



**Caficultores  
informados,  
cultivando confianza  
en las entidades  
financieras**

**Cartilla informativa:  
protección al consumidor  
financiero**



**Caficultores  
informados,  
cultivando confianza  
en las entidades  
financieras**

**Cartilla informativa:  
protección al consumidor  
financiero**



# **Caficultores informados, cultivando confianza en las entidades financieras**

**Cartilla informativa:  
protección al consumidor  
financiero**

Con el apoyo de:



Editorial Universidad del Rosario  
Universidad del Rosario  
Federación Nacional de Cafeteros  
© Varios autores

Editorial Universidad del Rosario  
<https://editorial.urosario.edu.co/>

Primera edición: Bogotá, D. C., 2022

ISBN: 978-958-500-027-8 (impreso)  
ISBN: 978-958-500-028-5 (pdf)  
<https://doi.org/10.12804/urosario9789585000285>

#### **Componente cualitativo**

Equipo del proyecto-Universidad del Rosario

**María Juliana Rubiano-Lizarazo**

Coordinadora

**Ángela María Astudillo**

Asistente de investigación

**María Fernanda Urueña**

Asistente de investigación

**Ana García-Hernández**

Asesora experta métodos experimentales

**Henry Andrés Gómez**

Asistente de investigación

**Nicolás Garcés**

Asistente de investigación

**Fabio Alejandro Boada Martínez**

Asistente de investigación

#### **Colaboradores-caficultores participantes en el proyecto**

Nelly Barragán	Enriqueta Bolaños
Marina Cuéllar	Jose Miguel Alfonso Bejarano
Elsa Barragán	Aracely Rojas
Myriam Urrea	Norberto Méndez
Bertilda Triana	Roberney Caicedo
Juan Pablo Rivera	Flor Reinoso
Yolanda Barrera	Lorena Oviedo
Yaned García	

Estos son los nombres de algunos caficultores que contribuyeron con comentarios y sugerencias en la elaboración de esta cartilla.

**Diseño y diagramación:** Juan Ramírez

**Ilustración:** Ricardo Macía Lalinde

**Fotografía:** Juan Ramírez y © Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, 2022.

**Impresión:** Xpress. Estudio Gráfico y Digital SAS

Impreso y hecho en Colombia  
*Printed and made in Colombia*

Los conceptos y opiniones de esta obra son responsabilidad de sus autores y no comprometen a la Universidad ni a sus políticas institucionales.

Derechos reservados. Esta obra no puede ser reproducida sin el permiso previo escrito de la Universidad del Rosario.

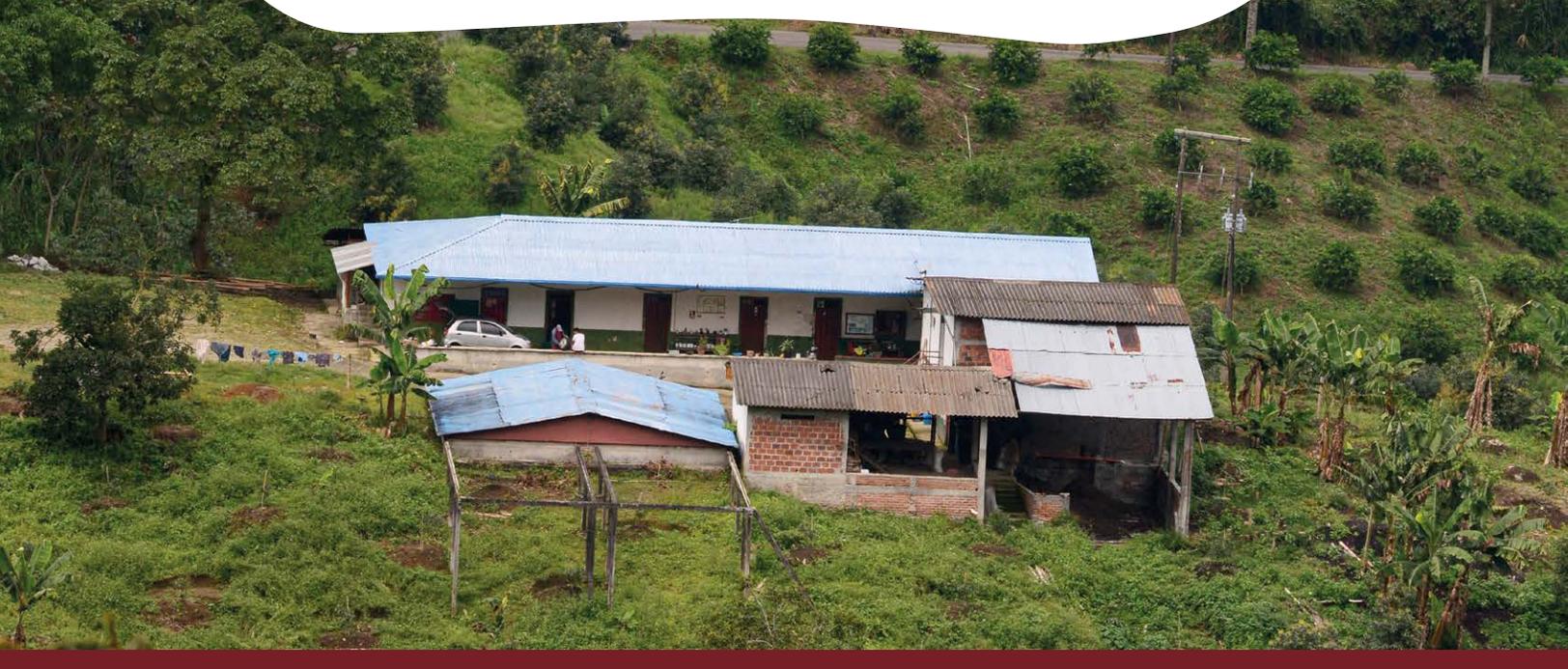
# Contenido

Introducción .....	7
<b>1. Algunas definiciones clave sobre la protección al consumidor financiero .....</b>	<b>9</b>
¿Quién es un consumidor financiero? .....	9
¿Qué es una entidad financiera? .....	9
¿Qué es un producto o servicio financiero?.....	9
¿Qué es la protección al consumidor financiero?.....	10
<b>2. ¿Cómo puedo tener más confianza cuando adquiero servicios financieros? .....</b>	<b>12</b>
Verifique que la entidad esté vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia o alguna otra entidad del Estado .....	12
Conozca sus derechos como consumidor financiero y las responsabilidades de las entidades financieras (incluidos en la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1555 de 2012) .....	16
Identifique si la entidad financiera vigilada está incurriendo en prácticas indebidas .....	18
<b>3. Los casos más recurrentes y orientación para resolver posibles inconvenientes .....</b>	<b>26</b>
Caso 1. ¿Las entidades pueden cobrarme cuotas de manejo si tengo plata ahorrada en una cuenta de ahorros? .....	26
Caso 2. ¿Puedo pagar por adelantado mi deuda?.....	31
Caso 3. ¿Qué pasa si ya no puedo seguir cumpliendo con los plazos de pago de un préstamo?.....	37
Caso 4. ¿Qué pasa si me atraso con el pago de las cuotas de mi deuda?.....	43
Cierre .....	47

# Agradecimientos

Agradecemos a la Alianza EFI (Economía Formal e Inclusiva), especialmente al proyecto de Informalidad Financiera Rural, por hacer posible esta cartilla. De igual forma, agradecemos la participación de los aliados del proyecto: la Universidad del Rosario, la Federación Nacional de Cafeteros, Asobancaria, la Universidad de Ibagué y la Universidad Minuto de Dios. Finalmente, agradecemos la participación, colaboración y retroalimentación de los hogares cafeteros de los municipios de Garzón (Huila) y Chaparral (Tolima) durante la realización del proyecto y de la presente cartilla informativa.

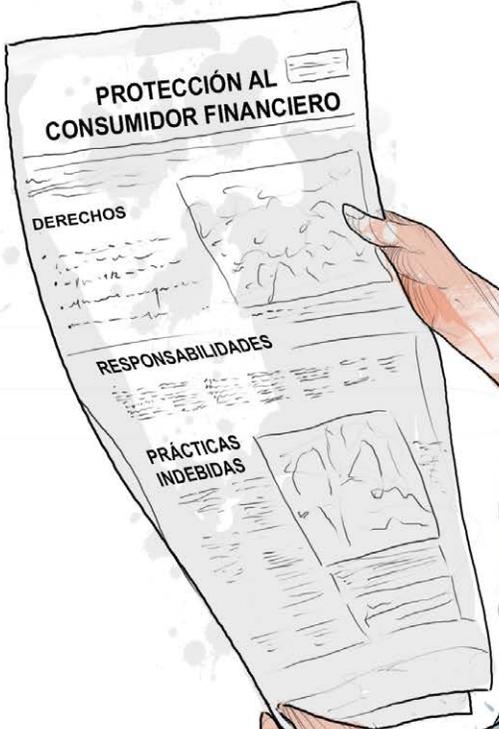
Esta serie de documentos de trabajo la financia el programa “Inclusión productiva y social: programas y políticas para la promoción de una economía formal”, código 60185, que conforma Colombia Científica-Alianza EFI, bajo el contrato de recuperación contingente FP44842-220-2018.



# Introducción

## ¿Cómo se construyó esta cartilla?

Esta cartilla se construyó junto con hogares cafeteros de los departamentos del Huila y del Tolima que participaron en las actividades desarrolladas por el equipo del proyecto Informalidad Financiera Rural, liderado por la Alianza EFI (Economía Formal e Inclusiva). En dos talleres de creación conjunta, el equipo de investigación y los hogares cafeteros codiseñaron su contenido. Los aportes de los caficultores, su voz y sus sugerencias fueron centrales para adecuar la cartilla a la realidad rural cafetera. Los hogares comprobaron que el lenguaje, el contenido y las explicaciones fueran apropiados para la comunidad cafetera.



# 1. Algunas definiciones clave sobre la protección al consumidor financiero

## ¿Quién es un consumidor financiero?

Una persona es un *consumidor financiero* cuando adquiere un producto o servicio financiero. Por ejemplo, cuando usted se acerca a un banco a pedir un crédito o abrir una cuenta de ahorros, usted firma un contrato con esa entidad. En ese momento, automáticamente usted es un consumidor financiero.

## ¿Qué es una entidad financiera?

Una entidad financiera es una institución registrada ante el Estado que ofrece servicios y productos financieros. Ejemplos de estas entidades son: bancos, corporaciones financieras, fondos de pensiones, compañías de seguros, establecimientos de crédito, entre otras.

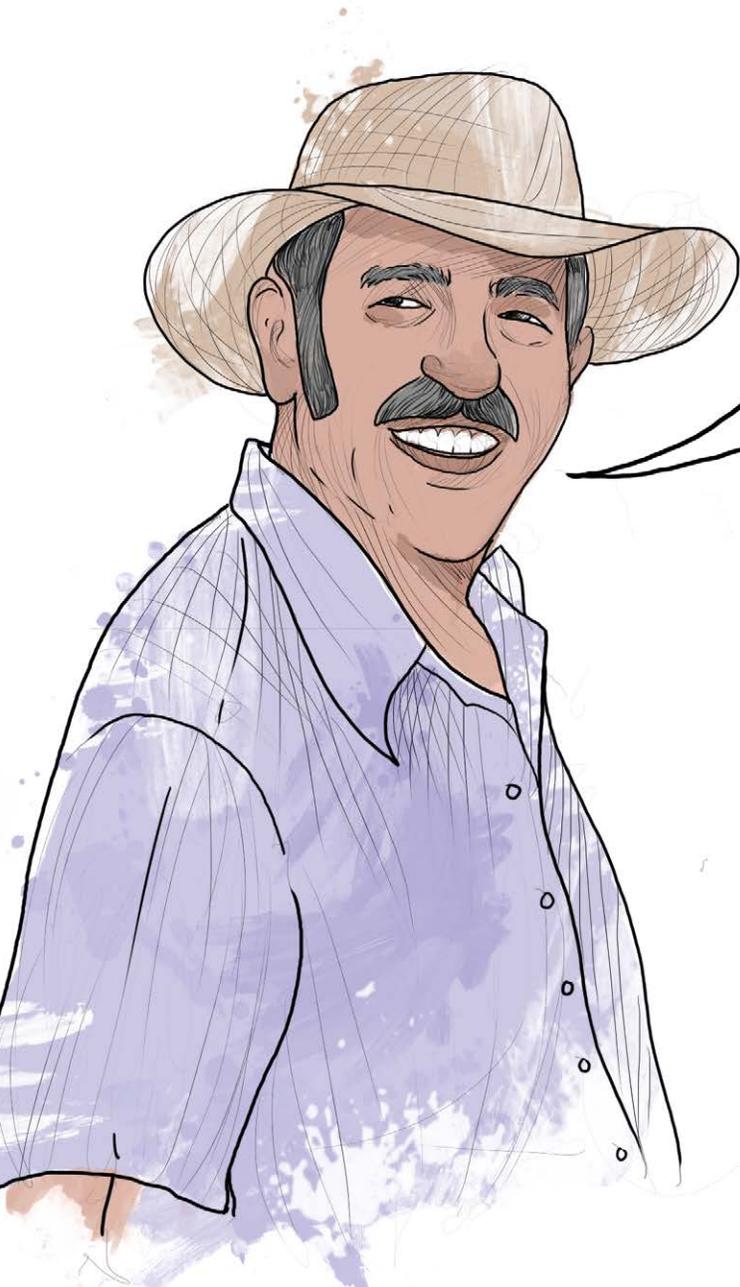
## ¿Qué es un producto o servicio financiero?

Son los productos de ahorro, crédito o aseguramiento que ofrecen las entidades financieras. Por ejemplo, las cuentas de ahorro, los créditos agropecuarios, los certificados de depósito a término fijo (CDT) o los seguros agropecuarios.

## ¿Qué es la protección al consumidor financiero?

Las leyes en Colombia lo protegen a usted, como consumidor financiero, al garantizarle derechos y proteger sus intereses cuando utiliza servicios de una entidad financiera.

Así, usted tiene un respaldo importante si llegase a tener un inconveniente con alguna entidad. Tiene a su disposición mecanismos y profesionales en temas financieros para acceder a asesorías y ayuda por parte del Estado.



¡Hola! Mi nombre es Pedro, y en esta cartilla exploraremos la importancia de conocer sobre la protección al consumidor financiero. Me ayudó a conocer mis derechos y a saber qué hacer si tengo dudas o si me ocurre algún inconveniente. ¡Me ayudó a estar más enterado y a tener más confianza en el sector financiero!

¡Buenas! Mi nombre es Flora, y los ejemplos de esta cartilla me ayudaron a resolver muchas dudas que tenía sobre las responsabilidades de las entidades vigiladas y mis derechos como consumidora. Al final hay unos casos que me ayudaron a resolver muchas preguntas que tenía. ¡Siga leyendo y entérese de esto!



## 2. ¿Cómo puedo tener más confianza cuando adquiero servicios financieros?

### Verifique que la entidad esté vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia o alguna otra entidad del Estado

Es importante verificar que la entidad esté vigilada, porque las leyes de protección al consumidor financiero únicamente **aplican** cuando usted tiene un servicio o producto financiero **con una de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia**. El verificar que la entidad sí está vigilada, le da un respaldo por si tiene algún inconveniente.

### ¿Qué es una entidad vigilada y quién la vigila?



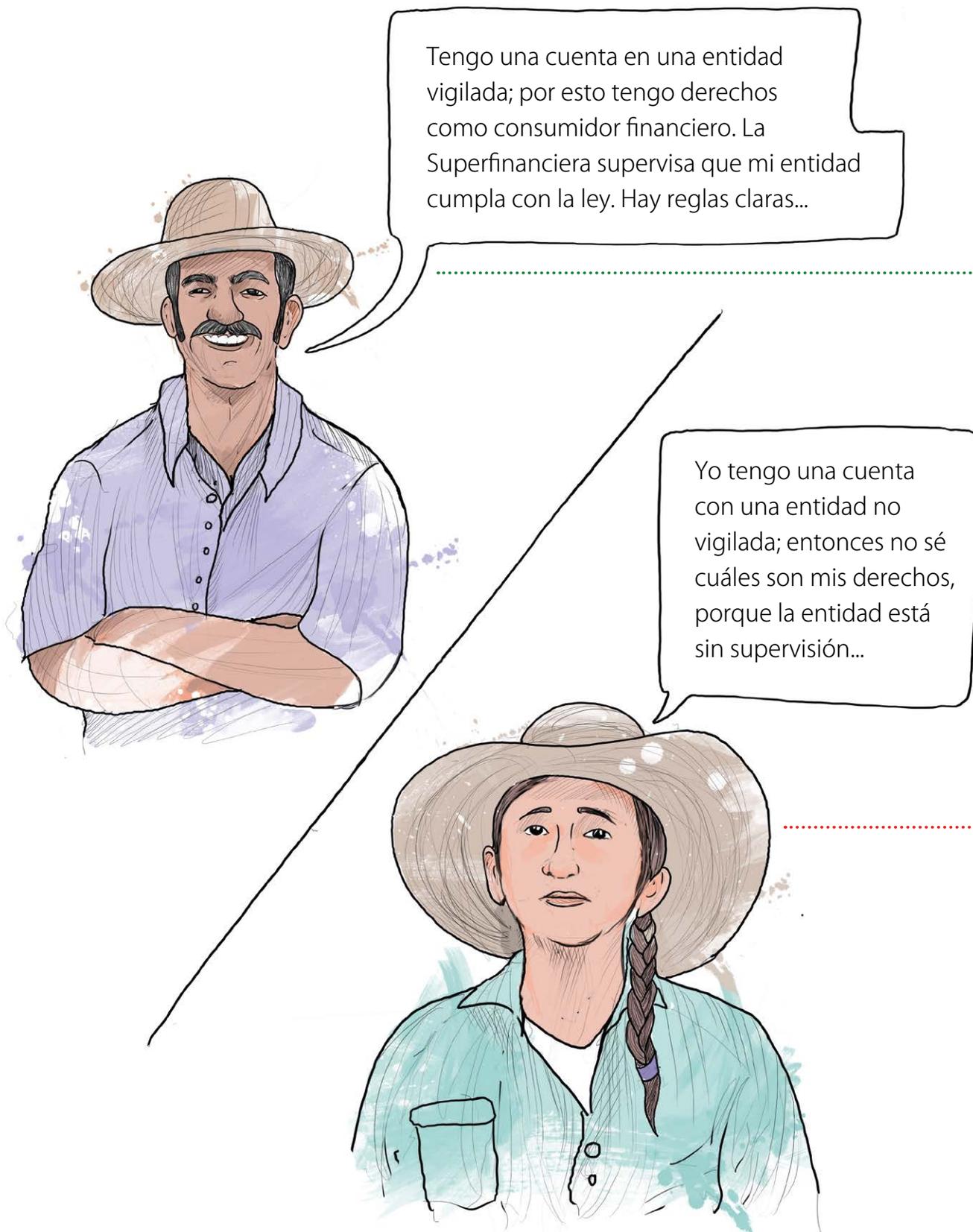
La Superintendencia Financiera de Colombia (Superfinanciera) es la institución principal del país que vigila las entidades que ofrecen servicios financieros. Se encarga de supervisarlas para que cumplan con las normas y las leyes de protección al consumidor financiero. A estas entidades que la Superfinanciera supervisa se les llama **entidades vigiladas**.

¡Tenga cuidado con las entidades piratas!  
Hay algunas entidades que ofrecen  
créditos o productos de ahorro que **NO**  
están vigiladas por ninguna entidad del  
Estado, aunque pareciera que sí lo están.  
Recuerde que si **NO** están vigiladas, sus  
derechos pueden ser vulnerados y usted  
puede perder su dinero.

La Superfinanciera tiene siempre  
la lupa puesta sobre las entidades  
para que respeten sus derechos,  
cumplan sus responsabilidades y  
usted se sienta seguro y tranquilo.



Veamos a continuación las ventajas de usar servicios con una entidad vigilada en comparación con otras que no lo están:



### Con una entidad vigilada

- Usted tiene derechos como consumidor financiero
- La Superfinanciera supervisa que la entidad cumpla con la ley
- Hay reglas de juego claras para que la entidad ofrezca servicios financieros seguros y confiables
- La ley dice lo que NO puede hacer la entidad, pues así se asegura de que usted siempre esté protegido
- Están los canales de atención oficiales de la entidad vigilada y los de la Superfinanciera
- En casos extremos, usted puede demandar (e ir adonde un juez), pues la ley protege sus derechos como consumidor

### Con una entidad NO vigilada

- No son claros cuáles son sus derechos
- La entidad está sin supervisión
- No son claras las reglas de juego de la entidad
- No es claro lo que puede y no puede hacer la entidad
- Usted está vulnerable a que lo irrespeten o pierda su dinero
- No es claro el proceso para resolver inconvenientes con la entidad
- Sería más difícil acudir a un juez. Se trata de entidades sin supervisión y sus derechos no son claros

A las cooperativas financieras o las cooperativas de ahorro y crédito las vigila otra entidad. Se llama la Superintendencia de Economía Solidaria (Supersolidaria), entonces le aplican otras leyes.

Usted puede revisar si la entidad de su preferencia está vigilada. Puede ingresar al sitio web de su entidad, preguntar mediante llamada telefónica o directamente en la oficina.

También, puede consultar en el sitio web de la Superfinanciera (<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/61694>) o al de la Supersolidaria (<https://www.supersolidaria.gov.co/es/entidades>).



Para revisar el listado de entidades vigiladas por la Superfinanciera escanee el código



Para revisar el listado de entidades vigiladas por la Supersolidaria escanee el código

## Conozca sus derechos como consumidor financiero y las responsabilidades de las entidades financieras

(incluidos en la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1555 de 2012)

Usted tiene el derecho de tener información clara y transparente sobre los productos y servicios que le ofrece la entidad vigilada. La entidad tiene la obligación de entregarle toda la información sobre sus productos.

Las entidades vigiladas deben realizar programas de educación financiera. Y usted tiene el derecho a recibir educación sobre los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades.

- *La entidad le debe entregar información sobre los costos, tarifas y tasas de interés de sus productos.*
- *Lea el contrato ANTES de firmarlo. ¡No se olvide de leer la letra pequeña!*
- *La entidad debe entregarle copias del contrato con letra clara y que sea fácil de leer.*
- *El contrato debe contener información sobre sus derechos, los términos y las condiciones del servicio.*
- *Si no entiende algo, ¡pregunte! La entidad tiene la obligación de asesorarlo y ayudarlo a aclarar sus inquietudes sobre los productos financieros.*

Como consumidor financiero, usted tiene canales de atención para presentar sus quejas y reclamos. Las entidades deben contar con un sistema para responderle de forma ágil y satisfactoria.

- *¡No se quede callado si tiene alguna duda o inquietud! Con las entidades vigiladas, usted tiene a su disposición canales de atención que lo ayudarán a resolver lo que necesite.*

La entidad vigilada le debe comunicar a usted los cambios en sus productos.

- *La entidad financiera se puede comunicar con usted de muchas maneras. Lo puede llamar o enviarle mensajes a su celular con notificaciones, extractos bancarios, ofertas, modificaciones en sus productos, etc.*

Usted puede pagar la totalidad de su crédito ANTES del plazo pactado con la entidad, sin problemas.

- *¡La buena paga sí paga! Si a usted le entró un dinero, puede pagar sus deudas con el banco antes del tiempo acordado y sin preocupaciones.*

## Identifique si la entidad financiera vigilada está incurriendo en prácticas indebidas

**Las prácticas indebidas son aquellas que afectan sus derechos como consumidor financiero.**

En general, es importante que evalúe si la entidad realmente está incurriendo en una práctica indebida; puede que usted no tenga toda la información sobre el inconveniente. Por eso, le recomendamos que primero se acerque a la entidad financiera para validar la información.

### Las entidades vigiladas NO deberían:

**Tomar decisiones diferentes a lo pactado inicialmente, sin su consentimiento, cuando este sea necesario. La entidad vigilada debe comunicarse con usted antes de realizar cualquier cambio, así como para iniciar o renovar los acuerdos en los servicios.**

¡Ojo! Usted debe estar MUY pendiente cuando la entidad vigilada le comunique un cambio en su servicio o producto. Si usted no está de acuerdo o tiene dudas, está obligado a comunicarlo, porque si no dice nada, significa que usted SÍ está dando su consentimiento a esa modificación.

**Impedir que usted pague con anticipación un crédito. No lo pueden castigar o sancionar por pagar antes.**

¡Usted decide si paga antes la deuda. No hay problema con eso! Puede pagar según los plazos acordados o puede hacerlo antes del tiempo acordado. En ambos casos demostrará que es una persona responsable.

**Embargarle bienes que superen el valor de la deuda que tiene con la entidad.**

¡No se preocupe! Por ejemplo, si usted no pudo pagar una deuda de \$5.000.000 de pesos, no le pueden embargar su finca, porque la finca vale mucho más de lo que usted le debe al banco.

**También hay formas indebidas de cobrar una deuda [Circular Externa 048 de 2008].**



**Escanee el código QR para ver el detalle de la circular externa**

No pueden brindarle información a personas particulares para que lo presionen a pagar su deuda.

Tampoco pueden enviar personas ajenas a cobrarle, ni mucho menos poner avisos en zonas comunes informando que usted está debiendo dinero.

No deben llamarlo a cobrarle en horarios inadecuados que interrumpan sus horas de descanso y vida familiar.

## **Puede acudir a los canales disponibles para resolver inquietudes, realizar reclamos o solicitudes.**

Cuando usted adquiere un crédito o un producto de ahorro con una entidad vigilada, está respaldado por el Estado. ¿Cómo? Por medio de los siguientes canales de atención, donde usted se puede comunicar para resolver preguntas, quejarse y reclamar.

### **Canal #1**

**Acercarse a la entidad vigilada directamente**

Puede acudir a los diferentes canales de atención que disponen las entidades vigiladas para sus consumidores financieros y resolver dudas sobre algún producto o servicio financiero. Una vez la institución reciba la queja, tendrá un tiempo determinado para dar respuesta y soluciones.

### **Canal #2**

**Acudir al defensor del consumidor financiero**

El defensor del consumidor financiero es una persona que es parte de cada una de las entidades vigiladas. Se encarga de escuchar sus quejas y reclamos para con la institución, en aras de facilitar el diálogo, mediar el conflicto y llegar a una solución con la entidad.

### **Canal #3**

**Acudir directamente a la Superfinanciera**

La Superintendencia Financiera tiene un área encargada de atender reclamaciones o quejas de los consumidores financieros de las entidades vigiladas. Se llama Dirección de Protección al Consumidor y, por medio de ella, la Superfinanciera puede tomar decisiones con consecuencias jurídicas, como poner una denuncia.



**Nota:** en caso de tener inconvenientes con la entidad vigilada que irrespete sus derechos como consumidor financiero, le recomendamos:

1. Acuda a la entidad vigilada directamente.
2. Si la entidad no le da solución, comuníquese con el defensor del consumidor financiero.
3. Si el defensor del consumidor financiero no lo ayuda a resolver, acuda a la Superfinanciera. Los tiempos de respuesta se demoran más, pero lo ayudan a solucionar su inconveniente.
4. Si ninguno de los mecanismos mencionados funciona, usted puede interponer una demanda.



## Paso a paso para utilizar los canales de atención:

Como pudo ver, hay tres canales de atención para el consumidor financiero. Ahora le contamos más detalladamente el proceso para acudir al defensor del consumidor financiero y a la Superfinanciera.

### Canal #2

Cada entidad vigilada debe tener un defensor del consumidor financiero. ¿Cómo es el proceso para acceder a él?

- 1 Usted debe enviar, de forma presencial o por correo electrónico, un documento en el cual explique la inquietud o la queja. Debe describir los inconvenientes presentados y lo que usted espera solucionar. (No olvide adjuntar todos sus datos personales y de contacto)
- 2 Una vez que usted envía el documento, se demora aproximadamente 3 días para que llegue al defensor del consumidor financiero.
- 3 Cuando el documento llega al defensor del consumidor financiero, él tiene otros 3 días para evaluar si es su responsabilidad resolver la queja que usted presentó.
- 4 Mientras evalúa si le corresponde tomar su caso o no, el defensor del consumidor financiero le puede pedir a usted más información sobre lo sucedido. Usted debe enviar esta información en un plazo de 8 días hábiles.
- 5 Si el defensor del consumidor financiero acepta su queja, la entidad vigilada tendrá 8 días hábiles para responderle al defensor.
- 6 Al final, el defensor tendrá 8 días para resolver su inquietud y contarle cuál es la solución.

**Nota:** el proceso y los tiempos para interponer una queja ante el defensor del consumidor financiero varían según la entidad vigilada. Consulte con su entidad los detalles del proceso.

A continuación, presentamos un modelo de carta que usted puede utilizar para interponer su solicitud al defensor del consumidor financiero de su entidad:

Ciudad y fecha

Señores \_\_\_\_\_ (Debe colocar el nombre de su Entidad Vigilada)  
Defensor del Consumidor Financiero

Asunto: \_\_\_\_\_ (Debe escribir el motivo principal de su queja o reclamo en una frase)

Cordial saludo,

Aquí debe describir con mucho detalle qué fue lo que pasó y qué espera que se pueda lograr con la entidad.

Atentamente,



Nombre  
Número de identificación  
Dirección  
Número de contacto  
Correo electrónico



Además de acercarse a su entidad o hablar con el defensor del consumidor financiero, usted también puede acudir directamente a la Superfinanciera para que le ayude a resolver su inconveniente.

### **Canal #3**

**¿Cómo es el proceso de interponer una queja ante la Dirección de Protección al Consumidor de la Superfinanciera?**

- Usted debe poner su queja por escrito a la Superfinanciera. Puede ir a la oficina, llamar o hacerlodesde la página web que dispone la institución.
- Si la Superfinanciera necesita más información sobre su caso, le hará una solicitud por escrito para que usted le responda en un periodo de 2 meses.
- En caso de que su solicitud se convierta en una demanda contra la entidad vigilada, usted puede acudir a un juzgado o a la Superfinanciera para que se tome una decisión definitiva.

### Conozca los canales de atención de la Superfinanciera

<b>Atención presencial</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La oficina de la Superfinanciera queda en Bogotá (Colombia) en esta dirección: Calle 7 # 4-49</li></ul>
<b>Atención telefónica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Línea gratuita nacional: 018000 120 100</li><li>• Centro de contacto en Bogotá: 601 307 8042</li><li>• Numeral abreviado: simplemente marque #903 desde su celular</li></ul>
<b>Atención virtual</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico: <a href="mailto:super@superfinanciera.gov.co">super@superfinanciera.gov.co</a></li><li>• Chat virtual: ingrese a <a href="http://www.superfinanciera.gov.co">www.superfinanciera.gov.co</a> y busque el chat para expresar sus inquietudes.</li><li>• Formulario PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias), con dos formas de acceso:<ul style="list-style-type: none"><li>• Ingrese directamente a <a href="https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10110761">https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10110761</a> y dé clic en la opción que se ajuste a lo que usted necesita.</li></ul></li></ul> <div style="text-align: center;"></div> <p>Escanee el código QR para acceder directamente a la página de solicitudes, quejas y reclamos de la superfinanciera!</p>

### 3. Los casos más recurrentes y orientación para resolver posibles inconvenientes

A continuación, le mostramos algunos ejemplos de situaciones que le han ocurrido a hogares cafeteros con entidades que ofrecen servicios financieros. Vamos a darle un poco de información general, a contarle la experiencia de la persona, así como a contestar qué pasó, qué se puede hacer y los aprendizajes para futuras ocasiones. **¡Póngale el ojo!**

#### Caso 1

**¿Las entidades pueden cobrarme cuotas de manejo si tengo plata ahorrada en una cuenta de ahorros?**

##### Cápsula informativa

Una cuenta de ahorros es un producto financiero que le permite ahorrar su dinero de forma segura y hacer compras o transacciones fácil y rápidamente.

Las entidades financieras sí pueden cobrarle una cuota de manejo cuando usa su tarjeta débito, cuando retira plata o consulta su saldo en el cajero electrónico o, simplemente, por tener su plata guardada en el banco.

## **¿Qué es la cuota de manejo? ¿Todos los bancos la cobran?**

La cuota de manejo es el costo que debe pagar a la entidad financiera por mantener funcionando la cuenta de ahorros. Como usted decide guardar el dinero en la entidad, la entidad le puede cobrar para ayudárselo a gestionar.

Cada entidad bancaria tiene costos financieros diferentes. Algunas no cobran cuota de manejo. Es bueno que antes de abrir una cuenta de ahorro, revise varias opciones y escoja la que mejor se ajuste a su necesidad.

## **Si no utilizo mi cuenta de ahorros, ¿me siguen cobrando la cuota de manejo?**

Si usted tiene una cuenta bancaria de ahorros y no la está usando, la entidad puede cobrarle la cuota de manejo durante los primeros dos meses en que no la utilice. Después de un tiempo de no emplearla, la cuenta queda inactiva y no le pueden hacer más cobros.



**¿Qué quiere decir usar la cuenta de ahorros?  
Realizar movimientos desde la cuenta bancaria,  
es decir, transferir dinero o hacer pagos.**

Cuando la vuelva a activar (presentando su documento de identidad en el banco), la entidad financiera no podrá cobrarle cuota de manejo por el tiempo pasado.



## ¿Adónde se fue la plata que tenía guardada? La experiencia de Blanca

Blanca se animó a abrir una cuenta de ahorros. Lo vio como una buena opción para guardar la plata que tenía en la casa, pues así no se la gastaba y la dejaba para futuras inversiones. Fue al banco a hacer el trámite y consignó, de una vez, \$300.000 en su cuenta.

Pasado un tiempo, Blanca volvió al banco para retirar el dinero guardado. Ella notó que el dinero depositado en la cuenta de ahorros era mucho menos que el inicial, pues desconocía el descuento mensual de la cuota de manejo.

Como Blanca no sabía que le iban a cobrar la cuota de manejo, retiró toda la plata que le quedaba. Y ahora ya no quiere utilizar la cuenta de ahorros en futuras oportunidades.

Veamos el caso de Blanca con detenimiento:

Blanca	Entidad vigilada
<b>¿Qué hizo bien cada uno?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Usó los servicios de una entidad vigilada por la Superfinanciera. Esto le da mayor confianza porque tiene un respaldo para proteger sus derechos como consumidora financiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las entidades vigiladas SÍ PUEDEN cobrar cuota de manejo. Tienen el deber de informarle el valor que tendrá desde el momento en que usted desee abrir la cuenta.</li> </ul>

Blanca	Entidad vigilada
<b>¿En qué se equivocaron?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Blanca no le preguntó al asesor del banco cómo funcionaba la cuenta de ahorros y desconocía que los bancos pueden cobrar cuota de manejo.</li> <li>• Blanca no acudió al banco a averiguar qué fue lo que pasó porque desconocía los canales de atención al consumidor financiero. Si hubiera ido le habrían explicado la situación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La entidad vigilada no le informó debidamente sobre la cuota de manejo. Las entidades vigiladas tienen la responsabilidad de brindar siempre toda la información sobre sus productos.</li> </ul>

### Aprendizajes

- Las entidades vigiladas sí pueden cobrarle cuotas de manejo y tarifas sobre sus productos, pero deben informárselo desde un inicio y confirmar que su cuenta esté activa.
- Pregunte siempre todo lo que necesite sobre sus productos financieros. Usted estará informado y así podrá darles un mejor uso para sus necesidades.
- Recuerde que tiene tres medios adonde puede acudir: los canales de atención de su entidad vigilada, el defensor del consumidor financiero de su entidad y la Superintendencia Financiera de Colombia.

## Caso 2

### ¿Puedo pagar por adelantado mi deuda?

#### Cápsula informativa

¡Usted sí puede pagar por adelantado la deuda!

Eso se llama pago anticipado de créditos, y es cuando usted paga la totalidad de su deuda antes de tiempo. Las entidades vigiladas le ofrecen esta oportunidad sin ningún tipo de sanción.



**Recuerde: el capital es la plata que le presta la entidad SIN incluir los intereses que le cobran.**

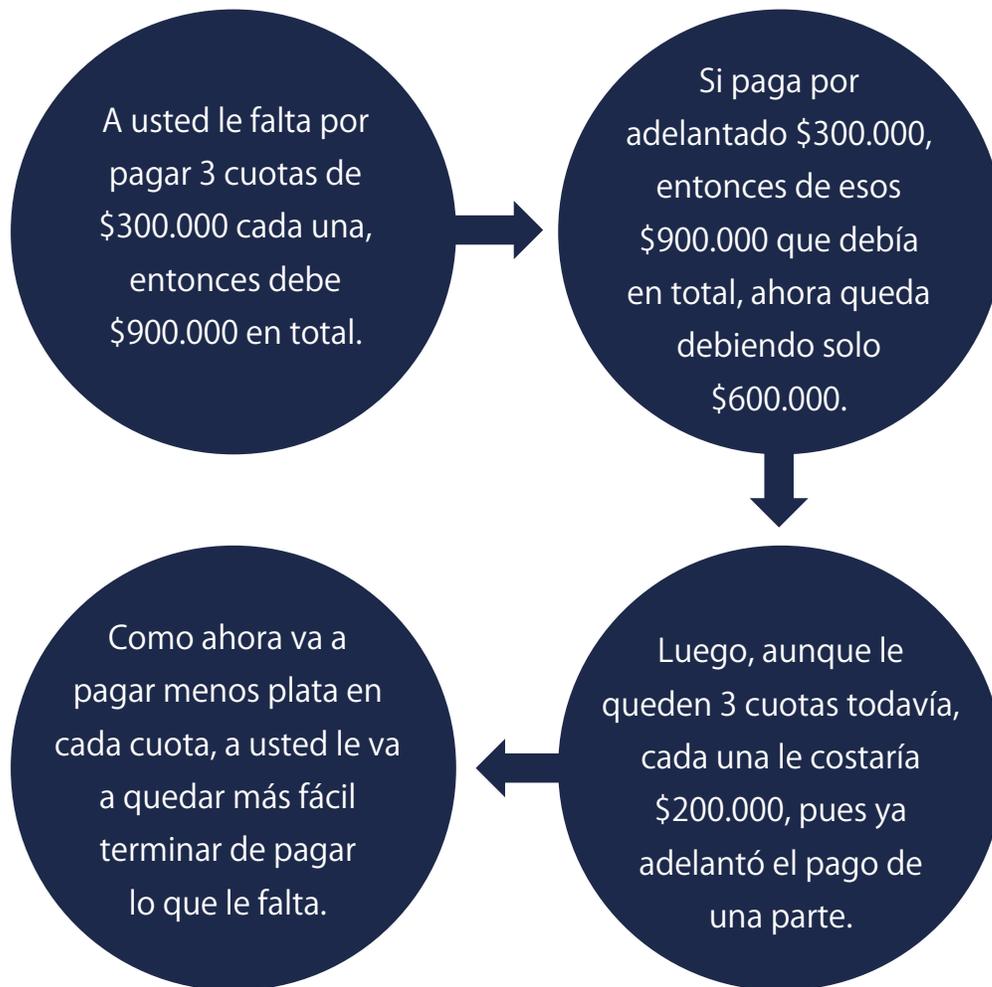
#### Hay dos formas de hacer un pago anticipado:

**1**

##### **Pagar para bajar el valor de la cuota**

Usted paga un adelanto de dinero para disminuir el valor de las cuotas que le quedan. Así, deberá pagar menos dinero en las siguientes cuotas. Será menos plata y usted estará más tranquilo.

Por ejemplo:



**2**

### **Pagar para reducir el plazo de la deuda**

Usted paga toda la deuda más rápido de lo que había acordado con el banco inicialmente. Como va a terminar de pagar más rápido, se reducirán algunos costos adicionales, como los intereses.

Entonces, si usted paga antes toda su deuda, va a pagar menos plata de intereses que los que le iban a cobrar originalmente.



**Importantísimo: cuando adelanta un dinero extra a una deuda, debe dejar muy claro que lo quiere ABONAR A CAPITAL, para así disminuir el número de cuotas.**

La decisión que tome debe comunicarla a su entidad bancaria.

**¡Ojo!** Recuerde SIEMPRE guardar los soportes de sus pagos. Es importante para que usted lleve un registro de lo que ha pagado y también para demostrar que sí ha cumplido con sus obligaciones.

**Nota informativa:** es muy posible que cuando usted saque un crédito con una entidad vigilada, le descuenten una parte de la plata que usted pidió.

No es que le estén quitando esa plata, el banco lo que hace es comprar un **seguro de crédito**. Este seguro cubre el pago de la deuda con la entidad en caso de que usted muera o quede incapacitado totalmente para seguir pagando. Entonces, al final, el seguro también es bueno para usted.

*Consulte con su entidad vigilada los términos y condiciones del seguro de crédito como una forma de prevención en caso de que le suceda alguna eventualidad.*



## ¿Y quién le da respuesta a mi solicitud? La historia de Carmen

Carmen tenía un crédito con una entidad vigilada por la Superfinanciera. Cada 6 meses, ella realizaba el pago de sus cuotas y guardaba los soportes de pago. Este mes, a Carmen le entró un dinero adicional por vender unos marranos que tenía. Con ese dinero quiso abonar a la deuda para reducir el plazo original del crédito y terminar de pagarlo más rápido y ahorrarse algunos pesos en el pago de intereses.

Cuando fue al banco a pagar, le dijeron que estaba atrasada con dos cuotas. Carmen sabía que ella había pagado todas sus cuotas y que tenía el derecho de pagar toda la deuda antes de tiempo.

Aunque intentó resolver el inconveniente con la entidad, los asesores estaban muy ocupados y no le daban respuesta. Como Carmen sabía que su entidad era una entidad vigilada, utilizó el canal del defensor al consumidor financiero.

Después de revisar el caso y con ayuda de los soportes de pago que Carmen había guardado, el defensor le confirmó a Carmen que efectivamente había ocurrido un error en el sistema y que ella sí había sido responsable con sus pagos.

Por estos motivos, la entidad puso al día los pagos de Carmen en el sistema y ella procedió al pago anticipado de la deuda, para disminuir el plazo de su crédito y pagar menos plata en intereses.

Veamos con atención la situación de Carmen:

Carmen	Entidad vigilada y defensor del consumidor financiero
<b>¿Qué hizo bien cada uno?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guardó los soportes de los pagos que realizó. Esto le sirvió para demostrar que era muy cumplida con sus responsabilidades y que la entidad tenía un error en el sistema.</li> <li>• Acudió a los canales de atención de protección al consumidor financiero para solicitar una revisión de sus pagos.</li> <li>• Conocía sus derechos como consumidora financiera y sabía que la entidad vigilada tenía la responsabilidad de darle la información sobre su crédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El canal de defensor al consumidor dio una buena atención a Carmen.</li> <li>• El defensor al consumidor escuchó los argumentos de Carmen y actuó según las normas para la protección al consumidor financiero.</li> <li>• La entidad vigilada cumplió con lo indicado por el defensor, pues siempre debe actuar según la ley.</li> </ul>
<b>¿En qué se equivocaron?</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La entidad vigilada no fue eficaz en resolver la solicitud de Carmen, pues ella tuvo que acudir a canales de atención de protección del consumidor para que fuera escuchada.</li> </ul>

## Aprendizajes

- Guarde toda la información sobre sus productos y servicios financieros, por ejemplo, los soportes de pago organizados. No se sabe cuándo la necesitará.
- Usted puede pagar sus créditos con anticipación, si así lo desea.
- Es importante conocer sus derechos como consumidor financiero, porque así los puede hacer valer en caso de necesitarlo.
- Si un canal de atención al consumidor financiero no está funcionando para solucionar su requerimiento, no dude en acudir a otro.

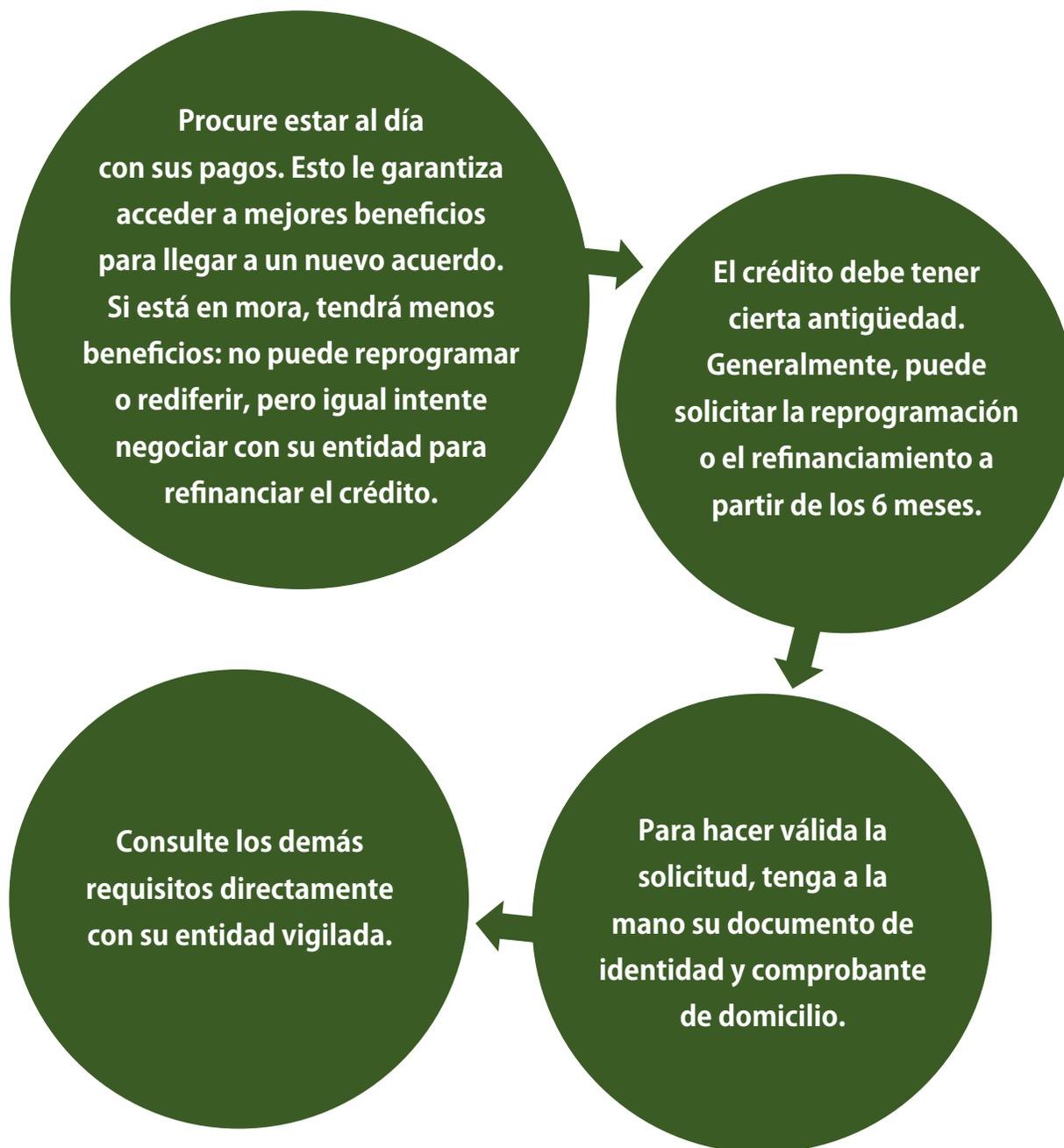
## Caso 3 ¿Qué pasa si ya no puedo seguir cumpliendo con los plazos de pago de un préstamo?

### Cápsula informativa

Si usted está quedando muy apretado para pagar las deudas, las entidades vigiladas pueden ayudarle a rediferir/reprogramar o refinanciar los términos de su deuda. Hay dos opciones:

- **Rediferir o reprogramar el crédito** es para disminuir el valor de su cuota: con el banco usted acuerda aumentar el tiempo del pago de la deuda para lograr un valor menor en la cuota; esto implica cambios en la tasa de interés. Es una decisión que la toman usted y la entidad vigilada.
- **El refinanciamiento** es para modificar las condiciones de su deuda. Junto con el banco, se busca un nuevo acuerdo, ya sea en la tasa de interés, las fechas de pago, el monto del préstamo o el cambio de otros términos iniciales. Esta decisión solo la puede tomar con la entidad.

Tenga en cuenta: los requisitos para reprogramar o refinanciar una deuda varían de una entidad financiera a otra, y siempre es mejor acudir al banco antes de entrar en mora. Aquí le contamos algunos de los pasos generales por seguir:



## **Necesito más plazo para pagar la deuda**

### **El caso de Sandra**

Hace dos años, Sandra sacó un crédito con una entidad financiera por \$8.000.000 para mejorar su vivienda.

El fuerte invierno afectó su producción de café. A pesar de que Sandra y su esposo tienen marranos y cultivan plátanos para pagar la deuda, sin el ingreso del café ven bastante difícil el pago de la siguiente cuota del crédito.

Sandra decidió acercarse a la entidad vigilada para contarle su situación y buscar una solución. La entidad escuchó el caso de Sandra y le propuso nuevos tiempos para pagar la deuda. Le dijo que podía reprogramar la deuda, así podía pagar un monto más bajo al aumentar el número de cuotas sin subir el interés.

Al ver que esto ayuda en la situación financiera de su hogar, Sandra firmó las nuevas condiciones y le entregaron una copia de lo acordado. Con esto, volvió a su casa con la tranquilidad de que ella y su esposo podrán cumplir con los compromisos del banco sin más preocupaciones.

Veamos por partes la historia de Sandra:

Sandra	Entidad vigilada
<b>¿Qué hizo bien cada uno?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sandra y su esposo estaban bien informados sobre los términos de la deuda; por eso se organizaban para hacer el pago de las cuotas.</li> <li>• Fue a hablar con la entidad vigilada antes de que se le venciera el plazo de pagar la cuota. Así pudo resolver con el banco sin tener mayores preocupaciones.</li> <li>• Conoce los nuevos términos de la deuda para proyectarse a pagarla en el futuro.</li> <li>• Usó los servicios de una entidad vigilada. Confía en las normativas que la regulan y que respetan sus derechos como consumidora financiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchó la situación de Sandra y buscó una solución pronta a su solicitud de ampliar el plazo de pago de la deuda.</li> <li>• La entidad brindó información clara a Sandra sobre el pago del crédito. Es su responsabilidad como entidad vigilada.</li> <li>• Le entregó una copia del contrato con los nuevos términos de la deuda a Sandra. Es parte de sus deberes como entidad vigilada.</li> </ul>
<b>¿En qué se equivocaron?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sandra NO se equivocó, ya que usó el canal de atención de su entidad financiera y logró reprogramar su deuda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La entidad vigilada NO se equivocó, porque comunicó y ayudó a Sandra con su deuda.</li> </ul>

## Aprendizajes

- Es importante planificar y proyectar el pago de las cuotas con tiempo, porque si algo inesperado ocurre, usted puede actuar con tiempo para resolver el problema.
- Cuando vea que se está quedando apretado para pagar las cuotas, no dude en comunicarse con su entidad para encontrar alternativas de solución.
- Las entidades vigiladas le pueden ayudar a reprogramar o refinanciar su deuda. Comuníquese con su entidad para saber cómo resolver su situación antes de que haya mayores preocupaciones.

## Cápsula informativa

Recuerde que si usted se atrasó con los pagos, puede refinanciar la deuda.

**Si definitivamente me estoy atrasando con el pago de mis deudas y no he refinanciado, ¿ya me van a embargar?**



La respuesta es NO. Hay un proceso que hacen las entidades antes del embargo. La **última** opción para cobrarle una deuda es el embargo, nunca la primera. Veamos cómo es este proceso paso a paso.



## Caso 4

### ¿Qué pasa si me atraso con el pago de las cuotas de mi deuda?

#### **En caso de atrasarme, ¿qué pasa?**

**Primero:** la entidad vigilada le hace un cobro prejurídico.

Este cobro consiste en que la entidad manda a un abogado para que lo llame a usted a cobrarle la deuda y a explicarle qué podría pasar si usted continúa atrasado.

Según la ley, es usted quien debe pagar el abogado que lo está llamando, no la entidad vigilada. Por eso, la entidad le informa a usted que le va a hacer un cobro prejurídico y le dice el valor.

#### **¿Qué otras cosas pueden hacer las entidades vigiladas cuando incumplo con mis obligaciones?**

**Segundo:** la entidad vigilada le hace más avisos para que pague su deuda.

La entidad lo puede llamar a distintas horas (sin irrespetar sus tiempos en familia y de descanso), enviarle notificaciones a su celular, buscar una institución adicional para que le cobre o contactar a la persona que usted puso como fiador.

**Tercero:** la entidad vigilada hace un reporte negativo a las centrales de riesgo (Datacrédito).

La entidad vigilada tiene la obligación de avisarle 20 días antes de que lo reporten. Así, usted tendrá tiempo de pagar su deuda o refinanciarla para evitar que lo reporten.

**Cuarto:** la entidad vigilada utiliza el embargo.

El embargo es cuando la entidad vigilada le retiene sus bienes como forma de pagar la deuda. Así, usted queda a paz y salvo. El embargo solamente es el último paso para cobrarle, después de que ya han ocurrido todos los pasos anteriores.

### **¿Las entidades financieras me pueden embargar todo?**

El embargo solo puede realizarse a los bienes que garanticen el pago de la deuda. Es decir, no le pueden embargar un bien que cueste más de lo que usted debe.

## **No tengo cómo pagar esta deuda La historia de Óscar**

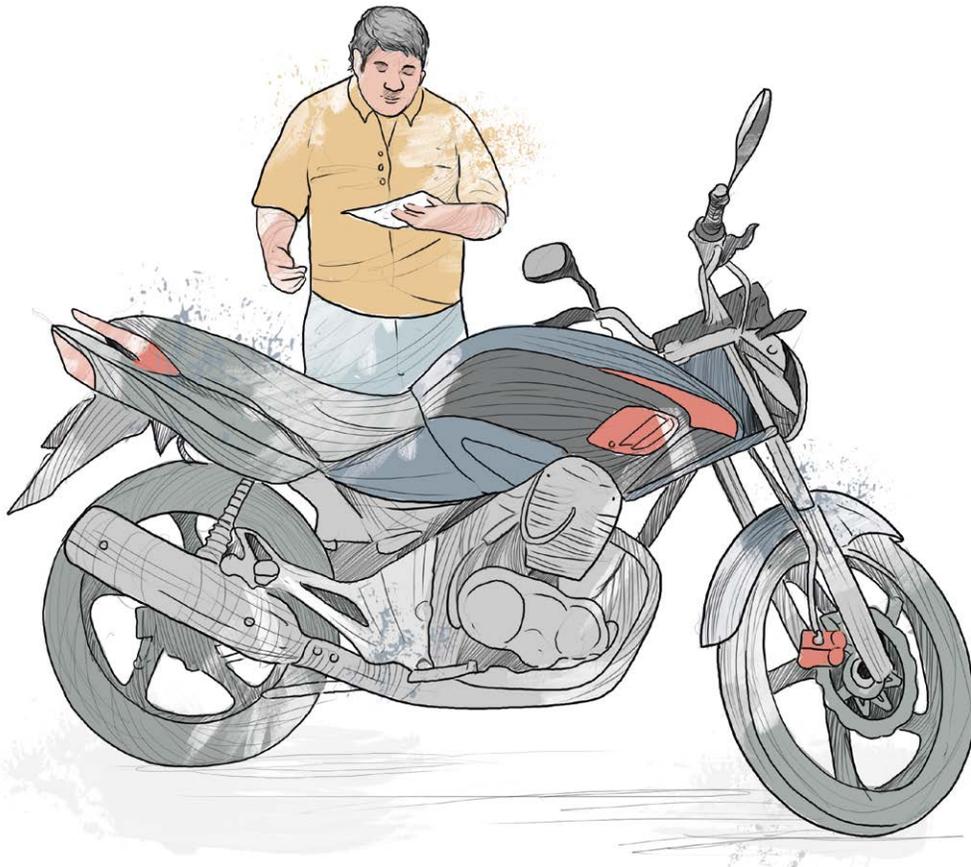
Óscar sacó un préstamo de \$6.000.000 a su nombre con una entidad financiera para comprarle una moto a su hijo. El plan era que su hijo debía ser responsable y trabajar para pagar todo el crédito. Sabía que le cobraban cada 6 meses la deuda y los intereses, así que programaba los pagos.

Pasado un tiempo, el hijo de Óscar dejó de pagar las cuotas. Debido a que ya no estaba cumpliendo con los plazos de pago y se encontraba en mora, la entidad le avisó que le iban a hacer un cobro prejurídico para que pagara la deuda. Después lo contactó varias veces para recordarle del pago. A pesar de eso, Óscar no pagó su deuda y el banco lo reportó a una central de riesgo.

Después de un tiempo, la entidad terminó por embargarle algunos animales de su finca y así saldar la deuda que su hijo nunca pagó. Por estos motivos, Óscar debe esperar bastante tiempo para pedir nuevos créditos con entidades financieras.

Veamos de cerca el caso de Óscar:

Óscar	Entidad vigilada
<b>¿Qué hizo bien cada uno?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usó los servicios de una entidad vigilada por Superfinanciera, pues le genera mayor confianza porque se respetan sus derechos como consumidor financiero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hizo el debido proceso para cobrarle la deuda a Óscar. Primero le hizo el cobro prejurídico, luego le dio varios avisos, hizo el reporte a centrales de riesgo y le embargó animales, que corresponden a los \$6.000.000 que él había pedido originalmente.</li> <li>• Le informó sobre cada una de las partes del proceso. Es responsabilidad de la entidad vigilada informar al consumidor financiero sobre todo lo que pasa con sus productos.</li> </ul>
<b>¿En qué se equivocaron?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si Óscar hubiera sabido que las entidades vigiladas tienen un canal de atención para los consumidores, se habría comunicado para llegar a un nuevo acuerdo de pago.</li> <li>• Sacó un crédito a su nombre para que alguien más lo utilizara, sin planificar con antelación qué podría ocurrir si no pagaba. De haberlo previsto, es probable que no hubiera pedido ese crédito.</li> </ul>	



## Aprendizajes

- Apenas se dé cuenta que no va a poder pagar una cuota del crédito, acérquese a la entidad vigilada para gestionar una posible solución. Es mejor hacerlo siempre antes de entrar en mora.
- Si no conoce bien cómo funciona o cómo se usa algún producto o servicio, pídale orientación a la entidad vigilada. Aproveche que el banco le debe y le puede enseñar para no volver a cometer ese error.
- Recuerde que el embargo es la última forma que las entidades vigiladas usarán para cobrarle una deuda, nunca es la primera.
- No le van a embargar bienes que cuesten más que lo que usted le debe al banco. Le embargan solamente lo necesario para saldar esa deuda.

# Cierre

En esta cartilla le presentamos un tema posiblemente nuevo para usted, que es la protección al consumidor financiero. Vimos la importancia de tener productos con entidades vigiladas, pues tienen unas responsabilidades importantes que les pone la ley para que usted siempre esté protegido. Y en el caso de que sucedan inconvenientes, usted puede utilizar varios canales de atención para que los resuelva.

Los casos que le mostramos son solamente algunos ejemplos que demuestran lo importante que es estar informado y conocer todo sobre la protección al consumidor financiero, porque le da más tranquilidad. En la vida real, usted puede poner en práctica todo lo que ha aprendido en esta cartilla, para que se sienta más tranquilo y protegido con las entidades.





*Caficultores informados, cultivando confianza en las entidades financieras* fue compuesto en caracteres Amasis 12 puntos, en el año 2022 e impreso por Xpress. Estudio Gráfico y Digital SAS, en Bogotá, D. C., Colombia

