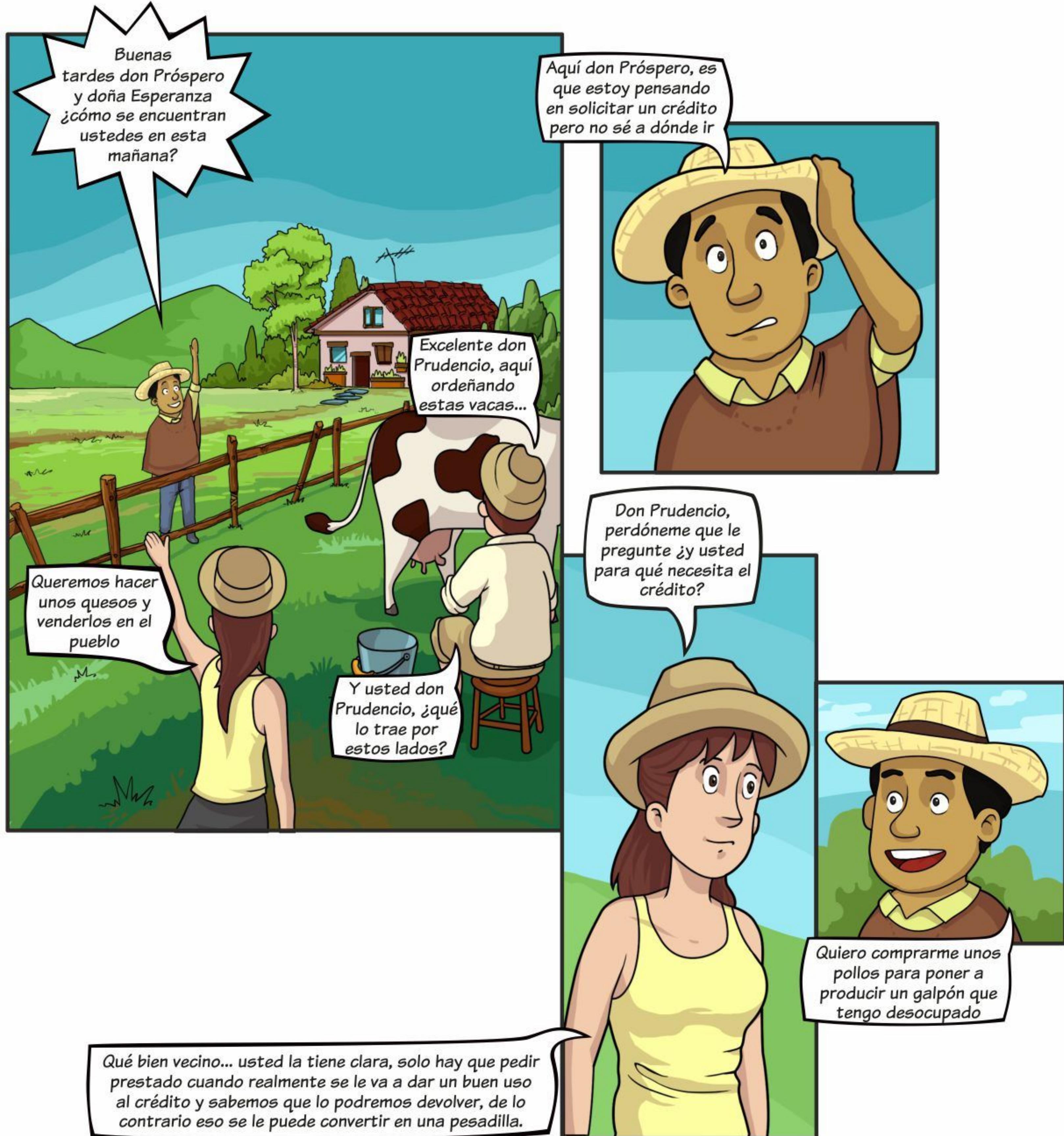
Usted es CLIENTE cuando por ejemplo: Ha adquirido un crédito, tiene una cuenta de ahorros, compró un seguro o invirtió en un CDT en un banco.

### CLIENTE POTENCIAL

Usted es CLIENTE POTENCIAL cuando por ejemplo: Está tramitando un crédito o consulta la forma como puede abrir una cuenta de ahorros.

### USUARIO

Usted es USUARIO cuando, aunque no sea cliente, utiliza los servicios de las entidades vigiladas, por ejemplo cuando: Le hace el favor a un familiar de pagar su cuota del crédito o paga los impuestos u otros costos para trámites de un carro en un banco.



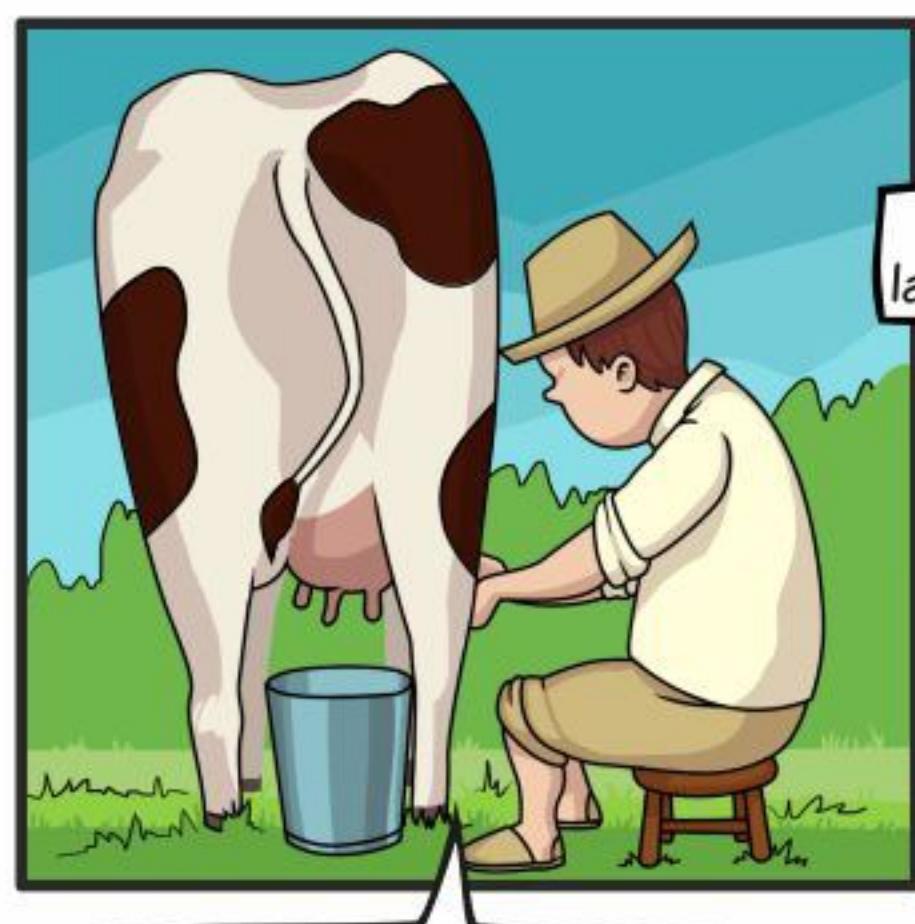
Pues mire vecino, lo primero que usted debe hacer es mirar qué tipo de crédito necesita y escoger el banco que le ofrezca las mejores condiciones.



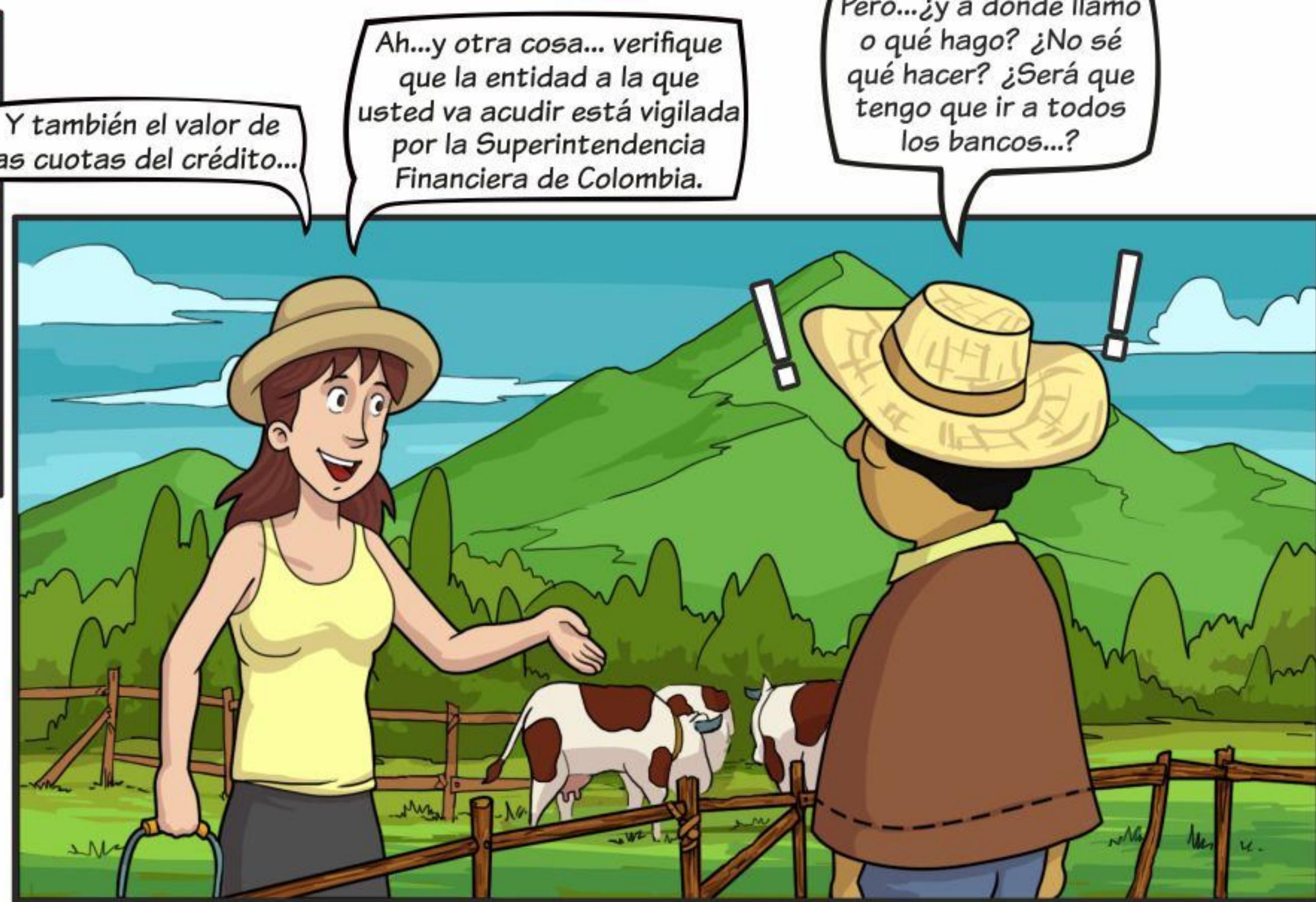
Don Prudencio, es como cuando se va a comprar el mercado de la semana, y uno compara los precios y calidad de los productos para escoger lo mejor, así se hace cuando uno va a un banco a solicitar un crédito o cualquier otro producto o servicio.



► Los productos y servicios ofrecidos por los bancos, son todos aquellos que están autorizados por la Superintendencia Financiera de Colombia para ofrecerlos a los consumidores financieros, como las cuentas de ahorro, los créditos para vivienda, los créditos para empleados o para microempresarios, entre otros...



Tenga en cuenta que debe revisar los beneficios, requisitos, la tasa de interés y demás costos del producto.



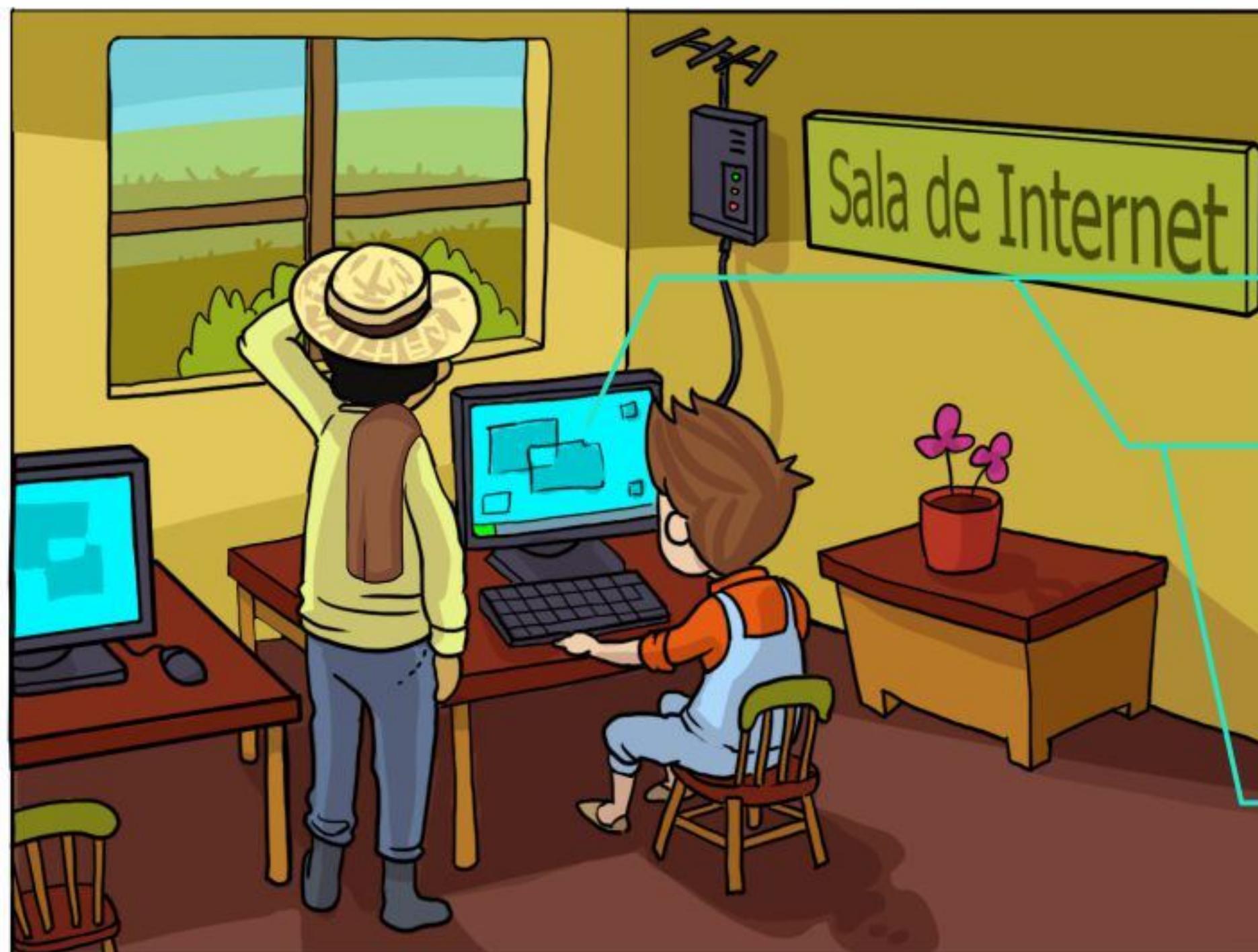
Y también el valor de las cuotas del crédito...

Ah...y otra cosa... verifique que la entidad a la que usted va acudir está vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Pero...y a dónde llamo o qué hago? ¿No sé qué hacer? ¡Será que tengo que ir a todos los bancos...?

Jajaja... No don Prudencio es más fácil de lo que usted cree... puede ir a las oficinas de los bancos o puede consultar a través de internet en las páginas web de cada uno de los bancos y así ir a la fija al que más le convenga.

Don Prudencio, de una... camine lo acompañó al pueblo y verificamos por internet. Llevemos a Ricky, ese chino salió bueno para manejar la internet



Para conocer el listado de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la web, consulte: [www.superfinanciera.gov.co/](http://www.superfinanciera.gov.co/) industrias supervisadas

Conozca las características y condiciones de los productos y las tasas de interés en las páginas web de los bancos.

Las tarifas de los productos de los bancos, se pueden encontrar directamente en las oficinas de las entidades o en sus páginas web; también pueden consultarse en la página web: [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), en el enlace: "Simulador y tarifas de servicios financieros"



## TENGA EN CUENTA!

¡Así es como usted puede ser un consumidor financiero en acción, porque se informa y decide! Y para que esté mejor informado, a continuación le contaré los derechos que usted tiene.

### NUESTROS DERECHOS COMO CONSUMIDOR FINANCIERO

-  Recibir productos y/o servicios financieros con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones pactadas con el banco.
-  Contar con información clara, cierta, suficiente y oportuna acerca de las características de los productos y/o servicios ofrecidos por el banco.
-  Recibir un trato digno, justo y respetuoso por parte de todos los funcionarios del banco.
-  Efectuar el pago total de la deuda de manera anticipada sin incurrir en ningún tipo de penalización y pagando los intereses liquidados al día del pago.
-  Buscar información o indagar sobre las características y condiciones de los productos y/o servicios financieros del mercado y decidir libremente en qué banco y qué productos y/o servicios adquirir.
-  Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto y/o servicio solicitado y conocer el estado del trámite de la misma.
-  Conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir los datos personales y del negocio que reposen en las bases de datos del banco y a que la institución guarde la reserva de la información suministrada en los términos y condiciones establecidas en la Constitución y en la Ley.
-  Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante el banco, el Defensor del Consumidor Financiero o la Superintendencia Financiera de Colombia y recibir una respuesta clara y oportuna.
-  Solicitar la debida identificación a los funcionarios del banco que ofrecen asesoría y realizan la venta de productos y/o servicios.
-  Recibir un comprobante como soporte de las transacciones realizadas: pagos, depósitos, retiros, aperturas y cancelaciones.
-  Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte del banco.
-  Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrolla el banco, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

YA DE REGRESO

¿Cómo les fue?

Muy bien... estoy muy contento con todo lo aprendido hoy

Sí, es muy importante verificar muy bien para evitar dolores de cabeza más adelante... realizar todo lo que esté a nuestro alcance para ser un buen consumidor financiero

Eso significa:  
Investigar,  
preguntar,  
leer y  
comparar



Y es que además de los derechos que todos tenemos como consumidores financieros, también tenemos obligaciones



## TENGA EN CUENTA!

### NUESTRAS OBLIGACIONES COMO CONSUMIDOR FINANCIERO

Revisar los términos y condiciones de los contratos, reglamentos y sus anexos para los productos y/o servicios adquiridos y conservar las copias que le suministre el banco.

Informarse sobre los productos y/o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto y/o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.

Informarse sobre los órganos y medios dispuestos por el banco para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

Al finalizar cada transacción y antes de retirarse de la caja o corresponsal bancario, verificar que el dinero devuelto está completo, no contiene billetes falsos y que el comprobante soporte de las transacción corresponde a la transacción realizada.

Actualizar y rectificar los datos personales y del negocio cuando estos cambien.

Cerciorarse si el banco se encuentra autorizado y vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Cumplir las condiciones y requisitos que el banco establece para la apertura de un producto y/o servicio.

Observar las instrucciones y recomendaciones que imparte el banco sobre el manejo de productos y/o servicios financieros.

Suministrar información cierta, suficiente y oportuna al banco y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes. Del mismo modo, informar a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos y/o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

Realizar el pago puntual de las obligaciones financieras en las fechas indicadas, para evitar que el banco realice reportes negativos en las centrales de riesgo, adelante cobranza jurídica en caso de mora y cobre intereses de mora a la tasa máxima legal permitida.





Si usted no entiende algo, no le dé temor preguntar una y otra vez si es necesario hasta comprender todas las condiciones.



Es importante atender las recomendaciones de seguridad que le da el banco, por ejemplo cambiar la clave de la tarjeta débito periódicamente.



Usted tiene derecho a que le escuchen y a exigir un buen servicio.



Usted tiene el derecho a recibir un trato justo y respetuoso.



Y por supuesto, el banco también tiene sus obligaciones, las cuales conoceremos en el siguiente tema de esta cartilla.

**SOPA DE LETRAS DE MIS DERECHOS Y OBLIGACIONES**



¿Le fascinan los pasatiempos? Ahora como todo un experto en el sistema financiero podrá encontrar las siguientes palabras dentro del cuadro que está lleno de letras.

PAGAR  
PREGUNTAR  
COMPARAR  
RESPUESTA  
ACTUALIZAR DATOS  
PRECIOS  
PRODUCTOS FINANCIEROS

SISTEMA FINANCIERO  
CONSUMIDOR FINANCIERO  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
BANCO  
PRODUCTOS  
CALIDAD  
SEGURIDAD

LEER  
OBLIGACIÓN  
PROTECCIÓN  
INVESTIGAR  
INFORMACIÓN  
DERECHO  
QUEJARSE  
CARACTERÍSTICAS

C	A	R	A	C	T	E	R	I	S	T	I	C	A	S	Q	Y	B	N	H	E	R	U	W	E	K
J	J	V	M	Y	E	Q	M	G	L	X	S	F	O	A	S	I	B	G	C	C	E	F	I	Y	T
U	M	R	Q	U	S	E	G	U	R	I	D	A	D	C	I	T	A	A	O	A	S	Y	N	Y	O
O	B	L	I	G	A	C	I	O	N	P	K	P	C	T	S	T	N	S	N	L	P	R	A	S	P
H	N	Q	H	J	F	I	X	P	X	R	T	J	L	U	T	L	C	Y	S	I	U	S	S	V	Q
Y	E	G	K	T	I	T	H	F	M	E	D	Z	O	A	E	Q	O	F	U	D	E	X	K	U	Y
P	A	G	A	R	J	P	W	D	O	G	Y	D	P	L	M	G	B	U	M	A	S	B	Q	B	R
D	F	R	N	U	X	M	T	Z	A	U	L	M	E	I	A	S	Z	B	I	D	T	J	A	D	Z
E	V	H	F	X	D	Q	Z	S	Y	N	S	P	C	Z	F	P	F	D	D	V	A	H	E	P	Y
R	H	U	F	Y	Y	B	X	M	D	T	Q	B	Q	A	I	G	U	D	O	L	I	R	V	R	S
E	S	U	T	N	S	A	F	H	W	A	O	F	K	R	N	B	E	Z	R	E	L	I	C	E	P
C	V	B	R	B	U	A	X	P	E	R	Y	V	E	D	A	G	R	W	F	E	H	W	J	C	V
H	N	X	L	P	R	O	D	U	C	T	O	S	Z	A	N	J	F	D	I	R	F	K	G	I	Z
O	A	P	B	E	K	B	S	Z	P	L	B	I	B	T	C	M	Y	F	N	O	I	B	A	O	V
J	F	Z	F	H	C	O	M	P	A	R	A	R	V	O	I	C	N	Q	A	Z	H	Z	S	S	U
S	F	D	E	A	M	N	A	E	V	V	W	I	Y	S	E	X	Q	J	N	H	A	E	H	L	R
W	M	I	U	N	I	N	V	E	S	T	I	G	A	R	R	F	K	B	C	R	W	C	O	N	Q
N	F	Q	H	G	K	Y	Q	I	B	M	X	Z	L	N	O	S	A	I	I	T	B	G	I	A	Q
U	W	A	A	F	V	U	P	R	O	H	M	S	H	I	N	M	Z	S	E	C	N	Y	P	I	I
K	C	F	I	N	F	O	R	M	A	C	I	O	N	H	F	Q	Z	I	R	Z	Z	S	P	W	H
J	R	E	Q	E	U	P	W	S	D	M	L	Q	B	M	L	M	V	W	O	S	C	O	J	V	M
P	R	O	D	U	C	T	O	S	F	I	N	A	N	C	I	E	R	O	S	K	H	A	B	W	S
D	D	F	H	Z	K	P	Z	J	X	S	S	N	Y	U	G	T	Q	U	E	J	A	R	S	E	J
S	U	P	E	R	I	N	T	E	N	D	E	N	C	I	A	F	I	N	A	N	C	I	E	R	A
Q	O	E	P	Q	B	S	A	A	S	F	K	W	D	H	C	Y	O	P	Y	R	M	P	G	H	M
M	F	S	K	S	Z	W	B	P	R	O	T	E	C	C	I	O	N	X	Q	H	W	J	M	L	D

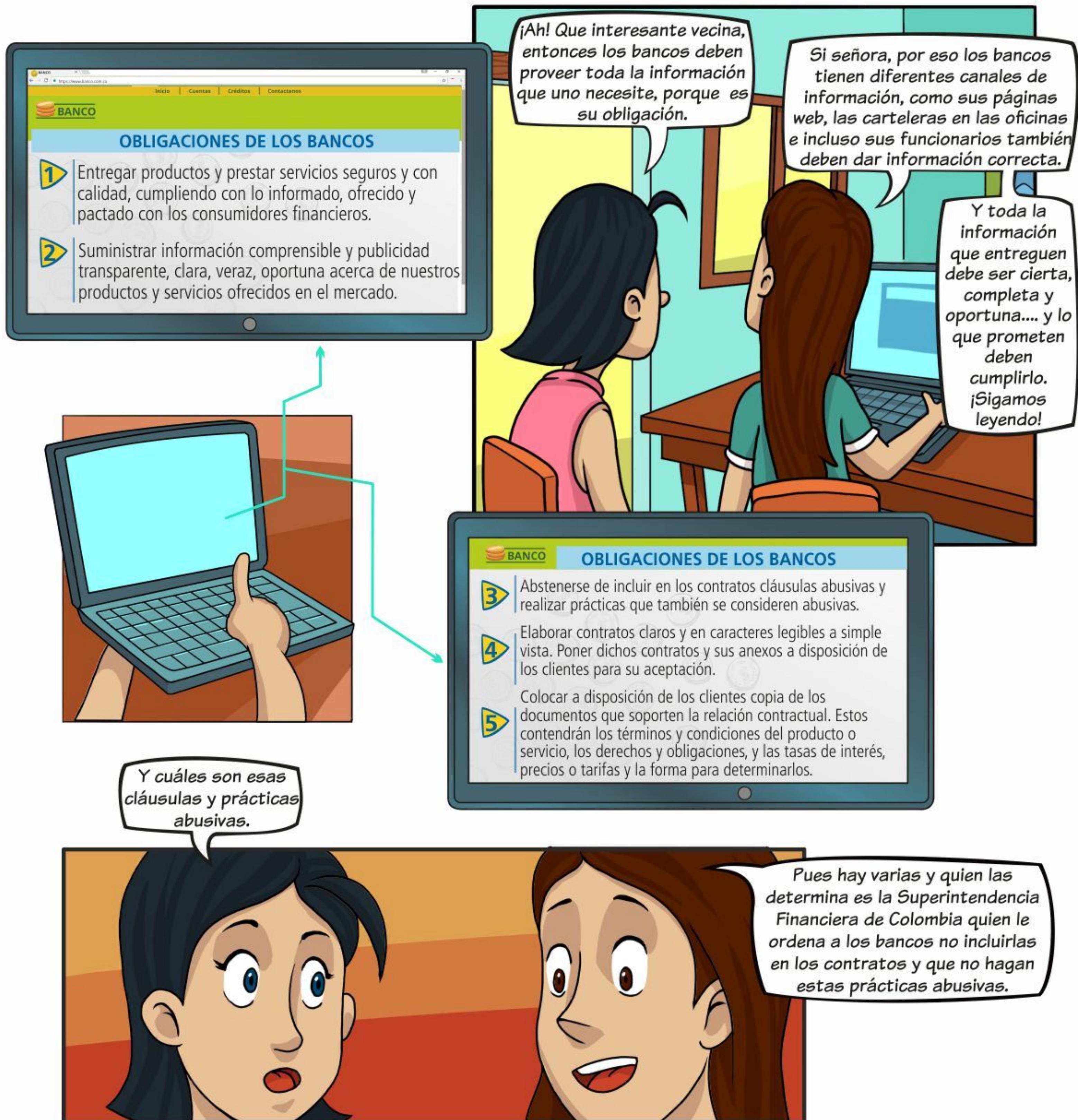


## 2 CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DE LOS BANCOS





Esperanza y Enriqueta buscan en internet las obligaciones de los bancos



Como cuando el banco le obliga a pagar una cuota del crédito aunque no se lo hayan desembolsado o le pide documentos que no son necesarios o le cobra por servicios que no le han prestado.



Las puede consultar en la página web de la Superintendencia Financiera, [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) en la sección Consumidor Financiero



¡Así es!, y para mayor protección, los bancos ya no podrán hacer contratos ni documentos con letra menuda.

¡Uy si!, así podremos entender claramente lo que estamos firmando...y si yo necesito conocer los contratos ¿dónde los puedo mirar?



**OBLIGACIONES DE LOS BANCOS**

- 6 Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero.
- 7 Tener a disposición de los consumidores financieros los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por el banco.
- 8 Abstenerse de realizar cobros por concepto de gastos de cobranza sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a recuperar la cartera.

Por eso cada vez que vamos a adquirir un producto o servicio en un banco, nos deben informar todo lo que nos van a cobrar.

Y me deben entregar soporte de todos los pagos que yo realice.

¡Exacto!, e informar las políticas y procedimientos que los bancos tienen para realizar gestiones de cobranza.

Y no cobrar de forma automática gastos de cobranza sin que realmente hayan realizado una gestión de cobranza.

¡Uy que bien Enriqueta! Si sigues así de lista hasta me podrás dar clases a mí.

**OBLIGACIONES DE LOS BANCOS**

- 9 Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y garantizar la seguridad en las transacciones que realicen los clientes.
- 10 Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada.
- 11 Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que el banco señale, del estado de sus productos y servicios.

Amiga sigamos leyendo...

Es bien importante que el banco se comprometa a no divulgar nuestra información a cualquier persona.



Y que el banco nos permita conocer el estado de nuestros productos.

Y si queremos ir a la página de la Superfinanciera, también la podemos buscar desde la página web del banco.



Interesante

Y en cada oficina debe haber una cartelera donde se encuentran publicados los costos de todos los productos y servicios.



Amiga, pero no solo en las oficinas, en la página web de cada banco también podremos consultar cuánto nos cobran por cada producto y servicio que prestan.

Es importantísimo conocer lo que nos cobran los bancos y comparar, para elegir el que más nos conviene.



Yo también sé que antes de realizar una transacción, el banco me debe informar el costo y podré elegir si la hago o no.

¡Genial! ¿Y por qué sabes tanto?



Pues para que veas, a mí me gusta estar muy informada.

## DATOS

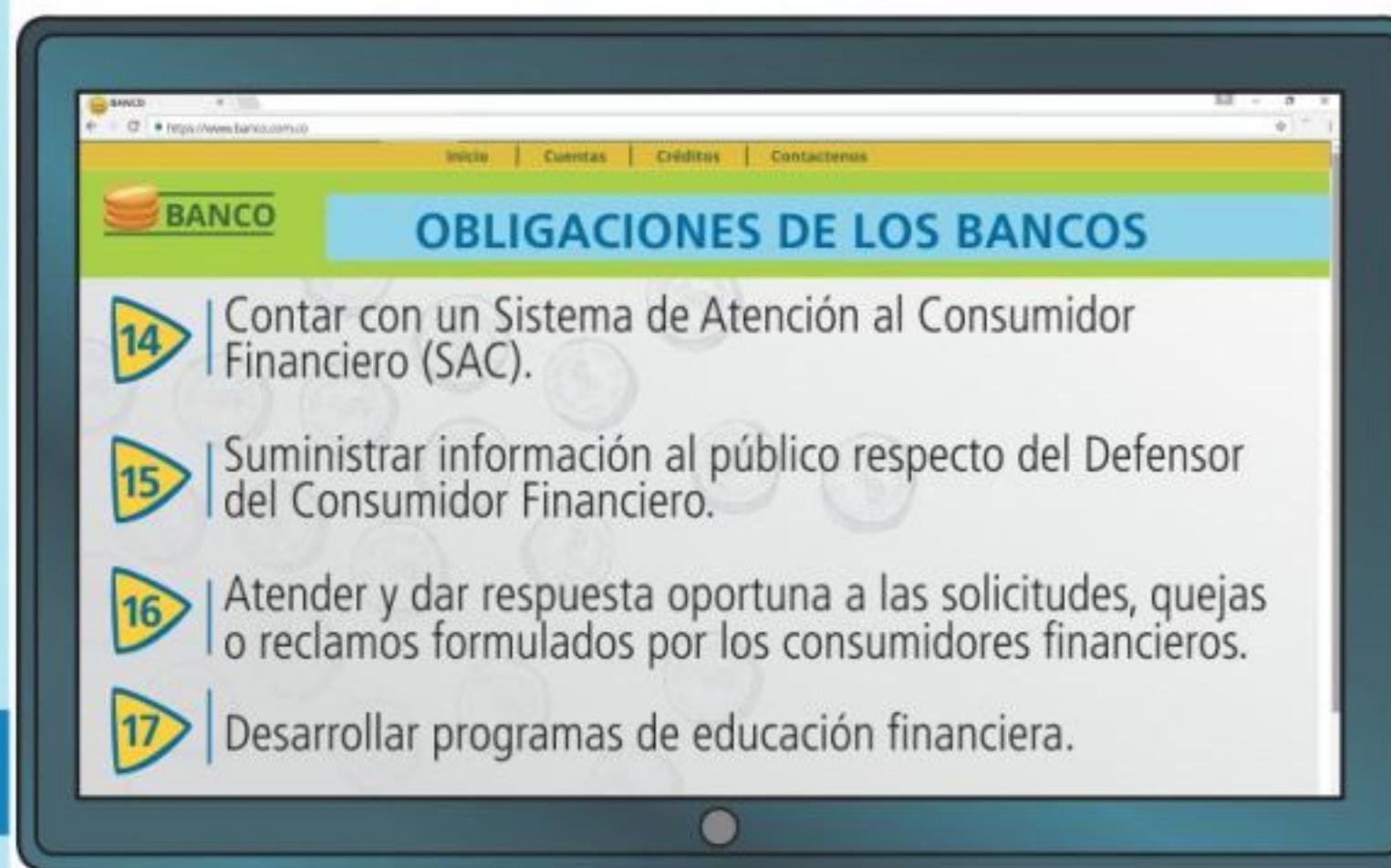
### ¿Qué es educación financiera?

La educación financiera enseña a las personas cómo manejar el dinero correctamente, a cambiar los comportamientos o hábitos inadecuados, a desarrollar habilidades y destrezas para ser más conscientes sobre los riesgos y oportunidades financieras.

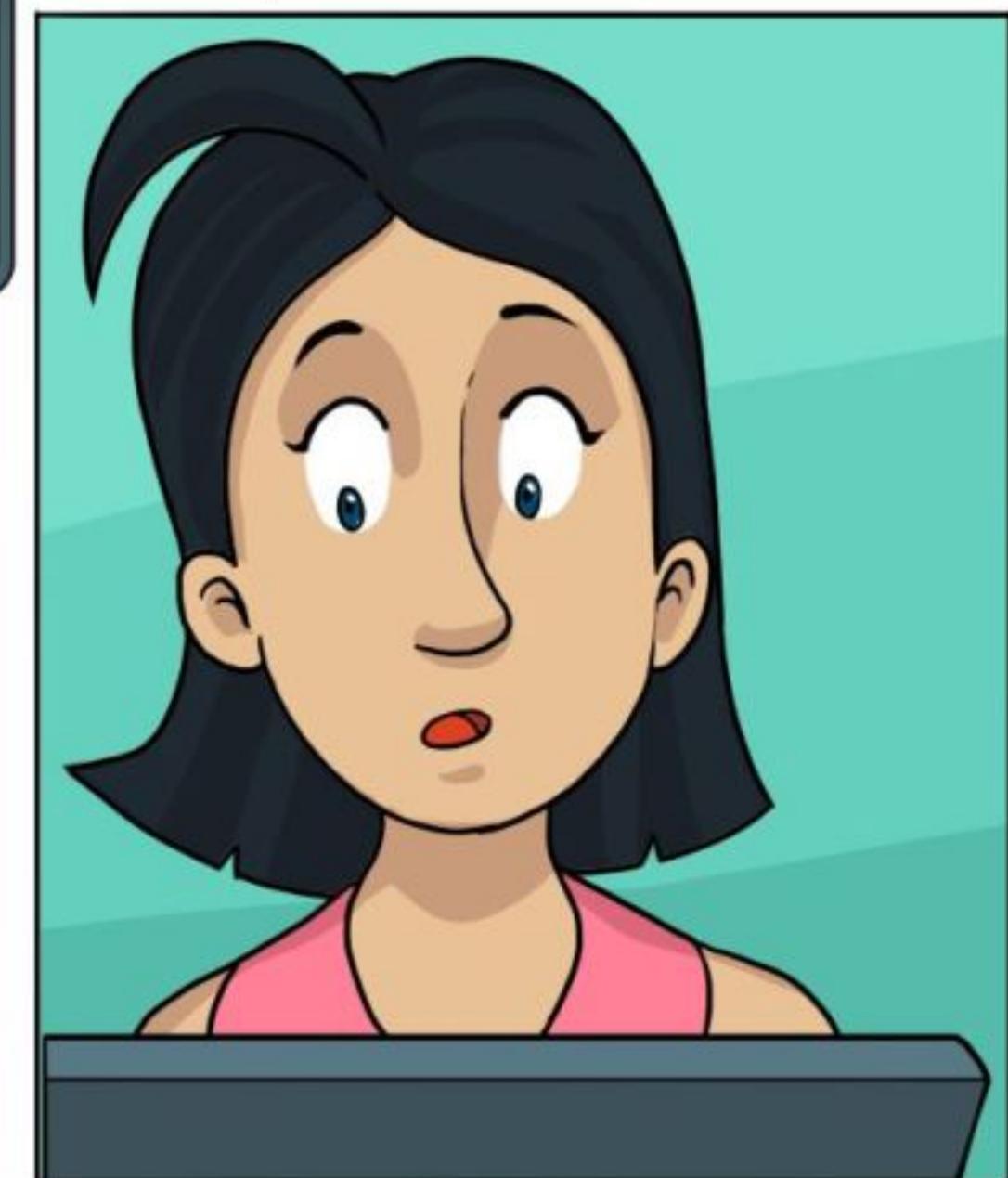
### El Sistema de Atención al Consumidor financiero tiene como objetivos fundamentales:

1. Consolidar al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio hacia los consumidores financieros
2. Garantizar que se suministre información adecuada para los consumidores financieros.
3. Fortalecer los procesos de atención de quejas, peticiones y reclamos.
4. Propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

Consulte el sistema de atención al consumidor financiero del Banco Mundo Mujer, Manual SAC, en <http://www.bmm.com.co/informacion-Consumidor.html>



¿Cómo así que los bancos deben contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero?



Sí, los bancos y otras instituciones vigiladas por la Superintendencia Financiera deben tener un Sistema de Atención al Consumidor Financiero, para que brinden un servicio de calidad, protejan y cuiden a sus consumidores financieros.



El Sistema de Atención al Consumidor Financiero establece la forma como se atenderán las Peticiones, Quejas y Reclamos en los bancos.

Entiendo que es una obligación del banco atender todas las quejas, reclamos o solicitudes. ¿Y si yo llegara a tener alguna dificultad con el banco ¿qué debo hacer?



**BANCO OBLIGACIONES DE LOS BANCOS**

¿A dónde acudir y cómo reclamar en caso de tener inconvenientes con los bancos?

Tenga en cuenta los siguientes medios a los que puede acudir:

1. Como primera medida, vaya a la entidad en la que tiene sus productos o en la que le dieron la información.
2. También se puede dirigir al Defensor del Consumidor Financiero.
3. Otra opción es acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Usted puede hacer preguntas verbalmente, pero si lo que desea es reclamar, es mejor que lo haga por escrito.

Ah.. y en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero también especifica el procedimiento de atención por parte del Defensor del Consumidor Financiero.

Y ¿quién es ese Señor Defensor?

Veamos con más detalle quien es el Defensor del Consumidor Financiero en el siguiente tema de esta cartilla. ¡Allá nos vemos!



UN BANCO EJEMPLAR

Colorea y observa los dibujos.

Escoge SI o NO en aquellas acciones que corresponden a lo que un banco debe hacer:

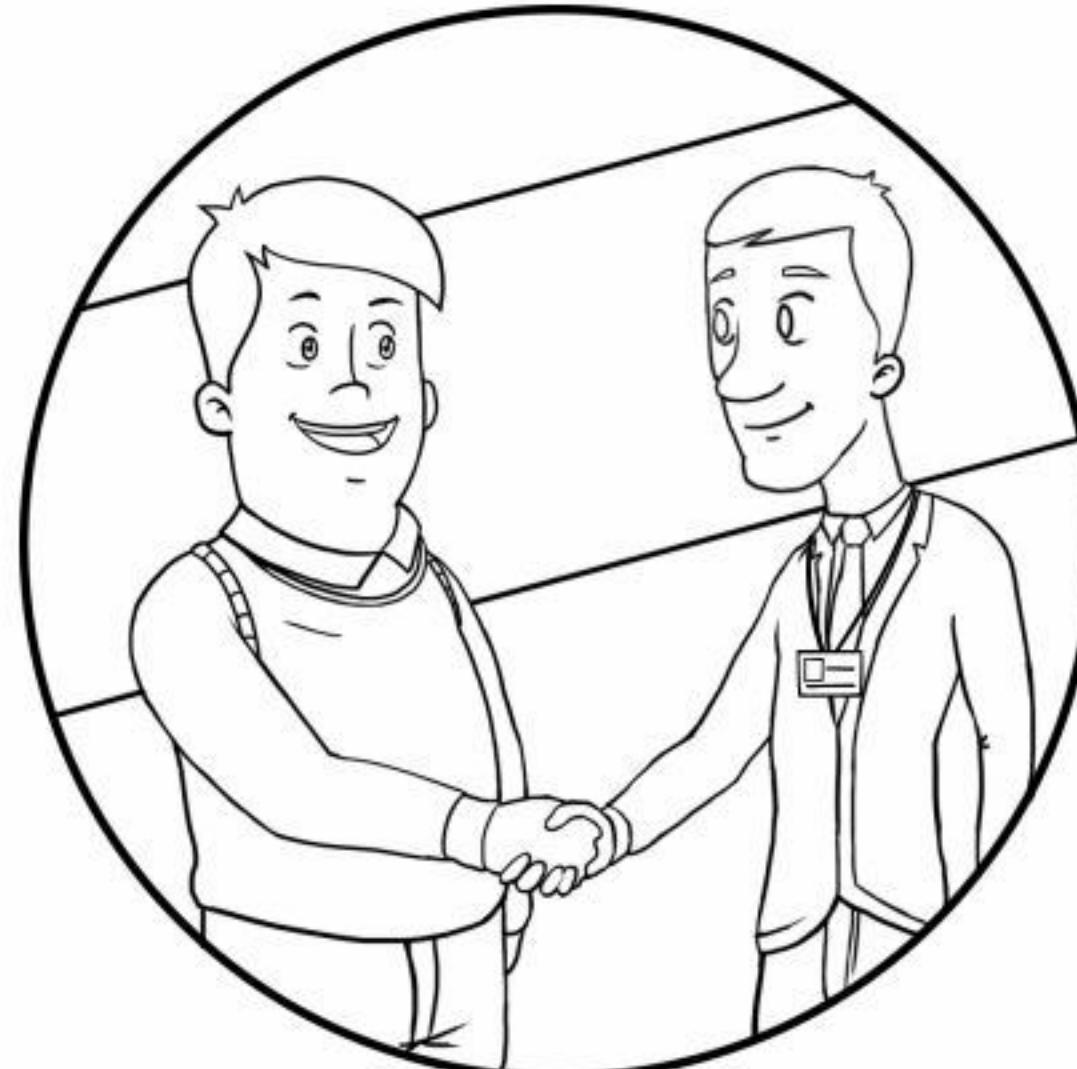
Dar información adecuada



SI

NO

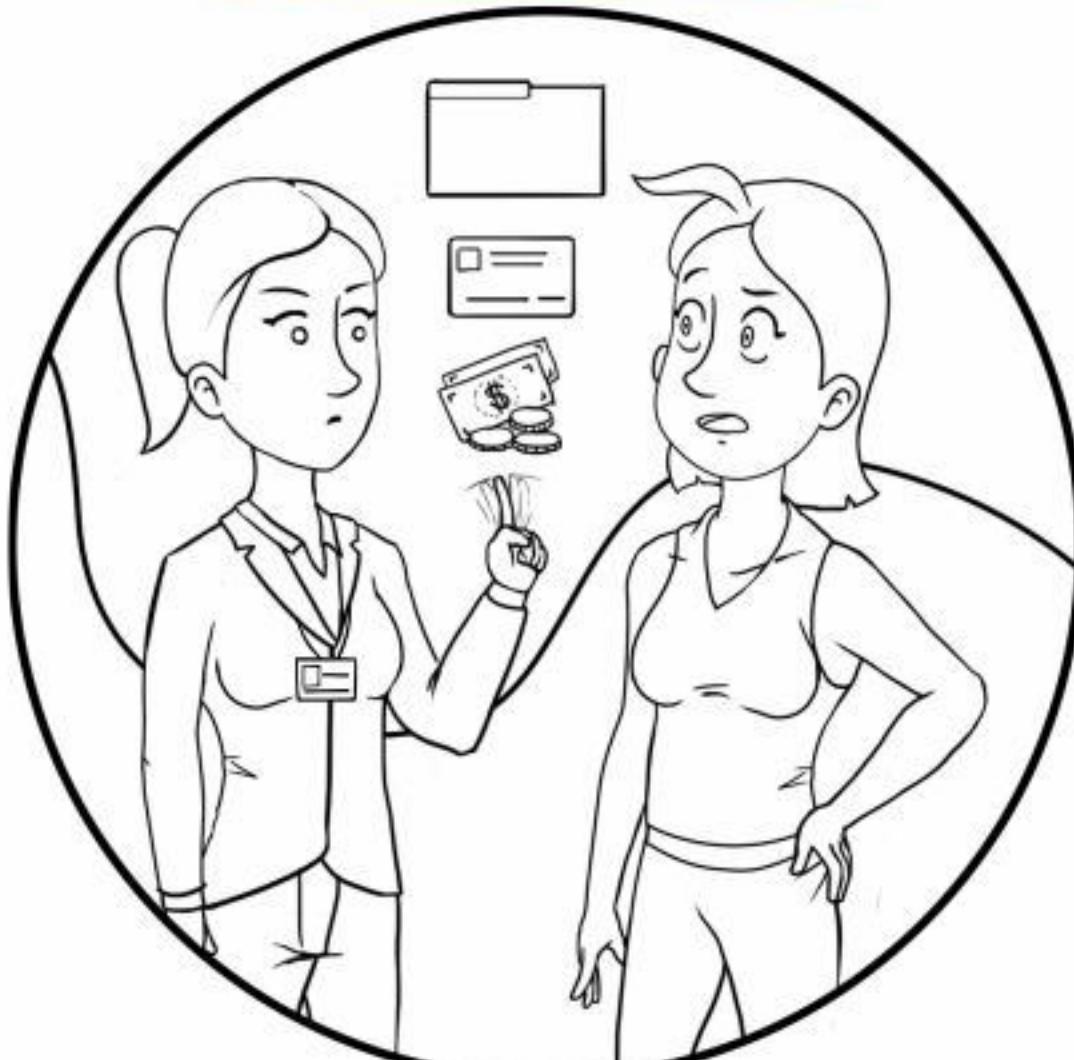
Atender con respeto y calidad



SI

NO

No informar cuánto vale  
un producto o servicio



SI

NO

Atender las quejas  
y reclamos a tiempo



SI

NO

## 3 EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y SUS FUNCIONES





- 1 Atender a los consumidores financieros que acuden a mí, cuando el Banco no los ha atendido correctamente.
- 2 Conocer y resolver gratuitamente las quejas que presenten los consumidores financieros.
- 3 Ser vocero de los consumidores financieros ante el banco.
- 4 Efectuar recomendaciones al banco relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero.
- 5 Proponer modificaciones normativas para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- 6 Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y el banco.

EN LA SALA DE LA FAMILIA FORTUNA...

Hoy conocimos al Defensor del Consumidor Financiero del banco.

Sí, y otras instituciones vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben contar con un Defensor del Consumidor Financiero.





## A continuación les voy a contar con más detalle

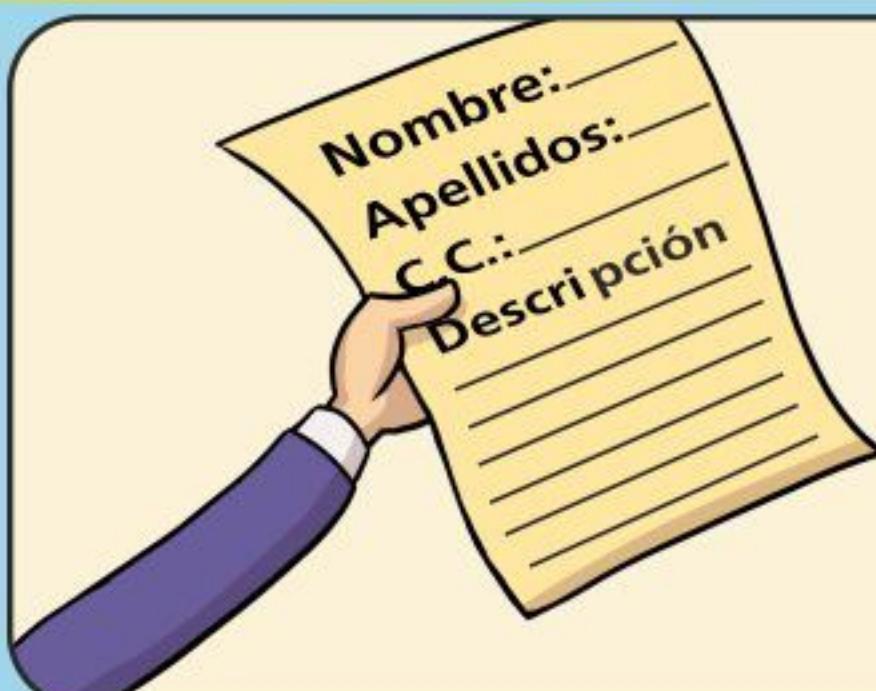
### ¿Cuándo puede acudir un consumidor financiero al Defensor del consumidor Financiero?

- 1> Cuando el consumidor financiero considere que el banco no le ha prestado adecuadamente un servicio.
- 2> Cuando el consumidor financiero considere que el banco está incumpliendo una norma legal o alguno de los reglamentos internos que rigen el desarrollo de los contratos o servicios que ofrece y presta.
- 3> Cuando el monto reclamado no excede de 100 SMLMV.
- 4> Cuando los hechos por los que se reclama hayan ocurrido dentro de los tres (3) años anteriores a la fecha de presentación de la queja.
- 5> Cuando el consumidor financiero desee que el Defensor del Consumidor Financiero formule recomendaciones y propuestas ante las entidades vigiladas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre éstas y sus consumidores financieros.
- 6> Cuando el consumidor financiero necesite que el Defensor actúe como conciliador entre él y el banco.
- 7> Cuando el consumidor financiero solicite que actúe como su vocero ante el banco con el fin de presentar propuestas y/o recomendaciones.

### ¿Dónde pueden presentar los consumidores financieros una Queja o Reclamo dirigido al Defensor?

- 1> En cualquier oficina del banco: En este caso, el consumidor financiero deberá presentar la solicitud por escrito y el banco deberá dar traslado de la queja al Defensor dentro de los (3) días hábiles siguientes a la recepción del documento.
- 2> Directamente ante el Defensor del Consumidor: Remitiendo la queja directamente ante los canales dispuestos por el defensor (oficina, página web, correo electrónico, teléfono).

## ¿Cómo presentar una queja ante el DCF ?



La queja debe incluir la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos
- Documentos de identificación
- Su domicilio (Dirección y ciudad)
- Correo electrónico
- La descripción de los hechos y pretensiones de su reclamo o queja, adjuntando los documentos que sustenten sus afirmaciones.

Consulte con su entidad financiera el reglamento del Defensor.

ORDENE LAS PALABRAS PARA DESCUBRIR EL MENSAJE ESCONDIDO



El Defensor del Consumidor Financiero tiene como función:

quejas      los      las      financieros      de      consumidores      Atender

1. MENSAJE: \_\_\_\_\_

ante      banco      consumidores      de      el      financieros      los      Ser      vocero

2. MENSAJE: \_\_\_\_\_

y      los      financieros      entre      el      consumidores      conciliador      como      banco      Actuar

3. MENSAJE: \_\_\_\_\_

# 4



## TOME LA DECISIÓN CORRECTA



Llegó la hora de poner en práctica todo lo aprendido  
¿Qué haría usted si estuviera pasando por las siguientes situaciones?

Escoja la mejor opción según lo aprendido  
en esta cartilla y márquela con una x.

### Caso 1



Don Prudencio está en un banco recibiendo el desembolso de un crédito. ¿Antes de recibir el dinero, él debe?

- a No leer ni entender cada uno de los documentos que le están entregando, antes de firmar.
- b Comprender la forma como tendrá que pagar el crédito, revisando la cantidad de cuotas, el valor de cada cuota y las fechas en las que debe pagar.
- c Firmar sin leer todos los documentos y sin entender como realizará la devolución del crédito puesto que está muy emocionado por el dinero que recibirá.

### Caso 2



Doña Enriqueta está realizando un pago en el banco; de las siguientes acciones realizadas por ella ¿cuál considera que no es correcta?:

- a Retirarse de la caja sin verificar que el vuelto que le dan está completo y no contiene billetes falsos.
- b Revisar que el recibo de pago esté a su nombre y por el valor completo que ella canceló.
- c Entregar el dinero únicamente en las cajas de la entidad.

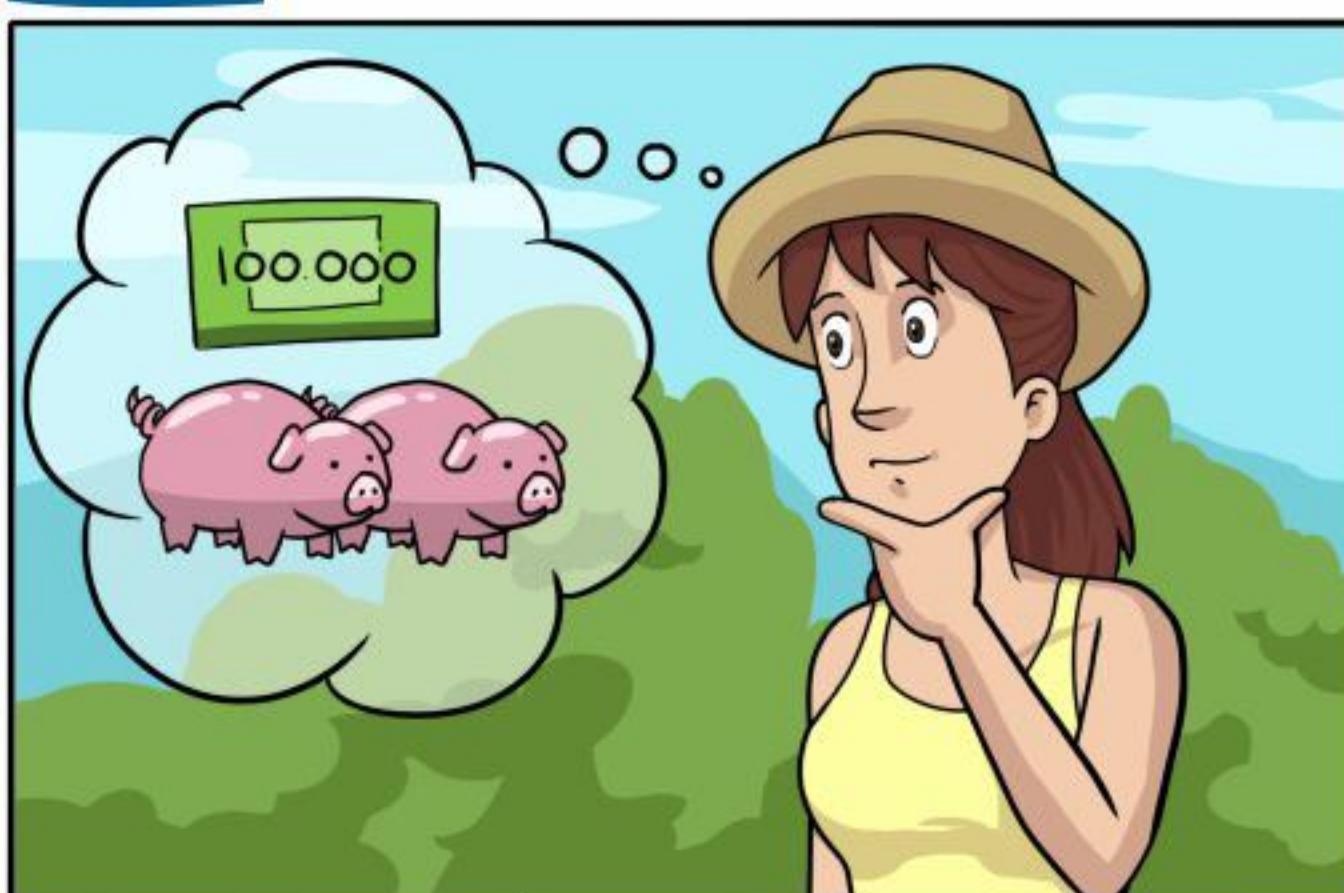
**Caso 3**

Escoja la mejor opción según lo aprendido en esta cartilla y márquela con una x.



Don Próspero está preocupado porque hay un pago de una cuota que no se registra en su crédito; usted le recomendaría que:

- a) Se dirija inmediatamente a poner la queja en la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Solicite de manera respetuosa al banco que sea corregido el error y si ya definitivamente el banco no le soluciona acudir al Defensor del consumidor financiero o a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- c) Se dirija inmediatamente a poner la queja al Defensor del consumidor financiero.

**Caso 4**

Doña Esperanza quiere comprar unos cerdos para engorde y por eso va a ahorrar cada mes \$100.000. ¿Cuál de las siguientes acciones no es correcta?

- a) Investiga en diferentes bancos los productos que le servirán para ahorrar comparando los requisitos.
- b) Compara las tasas de interés y escoge el banco que le ofrece mayor ganancia.
- c) Guarda el dinero en una caja cerrada con llave, la cual la esconde debajo de la cama.

**Caso 5**

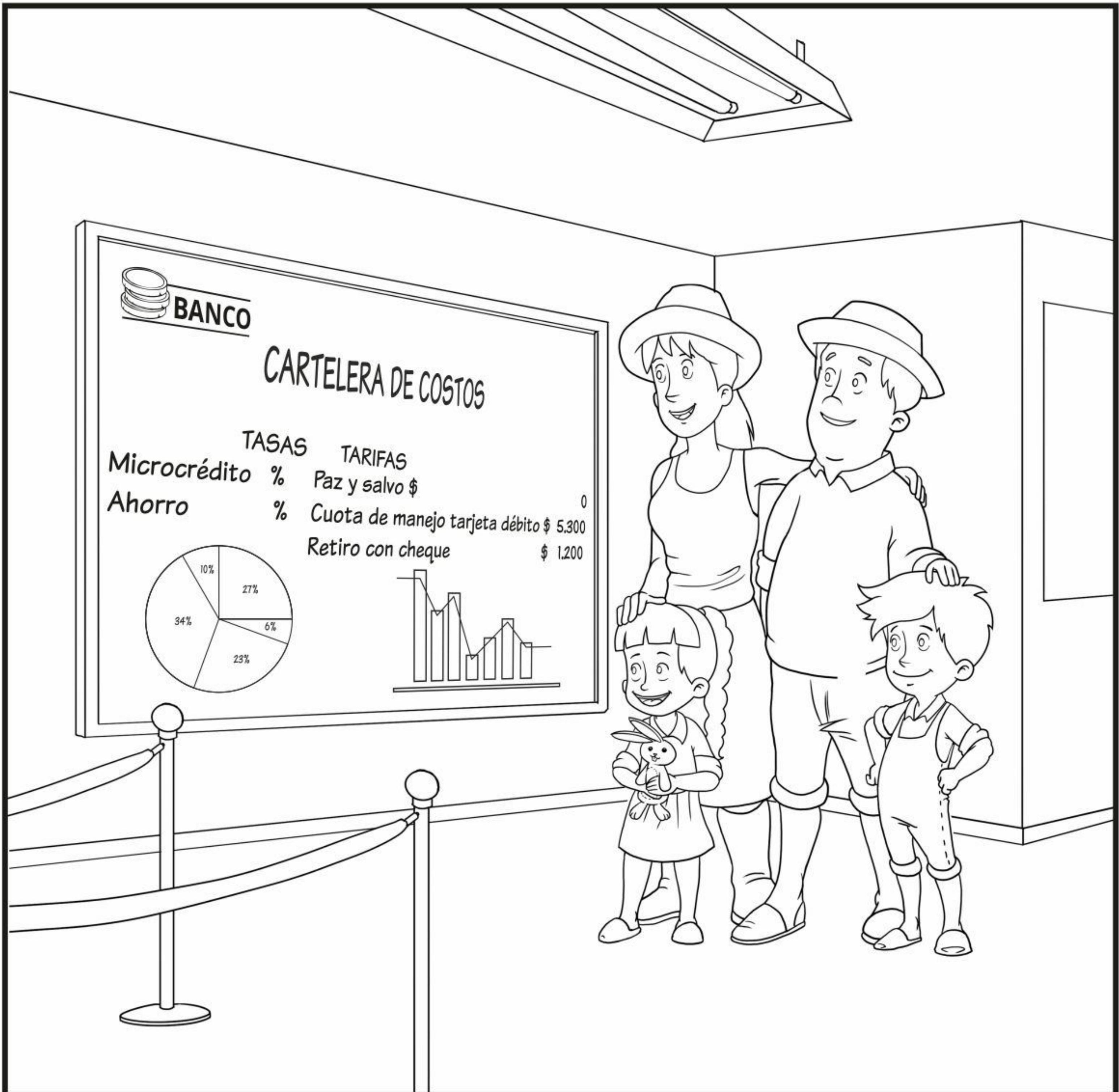
Doña Enriqueta tiene un crédito y una cuenta de ahorros en un banco, un día por esas cosas de la vida, debe cambiarse de barrio, ella debe:

- a) Informar al banco sobre su cambio de dirección para que sus datos permanezcan actualizados.
- b) No informar al banco sobre el cambio de dirección.
- c) Informar al banco el cambio de dirección, pero dar una dirección que no es correcta.

RESPUESTA: Caso 1: b / Caso 2: a / Caso 3: b / Caso 4: c / Caso 5: a

A COLOREAR

La Familia Fortuna visita el banco





**CONSUMIDOR FINANCIERO EN ACCIÓN**

**¡INFÓRMESE Y DECIDA!**

Garantizar los derechos de los consumidores financieros es responsabilidad de todos. Se requieren acciones tanto del banco como de los Consumidores Financieros.

Si usted está bien informado será un Consumidor Financiero que toma buenas decisiones y está más protegido.



## Juntos Construyendo **un mejor futuro**

Programa de Educación Financiera de Mundo Mujer el Banco de la Comunidad. Aprendamos en Familia – Educación Financiera para todos.

Línea Gratuita Nacional  
**01 8000 910 666**

Contáctenos en  
**[www.bmm.com.co](http://www.bmm.com.co)**