

CARTILLA N° 3

# Consumidor Financiero en acción

¡INFÓRMESE Y DECIDA!

PARTE 1

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

**APRENDAMOS  
EN FAMILIA**

EDUCACIÓN  
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. Mayo de 2016 ©.

**Juntos Construyendo un mejor futuro**



## Índice

	Pág.
1. Conozca nuestro sistema financiero.....	4
2. ¿Quiénes son los consumidores financieros?.....	5
3. ¿Qué es el sistema financiero y qué entidades lo conforman.....	7
4. Un mundo sin bancos.....	12
5. ¿Qué es la inflación?.....	17
6. Vamos a jugar “Descubre lo que aquí se encuentra” .....	19
7. ¿Qué se debe hacer antes de decidir?.....	20

## 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 NUESTRO SISTEMA FINANCIERO

En este capítulo la familia Fortuna ha sido invitada al canal de televisión local para brindar información importante que usted debe conocer como consumidor financiero.

En nuestra vida cotidiana, todos de una u otra manera tenemos cierta relación con instituciones como los bancos, las aseguradoras, los fondos de pensiones; éstas y otras instituciones, hacen parte del sistema financiero.

Piense por un momento  
¿Usted ha tenido o tiene un crédito?  
¿Tiene una cuenta de ahorros?  
¿Ha comprado un seguro?  
O tal vez ¿simplemente ha ido a un banco a realizar una consignación?  
O ¿está realizando los trámites para que le sea aprobado un crédito?



### DATOS

#### CRÉDITO

Es un préstamo de dinero que un banco le hace a sus clientes con el compromiso de devolverlo en un tiempo determinado.

Tenga en cuenta que el cliente deberá devolver ese dinero más una cantidad adicional que se llama intereses.

Según lo que se acuerde, se podrá devolver el dinero en un solo pago o mediante cuotas, las cuales pueden ser mensuales, trimestrales, semestrales o incluso anuales.



Si la respuesta es sí,  
entonces usted es un  
consumidor financiero.

2

## ¿QUIÉNES SON LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS?



**SEGURO**

Es la forma de protegerse ante una emergencia como accidentes, robos e incendios, entre otros; también sirve para estar preparados para el futuro.

Los seguros los venden las compañías aseguradoras a muy bajos costos, y en caso de ocurrir la emergencia por la cual se compró el seguro, se recibe una indemnización, es decir un dinero para volver a comprar lo perdido o ayudar a la familia o a quien sea beneficiado en esa situación asegurada.



**CUENTA DE AHORROS**

Es un medio que los bancos ofrecen a sus clientes para que puedan ahorrar.

Al guardar el dinero en una cuenta de ahorros, se ahorra de forma segura y se recibe una ganancia que se llama remuneración, la cual se calcula de acuerdo a los intereses que el banco esté ofreciendo.

El dinero guardado en esta cuenta puede ser retirado en cualquier momento mediante el uso de libretas o tarjetas débito.

**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.



La norma garantiza a todos los consumidores financieros:

- 1 Recibir suficiente información para tomar decisiones
- 2 Recibir la debida atención y protección por parte de las instituciones financieras
- 3 Contar con mecanismos de defensa

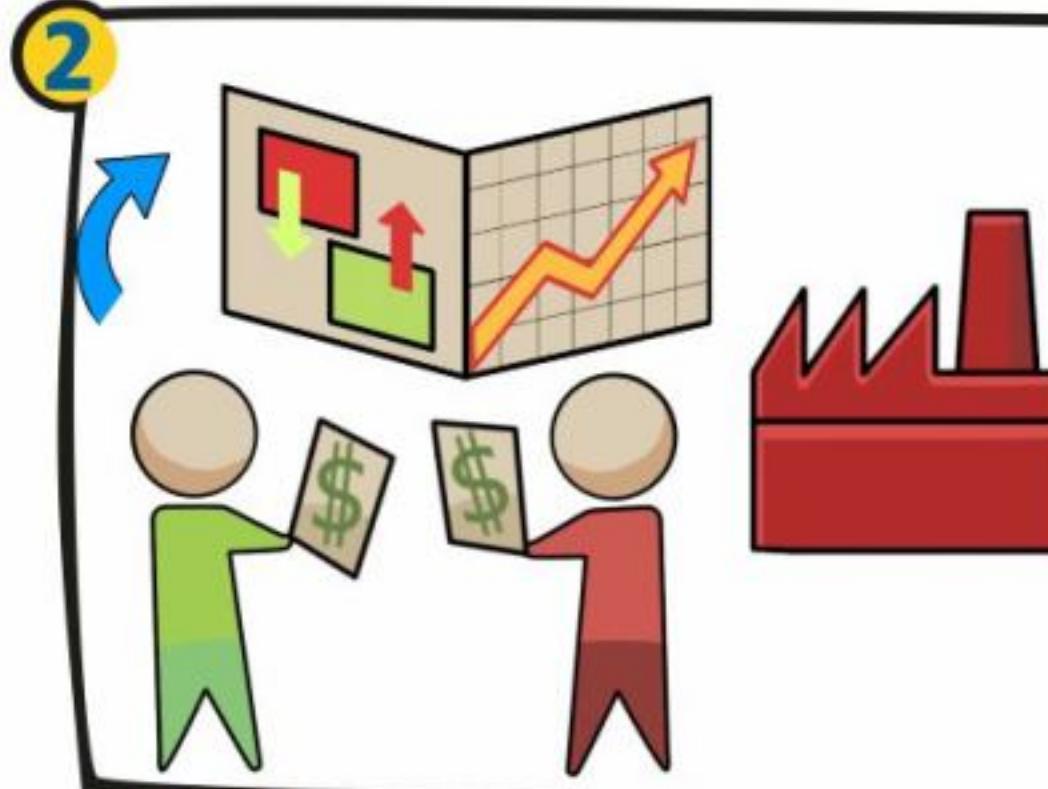
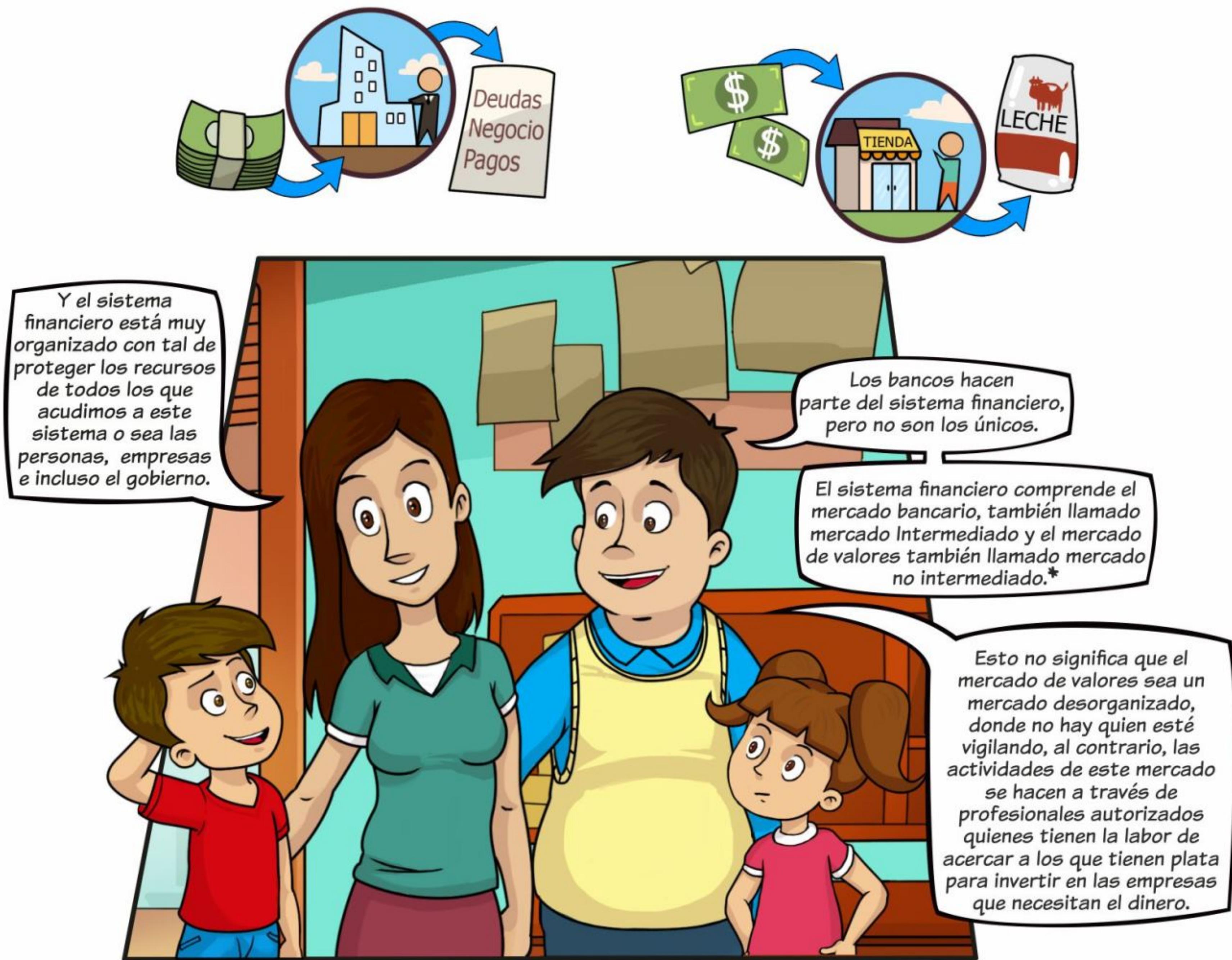


## 3 ¿QUÉ ES EL SISTEMA FINANCIERO Y QUÉ ENTIDADES LO CONFORMAN?

Después de su visita al canal de televisión local, Tesoro Fortuna sigue interesada en el tema dando inicio a una nueva aventura.





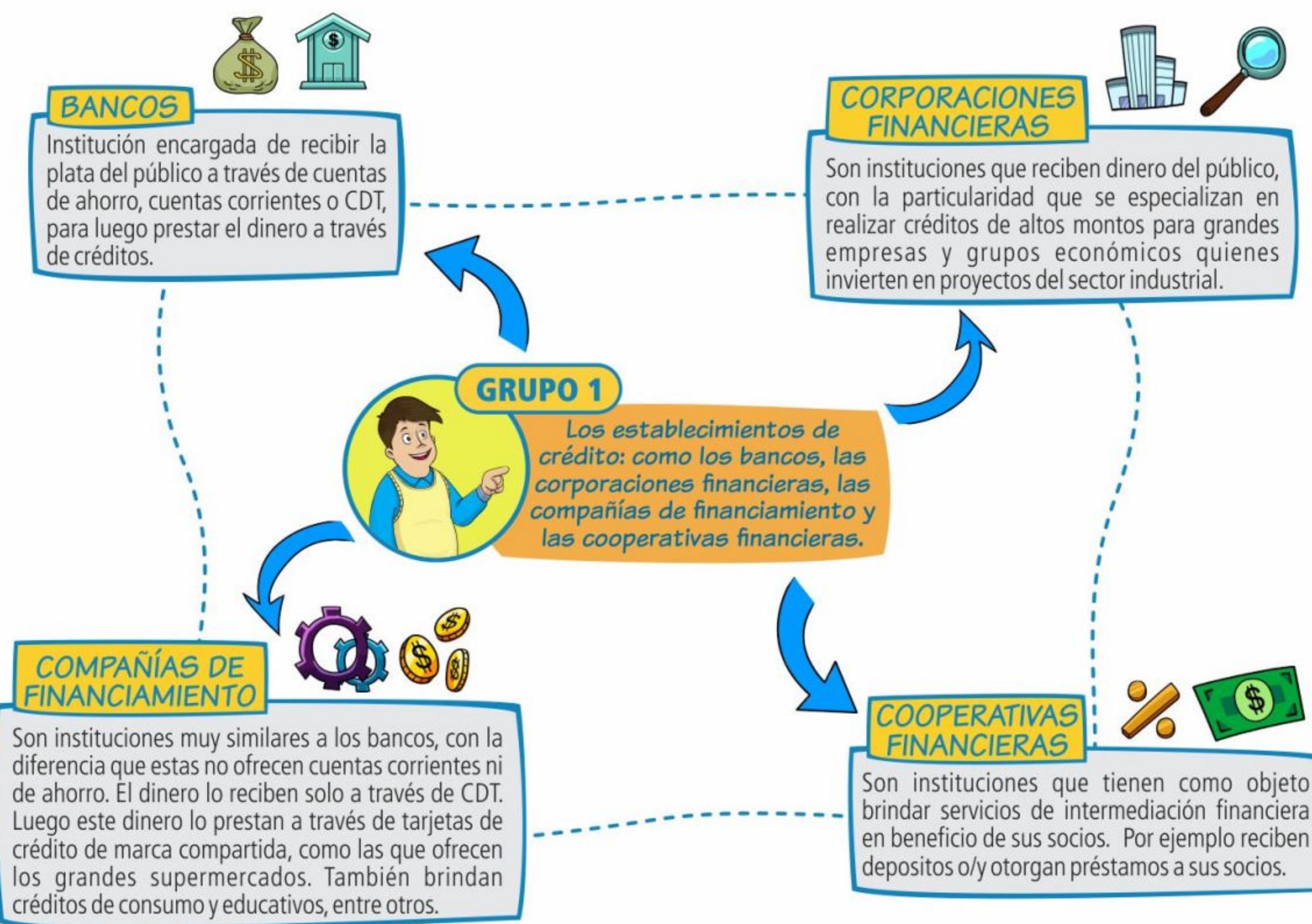


Mercado de Valores o No Intermediado: en este no existen instituciones intermedias, sino que quienes tienen dinero de sobra hacen inversiones directamente en empresas que requieren recursos; éstas empresas emiten valores, como las acciones, bonos, papeles comerciales, certificados de depósito a término, entre otros.

\*tomado de saber más ser más. Programa de educación financiera de los bancos de Colombia.

Ahora hablemos del Mercadeo Bancario o Intermediado, que es el mercado al cual la mayoría de nosotros acudimos.

El mercado bancario está compuesto por las instituciones que captan recursos del público, las cuales se organizan de la siguiente manera:





### FIDUCIAS

La fiducia es un negocio de confianza y fe en el que una persona o empresa llamada fideicomitente entrega sus bienes o dinero a una fiduciaria, para que esta los administre en búsqueda de una ganancia o rentabilidad. A la fiduciaria se le debe pagar un dinero que se llama remuneración.

### GRUPO 2



*Las sociedades de servicios financieros: como las fiducias y las administradoras de pensiones y cesantías, quienes reciben dinero del público, no para dar crédito, sino para hacer inversiones especializadas.*

### ADMINISTRADORAS DE PENSIONES Y CESANTÍAS

Son las instituciones que reciben y administran los aportes de pensiones y cesantías.



**Las cesantías** son un aporte que por ley deben hacer los patronos a favor de sus trabajadores vinculados a través de un contrato laboral. Este es un ahorro que se recibe una vez al año y es importante para el trabajador porque lo podrá usar cuando esté desempleado, cuando necesite comprar o mejorar la vivienda o pagar la educación superior.

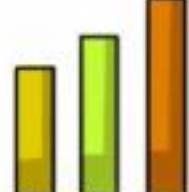
**Las pensiones** son un ahorro obligatorio que deben hacer los trabajadores que tienen un contrato laboral y los trabajadores independientes, para vivir tranquilos cuando dejen de trabajar ya sea por vejez o por invalidez. Cuando se trata de los trabajadores con contrato laboral, el pago de este aporte se hace entre el patrono y el trabajador.

### GRUPO 3

**Los inversionistas institucionales:**  
A este grupo pertenecen por ejemplo las aseguradoras.

### ASEGURADORAS

Son las entidades que venden seguros para que las personas o empresas estén protegidas en caso que ocurra una emergencia. Entre los seguros más comunes están los de vida, exequiales, accidentes de tránsito (SOAT), desempleo, salud, incendio y terremoto.



### GRUPO 4

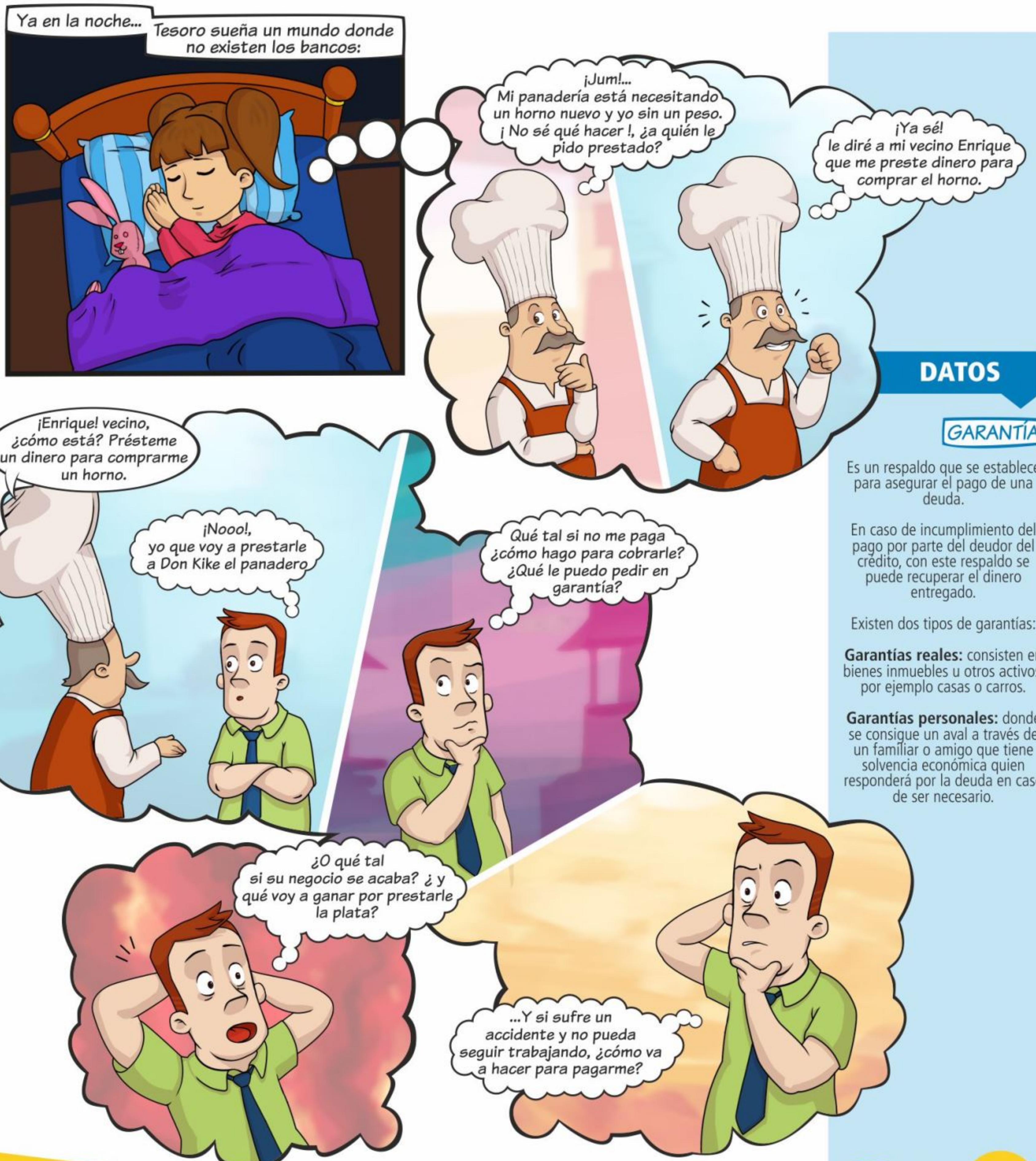
*Y otras instituciones, donde se encuentran por ejemplo las cajas de compensación.*



### CAJAS DE COMPENSACIÓN

Son entidades privadas, sin ánimo de lucro, de redistribución económica y naturaleza solidaria, el objetivo de su creación es mejorar la calidad de vida de las familias de los trabajadores. Tienen por objeto promover la educación, empleo, salud, turismo, adquisición de vivienda y el subsidio familiar, algunas ofrecen créditos a sus afiliados, por lo tanto, para adquirir productos de crédito debe ser afiliado mediante su empleador o si es independiente puede afiliarse para obtener todos los beneficios.

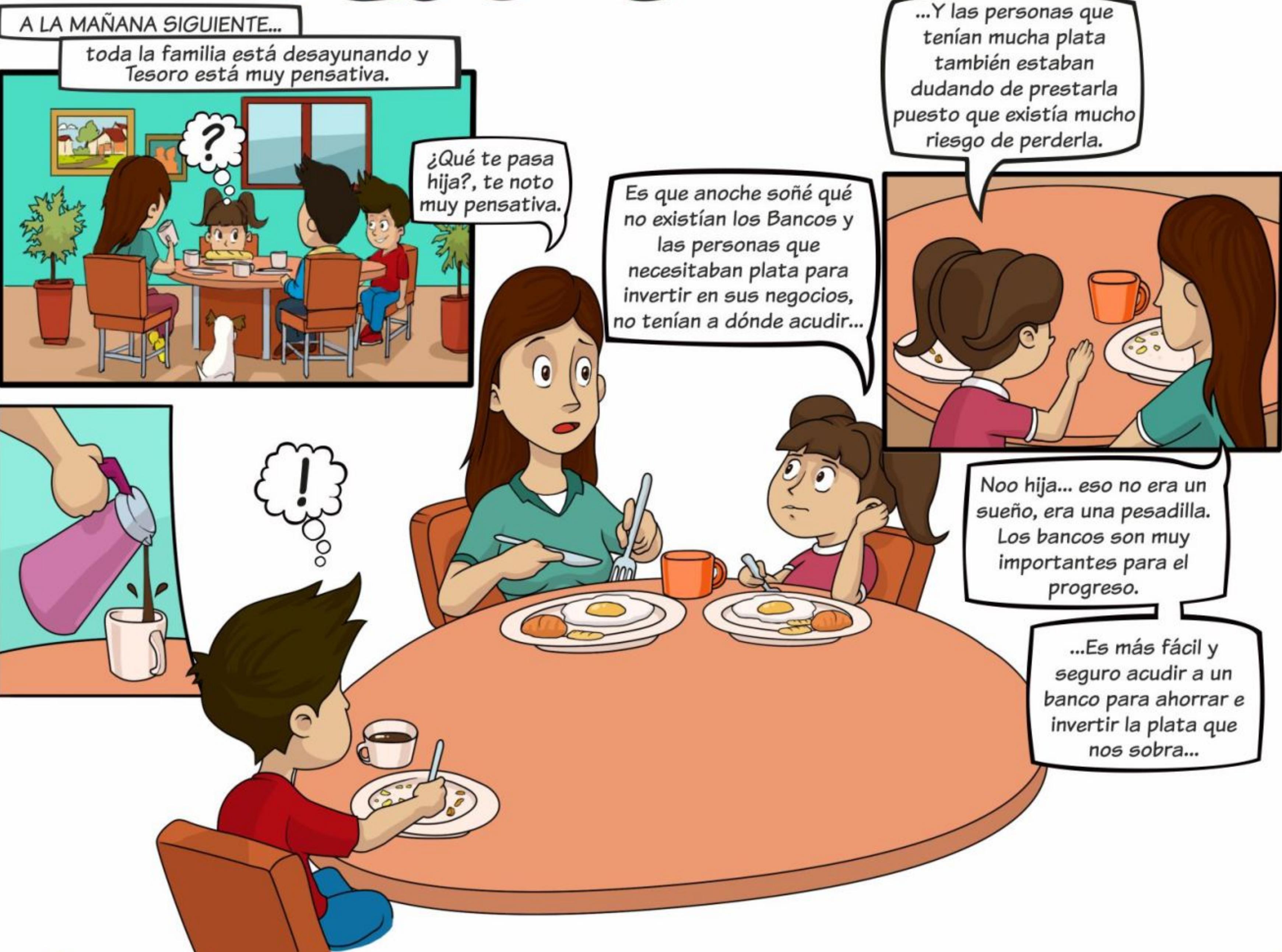
# 4 UN MUNDO SIN BANCOS

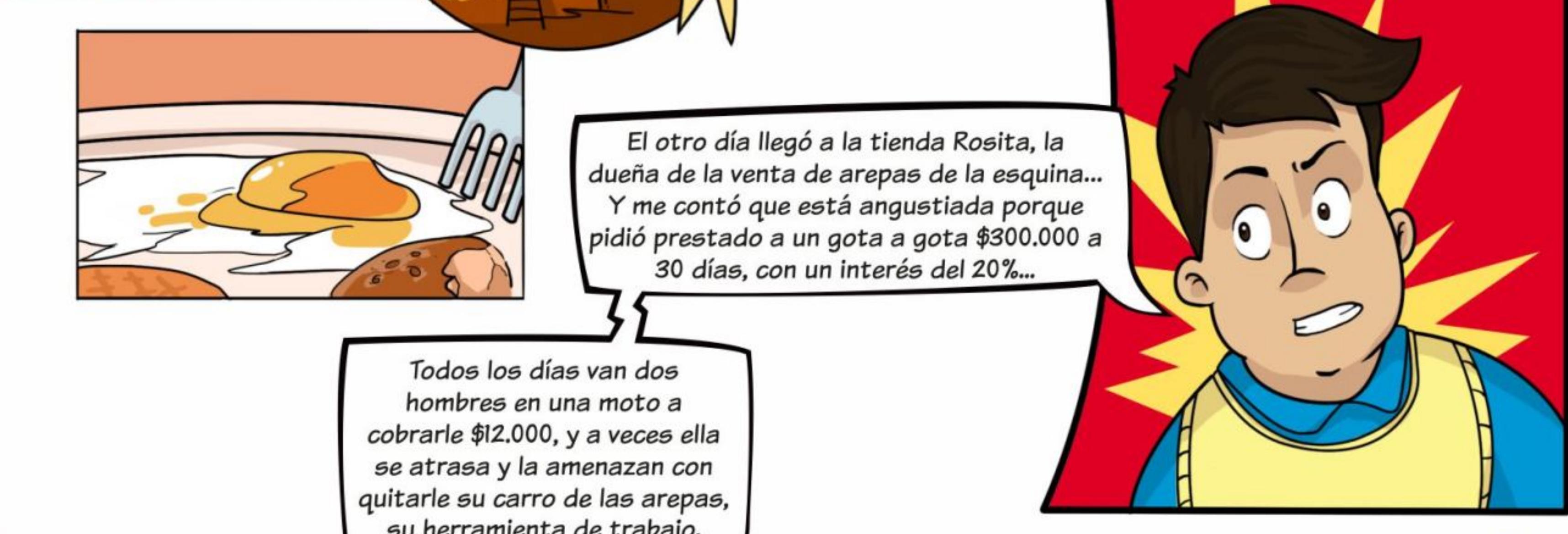


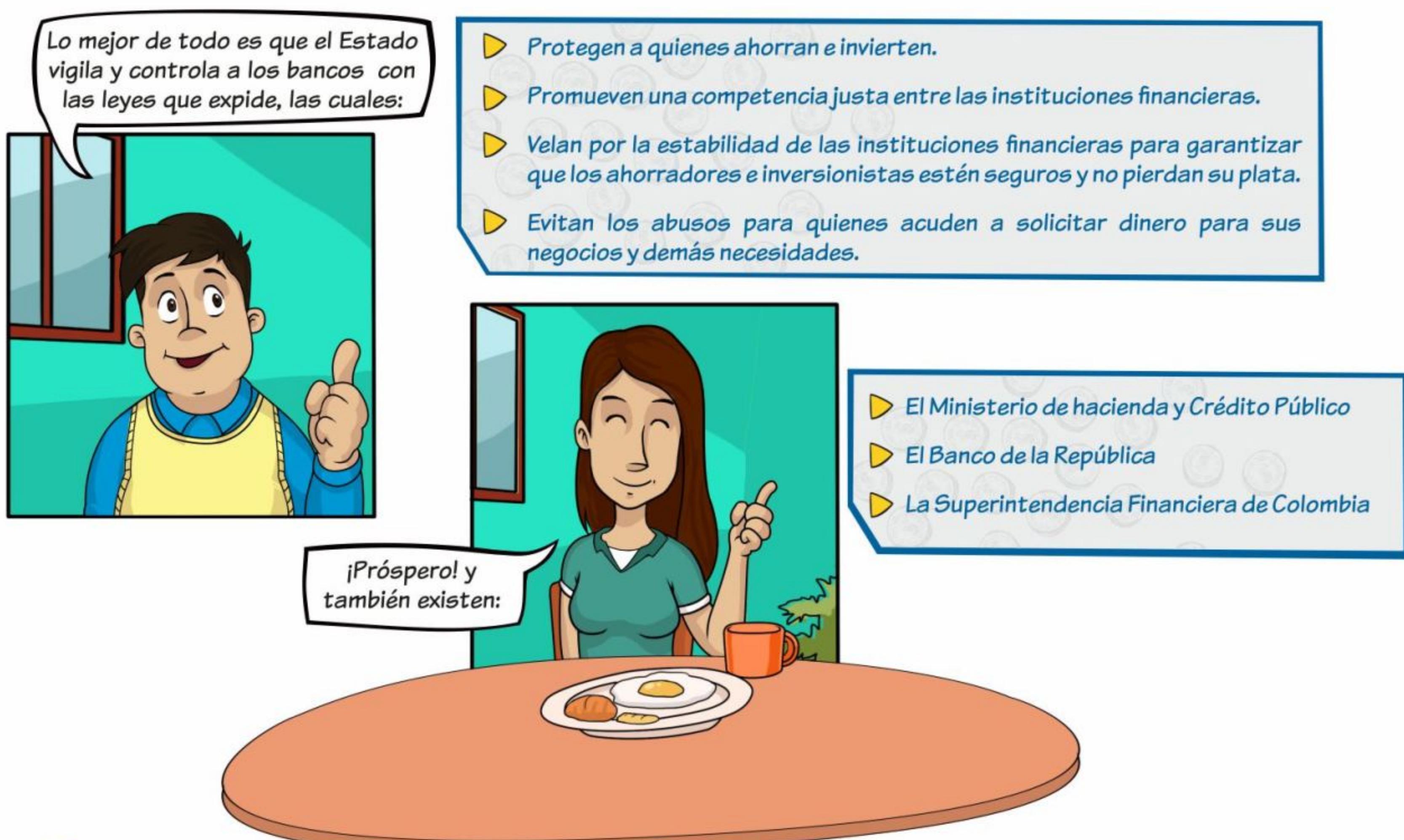
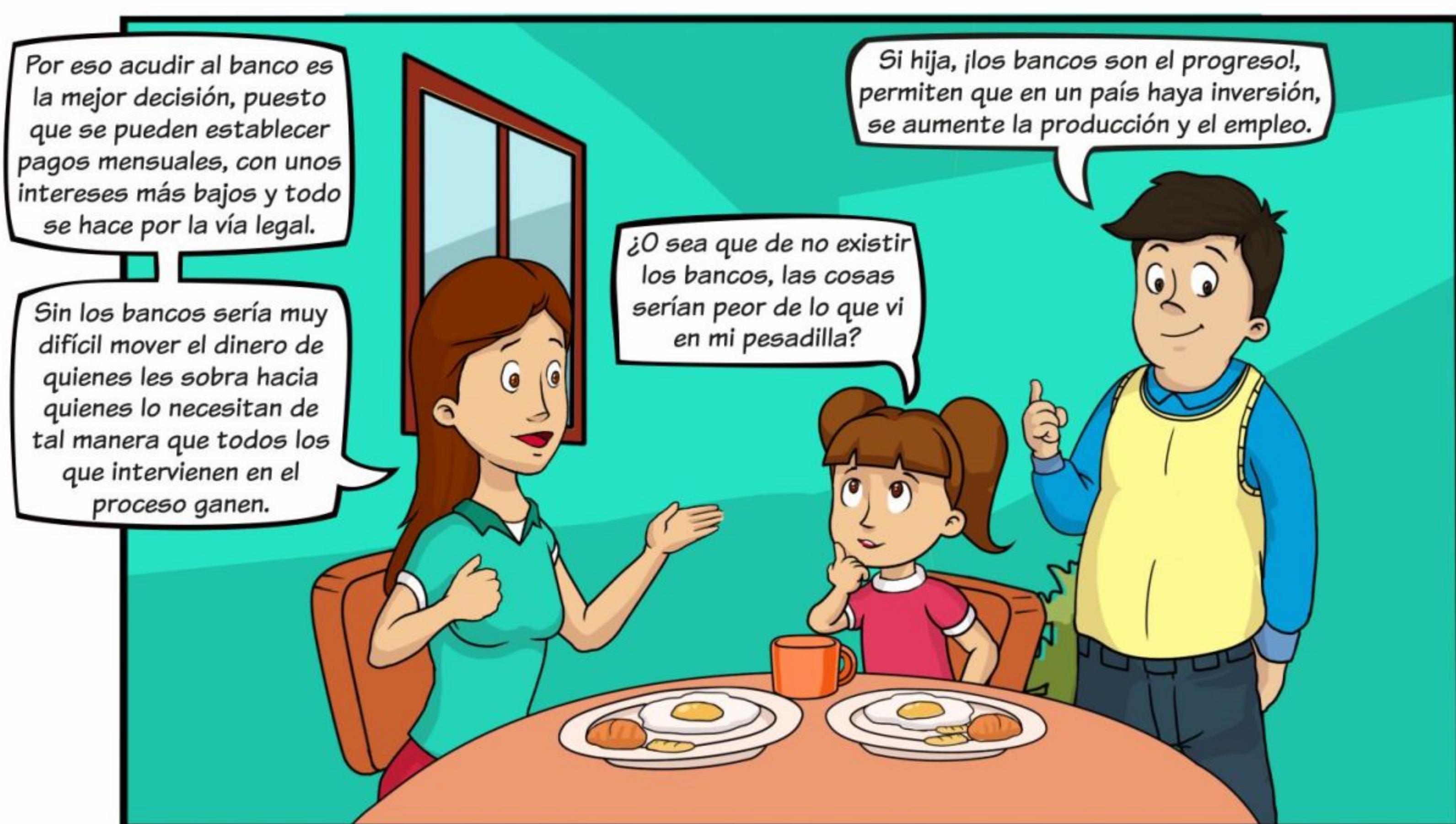


**INTERÉS**

Es la ganancia o rendimiento del dinero cuando se ahorra o invierte, o el costo del dinero por un crédito recibido.







Los trabajadores de estas entidades también velan por el buen funcionamiento del sistema financiero



### MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Es la entidad del sector Público encargada de definir, formular y ejecutar la política económica de Colombia, como también preparar las leyes y decretos que regulan el funcionamiento de la actividad financiera, aseguradora, bursátil y cooperativa del país.



MinHacienda  
Ministerio de Hacienda  
y Crédito Público



### BANCO DE LA REPÚBLICA

Es un órgano del Estado que ejerce la función de Banco Central en Colombia. Dentro de sus funciones están:

- ▶ Actua como el banco de los bancos, ya que guarda el dinero de los bancos comerciales y les hace préstamos cuando lo necesiten.
- ▶ Es el único que está autorizado para emitir los billetes y acuñar las monedas que circulan en Colombia.
- ▶ Controla las tasas de interés buscando un equilibrio entre la cantidad de créditos que piden los colombianos y la cantidad de dinero que ahoran.
- ▶ Controla las tasas de cambio, que para el caso de Colombia, es la cantidad de pesos que se deben pagar por una moneda extrajera, tomando como base el dólar, puesto que es la moneda que más se utiliza para realizar transacciones en el exterior.
- ▶ Controla la cantidad de dinero que circula en el país con el fin de mantener una economía sana.



### SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Es un organismo del Estado, que se encarga de vigilar a las instituciones que reciben dinero público para verificar que hagan sus labores correctamente y no utilicen los recursos irresponsablemente. La superintendencia autoriza a estas instituciones para que puedan funcionar y ofrece información a los consumidores financieros sobre las características, los costos de los productos y servicios, entre muchas otras actividades.

 Superintendencia  
Financiera  
de Colombia

Puede consultarse la página [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) para mayor información.



# 5

## ¿QUÉ ES LA INFLACIÓN?

¿Papá, si el Banco de la República es el que hace los billetes y monedas, entonces debería fabricar mucho dinero para que todos seamos ricos?



No es conveniente que exista mucha plata circulando en el mercado, porque entonces todos compraríamos muchas cosas...

Ah sí... esto es lo que llaman inflación, lo que hace que todo se ponga más caro.



### DATOS

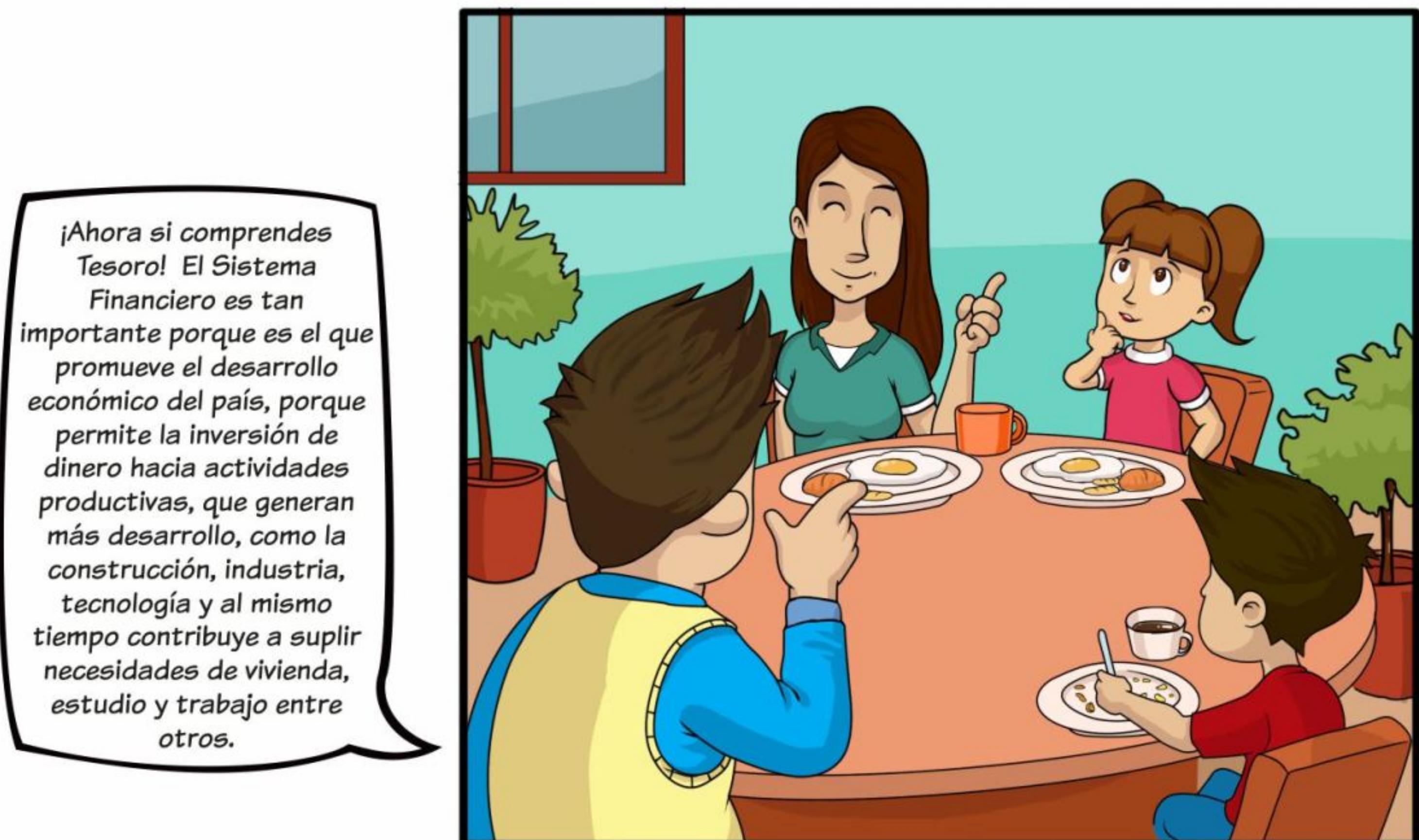
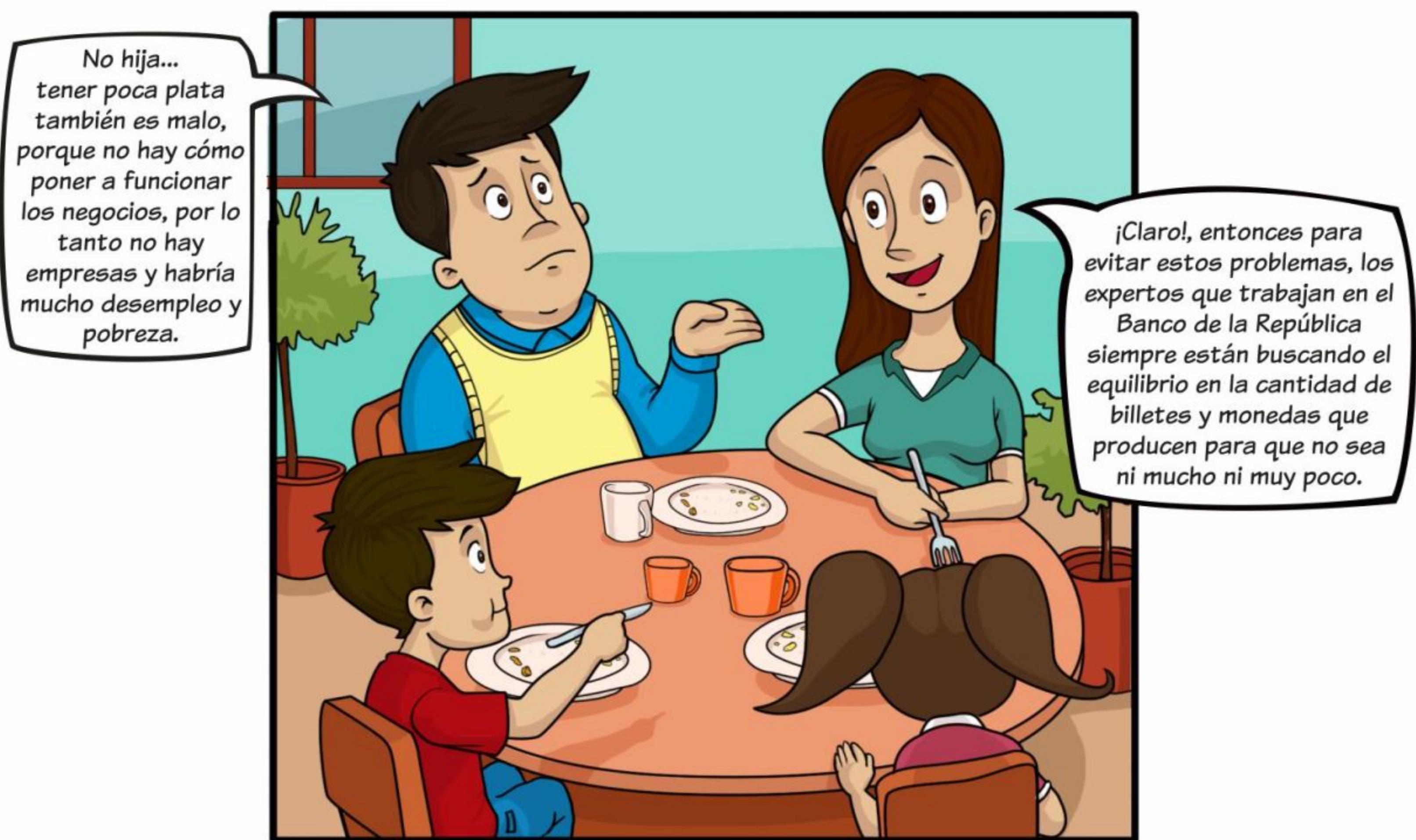
#### INFLACIÓN

Es el aumento generalizado y sostenido de los precios de bienes y servicios de un país durante un período de tiempo.



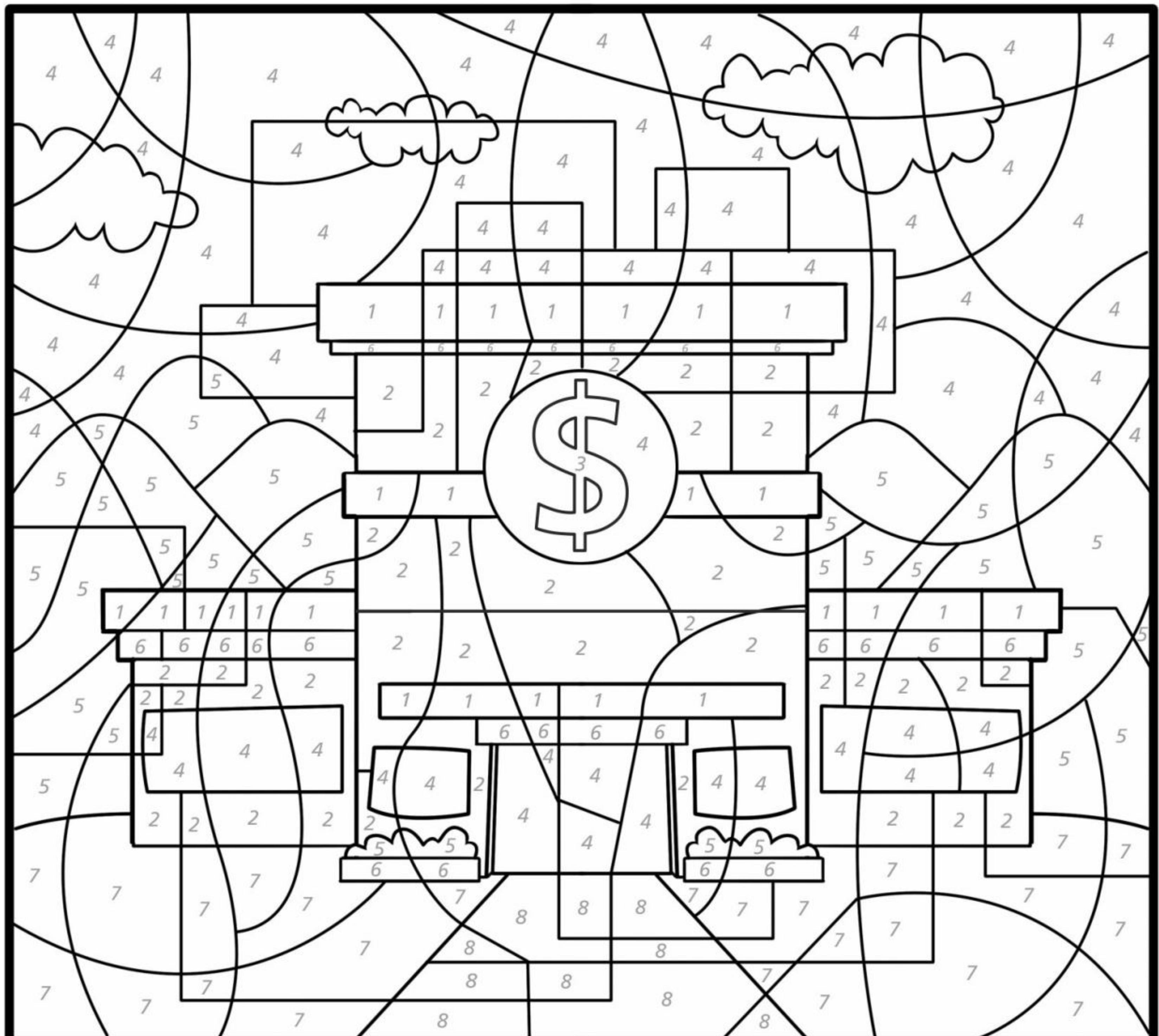
Ah pues... entonces estos señores del Banco de la República deberían sacar poca plata.

Y entonces los que venden, al ver que hay mucho dinero, colocan precios más caros a todos los productos y servicios.





## 6 DESCUBRE LO QUE AQUÍ SE ENCUENTRA



Coloree cada parte según el color correspondiente al número

- 1: azul oscuro
- 2: amarillo claro
- 3: dorado
- 4: azul claro
- 5: verde oscuro
- 6: café
- 7: verde claro
- 8: gris



## 7 ¿QUÉ SE DEBE HACER ANTES DE DECIDIR?



**¡INFÓRMESE Y DECIDA !**

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

# APRENDAMOS EN FAMILIA

EDUCACIÓN  
Financiera para todos

**El sistema financiero promueve el desarrollo del país porque canaliza el ahorro y las inversiones de las personas que les sobra dinero hacia quienes les hace falta para suplir sus necesidades e invertir en sus negocios.**

¡Informarse correctamente es el primer paso para ser un consumidor financiero activo!



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)**