



**BANCA DE LAS
OPORTUNIDADES**
Cada vez más colombianos
utilizando servicios financieros formales

Cartilla de Educación Financiera

El Camino a la Prosperidad

Una guía útil para manejar mejor su dinero



Compartamos. Aprendamos. Progreseemos.

Banco de Bogotá 

AGRADECIMIENTOS:

SENA - Centro de Servicios Financieros. Regional Distrito Capital.
ASOBANCARIA - Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia.
ANSPE - Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema.
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - Dirección de protección al consumidor financiero.

La Banca de las Oportunidades seleccionó algunos contenidos de la Guía del Capacitador del programa Estrategias para tomar decisiones financieras, diseñado por Microfinance Opportunities ©2005, y junto al grupo de colaboradores los complementó y adaptó a la realidad y a las necesidades de la población de menores ingresos del país, de acuerdo con las experiencias de la Banca de las Oportunidades adquirida desde 2007 en diferentes proyectos de Educación Financiera realizados en Colombia.

En el capítulo de Servicios Financieros, se utilizó parte de los contenidos de la Cartilla “Pensar en el bolsillo y animarse a usar las herramientas financieras”, publicada por AEBU, la Asociación de Bancarios del Uruguay, en Septiembre de 2011.

©2012 Banca de las Oportunidades. Todos los Derechos Reservados.

Encuentre una versión descargable para imprimir esta cartilla y el juego, en nuestra página WEB www.bancadelasoportunidades.gov.co

Diseño, diagramación e ilustración: Sandra Huertas Moreno. D.G.U.N.

La Cartilla de Educación Financiera El Camino a la Prosperidad es una herramienta pedagógica dirigida a la población adulta y a sus familias.

Sirve como refuerzo y repaso de los conocimientos adquiridos en los talleres presenciales de Educación Financiera y permite que cada uno de los asistentes asuma el papel de líder en el buen manejo de los ingresos en el hogar.

En esta cartilla se abordan de forma entretenida temas muy importantes como el presupuesto, el ahorro, los préstamos y el manejo de servicios financieros.

Cada capítulo contiene historias, consejos y actividades claves para avanzar en el Camino a la Prosperidad.

CONTENIDO	Página
Capítulo 1 - Presupuesto Organice sus cuentas	2-9
Capítulo 2 - Ahorro Prepárese para el futuro	10 - 15
Capítulo 3 - Préstamos Maneje su deuda	16 - 20
Capítulo 4 - Servicios Financieros Herramientas de progreso	21 - 32



Conozca a nuestros protagonistas



Cecilia vela por su familia.

Cecilia es madre cabeza de hogar. Tiene 30 años, es casada y tiene dos hijos. El más pequeño la acompaña siempre. Ella trabaja como modista independiente y tiene deseos de progresar. Por ello está tomando el Curso de Educación Financiera de La Banca de las Oportunidades.

Javier siempre quiere aprender.

Javier es un joven de 20 años que combina su trabajo como ayudante de Mercahorro (el minimercado del barrio), con sus estudios nocturnos. Javier está siempre atento a lo que Cecilia le enseña, pues sabe que ese conocimiento le puede servir para alcanzar sus sueños.



Antonio cuida su patrimonio.

Antonio es el dueño de Mercahorro y de una finca en las afueras del pueblo. Tiene 50 años, es casado y sueña con una vejez tranquila. Antonio empezó su pequeña fortuna con un puesto de aguacates y se siente muy orgulloso de ello, por eso cree que no le hace falta aprender nada nuevo.



CAPITULO 1 PRESUPUESTO

Cecilia está aprendiendo a hacer un presupuesto, así que aprovecha su visita a Mercahorro para compartir su conocimiento con sus amigos.



Continúa...

...



Un presupuesto es el registro de dinero que está ingresando al hogar, así como del que está saliendo. Si no registra sus movimientos de dinero, no podrá controlar ni saber si está siendo cuidadoso o está gastando más de lo que gana. El presupuesto es la mejor manera de organizar las cuentas.



Controlar y organizar el dinero, nos ayuda a avanzar en el camino a la Prosperidad.

Un presupuesto es útil para:

- Saber cuánto dinero entra al hogar.
- Saber cuánto dinero se gasta y en qué se va.
- Ajustar los gastos de acuerdo con los ingresos.
- Tomar decisiones de cuánto, cuándo y en qué gastar.
- Fijar metas de ahorro.
- Prepararse mejor para las emergencias.



Organizarse es el primer paso para hacer rendir su dinero.

Para empezar a hacer un presupuesto, se hace una relación de todos los ingresos y todos los gastos del hogar.

Los ingresos

Los ingresos son las entradas de dinero o recursos de la familia. En el presupuesto se debe registrar todo el dinero que se recibe como ingreso, ya sea frecuente o no frecuente.



Los gastos

Los gastos son los distintos usos que se le dan al dinero. Estos pueden ser necesidades, obligaciones o gustos personales. Registre y organice cada uno de sus gastos, pues solo así podrá saber en qué se le va el dinero. Este registro también es útil para saber cuánto dinero se necesita para vivir por un tiempo, y si hay gastos que se puedan moderar.



La mejor forma de ajustar los gastos para que el dinero le alcance, es aprender a diferenciar necesidades de deseos.

En sus gastos, aprenda a diferenciar DESEOS de NECESIDADES

Las NECESIDADES son gastos indispensables para vivir. No se pueden negociar, ignorar ni aplazar. Por ejemplo: la alimentación. Los DESEOS son gastos que a veces queremos hacer, pero que no son necesarios para vivir, así que se pueden dejar para después o no hacerlos. Por ejemplo: un celular costoso.

-  Tome nota de todos sus gastos, ya sean necesidades o deseos. Registre todos los recibos y notas posibles en el presupuesto.



Clasifique sus gastos de acuerdo con el uso que le da al dinero. Es la mejor manera de saber cuáles puede moderar o cuánto necesita ganar para cubrirlos. Esta es una forma de clasificarlos:

- ALIMENTACIÓN: Mercado, meriendas fuera de casa.
- VIVIENDA: Arriendo, servicios públicos, mantenimiento.
- TRANSPORTE: Pasajes, mantenimiento y reparaciones del vehículo.
- EDUCACIÓN: Cuadernos, lápices, uniformes.
- SALUD: Gastos médicos.
- RECREACIÓN y actividades en tiempo libre: Salidas los domingos, cerveza, cigarrillos, minutos, internet, golosinas, chance, entre otros.
- PAGO DE DEUDAS: Cuotas, cuenta en la tienda, pagadario.
- IMPREVISTOS: Emergencias como una enfermedad o la pérdida de empleo o gastos que no estaban planeados.
- OCASIONALES: Ayudas a la familia, vestuario, aniversarios.



Es muy importante aprender a ajustar los gastos. Cada peso que usted ahorre sumará a su favor y le ayudará a avanzar en el camino a la prosperidad.

¿Quiere estirar su dinero? ¡Manos a la obra!

Es hora de hacer su presupuesto... No olvide seguir estos pasos:

1. Apunte cada gasto que hace en el hogar y guarde todos los recibos o facturas para el presupuesto.
2. Identifique y registre todos los ingresos del hogar.
3. Identifique y registre todos los gastos.
4. Sume todos los ingresos.
5. Sume todos los gastos.
6. Al total de los ingresos, réstele el total de los gastos.

Al hacer este ejercicio sabrá si le sobra o le falta dinero al final de cada período. Este período es el tiempo durante el cual usted ha registrado sus ingresos y gastos. Pueden ser semanas o meses.



Si le sobra: FELICITACIONES. Tener dinero disponible es el primer paso para ahorrar, planear el futuro y progresar.



Si no le sobra ni le falta: CUIDADO. Apenas le está alcanzando y si tiene gastos inesperados tendría que endeudarse. Empiece a moderar sus gastos para que tenga dinero disponible y pueda empezar a ahorrar.



Si le falta: ¡ALERTA! Elimine TODOS los gastos innecesarios, no gaste más de lo que gana, no se endeude y busque otra fuente de ingresos. Es hora de equilibrar la economía de su hogar.

Mi presupuesto

Apunte aquí las cantidades totales de gastos e ingresos de cada día.

INGRESOS	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7	Total semana
Ingreso principal								
Otros ingresos								
Total de ingresos								
GASTOS								
Alimentación (mercado)								
Vivienda (arriendo, servicios)								
Salud (gastos médicos)								
Transporte (pasajes, vehículo)								
Educación (útiles, uniformes)								
Recreación								
Pago de Deudas								
Gastos Imprevistos								
Gastos Ocasionales								
Otros gastos								
Total de Gastos								
Dinero Disponible (Total Ingresos - Total Gastos)								



Para tener dinero disponible, no espere a que le sobre a final del mes o la semana. "Pellizque" su ingreso apenas lo reciba y así gastará menos de lo que gana.



Haga este ejercicio cada semana y propóngase ir mejorando el manejo de su dinero. Solo haciendo un presupuesto su dinero le rendirá más, y podrá planear un futuro mejor para su familia.

CAPITULO 2
AHORRO



El ahorro es una reserva económica que se hace en el presente para ser utilizada en el futuro. Usted puede ahorrar solo o en familia, y puede hacer su ahorro en dinero, o también en joyas o bienes. Estas dos últimas formas también son consideradas y llamadas inversión.

Algunas razones para ahorrar



Por la tranquilidad de la familia.
El ahorro le da tranquilidad porque lo respalda día a día, le permite enfrentar mejor las emergencias y los gastos imprevistos, y es una oportunidad única para progresar y alcanzar los sueños.



Por un buen futuro.
El ahorro puede ayudarle a cumplir sus metas y las de su familia. Los sueños son los mejores motivos para ahorrar con disciplina. Ahorrar también le ayuda a prepararse para tener un mejor futuro.



Por seguridad.
El ahorro puede darle seguridad y bienestar en sus años de vejez. Con parte de sus ahorros puede crear un fondo de emergencias que le permita enfrentar las crisis sin endeudarse.

Las metas de ahorro



Una meta de ahorro es una buena razón para guardar y acumular dinero. Las metas deben ser concretas, alcanzables y tener un tiempo definido para cumplirse. Ejemplo: Comprar una bicicleta con los ahorros de seis meses.

Pasos para hacer un Plan de Ahorro

- 1 Defina sus metas de ahorro. Estas son las razones por las cuales usted desea ahorrar. Por ejemplo: Comprar los uniformes de los hijos y remodelar la cocina.
- 2 Planee el tiempo en el que desea cumplir su meta de ahorro. Si es en menos de un año, la meta será de corto plazo. Y si toma más de un año cumplirla es una meta de largo plazo.
- 3 En el ejemplo asignaremos 3 meses para los uniformes y 18 meses para la remodelación.
- 4 Calcule cuánto debe ahorrar cada mes para lograr sus metas, dividiendo su costo total en el tiempo desea cumplirlas.
- 5 Después compare con su presupuesto, para saber si es posible hacer ese ahorro o necesita más plazo para lograrlo.
- 6 Asigne una prioridad a su meta decidiendo la importancia o urgencia que tiene para su familia.

Ejemplo de Plan de Ahorro

Meta de ahorro	¿Cuánto cuesta?	¿Para cuándo?	¿Cuánto debo ahorrar al mes?	Prioridad
A corto plazo (La quiero lograr antes de un año)				
Uniformes	\$45.000	3 meses	\$15.000	+ 1 (La más importante)
A largo plazo (La quiero lograr después de un año)				
Remodelación	\$180.000	18 meses	\$10.000	+ 2
Total del ahorro requerido al mes				\$25.000 ¿Me alcanza?



Cuando haya elaborado su plan de ahorro, el siguiente paso es hacer todo lo posible por cumplirlo. Recuerde que el ahorro es el material con el que están hechos los sueños.

PLAN DE AHORRO

Prepárese para el futuro



META DE AHORRO	¿Cuánto vale?	¿Para cuándo?	¿Cuánto debe ahorrar?	Prioridad
----------------	---------------	---------------	-----------------------	-----------

De corto plazo Las que planea cumplir en menos de un año



De largo plazo Las que planea cumplir en más de un año

Total de ahorro requerido →

← Total de ahorro al mes

Un caso de la vida real

En el camino a la prosperidad el ahorro puede cambiar de destino.



Además del ahorro, contar con un fondo de emergencia le sirve para enfrentar mejor un suceso inesperado, pues gracias a esa reserva usted podrá solucionar la situación sin tener que adquirir préstamos difíciles de pagar.

Reflexione sobre su forma de ahorrar

El Ahorro Informal es una forma de ahorrar en la que usted guarda su dinero de reserva en una alcancía, bajo el colchón, o escondiéndolo en algún lugar secreto.

Riesgos y desventajas para su dinero:

- Está expuesto a pérdida o robo.
- No gana intereses.
- Se gasta con facilidad.
- Si su dinero se pierde no puede reclamar.



El Ahorro Formal: Es una forma de ahorrar en la que usted guarda su dinero de reserva en una cuenta de ahorros de una entidad financiera vigilada.

Ventajas para usted y su dinero

- Su dinero está seguro y usted, tranquilo.
- Su dinero gana intereses.
- Tendrá menos tentación de gastarlo.
- Cuando usted maneja una cuenta de ahorros, tiene la posibilidad de acceder a otros servicios financieros como créditos, que le permiten realizar sus proyectos y progresar.
- Si la entidad llegara a quebrar, el seguro de depósito le garantiza la devolución de su dinero.
- En una entidad vigilada usted tiene cómo y a quién reclamar.



El ahorro es el fruto de su trabajo y su disciplina a través del tiempo, por eso debe ser cuidado y protegido. Elija una forma de ahorrar segura y que le dé tranquilidad.

CAPITULO 3 PRÉSTAMOS

Un préstamo es dinero de propiedad de otro, que una persona solicita para utilizar temporalmente. Después de un período de tiempo definido, ese dinero debe ser devuelto a su propietario, generalmente pagando intereses o un costo por su uso. Para recibir el préstamo, normalmente se debe firmar un documento que formaliza el compromiso de devolver el dinero y asumir el costo por el servicio prestado.

Las personas usan un préstamo para:

- Invertir o aprovechar una oportunidad de negocio.
- Solucionar una emergencia o un imprevisto.
- Pagar la educación de sus hijos.
- Adquirir bienes y servicios para los que no se tiene el dinero suficiente en el momento.

¿Cómo manejan su crédito las personas?

Dos personajes nos lo contarán en este capítulo: Esther es una hormiguita que usa muy bien los créditos: Es responsable y muy organizada con sus pagos. Melibea, en cambio, es una abejita acostumbrada a pedir prestado en todos lados, busca préstamos "fáciles" así sean más costosos, empeña objetos, paga unas deudas adquiriendo otras y vive escondiéndose de todos.



Por eso prestarle a Esther es un placer, pero prestarle a Melibea... no es buena idea!

¿Por qué prestarle a Esther es un placer ... pero prestarle a Melibea no es buena idea?





La palabra CRÉDITO tiene su origen en la misma raíz de las palabras CREER y CREDIBILIDAD.

Cuando usted adquiere un préstamo, asume un compromiso en el cual se pone a prueba su seriedad y su responsabilidad. Es por eso que quienes prestan dinero (desde el dueño de la tienda hasta las entidades financieras), prefieren dar crédito a personas que tengan y demuestren un comportamiento financiero confiable. En otras palabras a quienes son "buena paga".

Antes de asumir una deuda usted debe:

- Tener un propósito claro para solicitar ese préstamo.
- Si va a invertirlo conocer muy bien el negocio que se hará.
- Conocer todas las condiciones que usted asumirá si decide tomar el préstamo.
- Asegurarse de que podrá pagar sus gastos de siempre y además cumplir con la cuota del préstamo.
- Saber que al pagar puntualmente sus obligaciones, usted estará haciéndose un buen nombre financiero.

Todos los préstamos tienen ventajas y responsabilidades:

VENTAJAS

- Acceso a una cantidad de dinero mayor de la que se tiene ahorrada.
- Con un préstamo usted puede aprovechar algunas oportunidades de negocio o invertir.
- Le permite enfrentar mejor una emergencia, en el caso de que no cuente con un ahorro suficiente.

RESPONSABILIDADES

- Los préstamos son acuerdos con condiciones muy claras y serias sobre costos y plazos de pago.
- Si usted se atrasa el costo por intereses será mayor y el no pago de la deuda siempre traerá consecuencias.
- Cuando usted recibe el dinero de un préstamo se compromete a pagar y aceptar las condiciones. Asegúrese de que puede cumplir antes de firmar.

Mitos sobre el crédito

¿Dinero... de más?



¿... Sin costo?



El dinero prestado es ajeno. Se utiliza como un servicio y debe pagarse un costo por su uso adelantado. Ese costo se llama interés y tiene un plazo de pago que se debe respetar. Quien le presta dinero le confía a usted la responsabilidad de devolverlo, de pagar el servicio y de hacerlo en un tiempo definido.

Para tener un buen nombre financiero...



- Pida prestada sólo la cantidad de dinero que puede pagar.
- Planee sus pagos y ahorre para pagar sus cuotas o deudas.
- Ahorre para las calamidades y evite endeudarse cuando lleguen.
- No gaste el dinero prestado en nada diferente al propósito inicial del préstamo.
- Si no puede hacer un pago sea honesto con quien le ha prestado el dinero y cuénteles sobre el problema.
- No adquiera nuevas deudas si no está totalmente seguro de poderlas pagar.
- Haga su presupuesto para calcular en cuánto se puede endeudar.
- Siempre tenga en cuenta que pueda pagar todos sus gastos, además de la cuota de la deuda que desea adquirir.
- Reduzca sus gastos para pagar las cuotas de sus compromisos con más tranquilidad.
- Aumente sus ingresos mejorando sus prácticas comerciales (ventas, producción, servicios).

Síntomas de un mal nombre financiero



Sus deudas se han convertido en un problema financiero si usted:

- No sabe exactamente cuánto dinero debe.
- No ha podido ahorrar ni hacer un fondo de emergencia, debido a los pagos de las deudas.
- Ha pedido préstamos para pagar otros préstamos.
- Ha recibido notificaciones por atrasos en el pago de sus deudas.
- No vive tranquilo porque todos quieren cobrarle.



Un buen nombre hace su vida más fácil. Cuando asuma un compromiso financiero cúmplalo responsablemente. Si usted maneja bien su deuda, siempre encontrará personas y entidades que apoyen sus proyectos y su progreso.

CAPÍTULO 4
LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Después de conocer las ventajas de guardar su dinero en un lugar seguro, lo invitamos a conocer otras formas de pagar, que reemplazan el llevar con usted dinero en efectivo, y el uso de algunas herramientas financieras como los servicios bancarios.

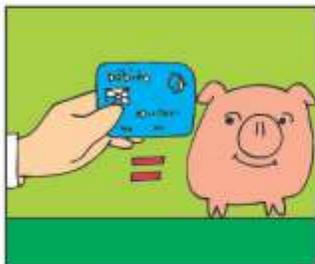
El dinero que guardamos en el banco lo podemos retirar directamente en la oficina, o a través de una Tarjeta que recibimos todos los clientes cuando nos vinculamos a una Entidad Financiera, la cual nos permite contar con nuestro dinero en cualquier momento de una forma ágil a través de los Cajeros Electrónicos.

TARJETA DÉBITO

La tarjeta débito es una tarjeta de plástico emitida por el Banco cuando se abre una cuenta corriente o de ahorros. Esta tarjeta sirve para:

- Realizar retiros de dinero y hacer otras transacciones como: consultas de saldo, pago de servicios públicos, transferencias de fondos, pago de obligaciones y recarga de celular en cajeros automáticos.
- Utilizar los diferentes servicios financieros: Banca Móvil, Portal Personas, Internet, Agilizadores, Pin Pad y Cajeros Automáticos.
- Pagar sus compras en establecimientos comerciales a través del Datáfono.
- Disfrutar de descuentos al realizar sus compras en restaurantes, tiendas de ropa y vestuario, tecnología, entretenimiento, salud, educación y muchos más.
- Acceder a filas preferenciales en las oficinas del Banco.

¿Cómo funciona la tarjeta débito?



Cuando usted utiliza la tarjeta débito a través de un datáfono o un canal electrónico para hacer compras, está haciendo su pago sin utilizar dinero en efectivo. En éste caso, su dinero sale electrónicamente de su cuenta en el banco para pagarle al comercio.

Esto puede resultar muy cómodo y a la vez más seguro pues no corre el riesgo de perder el dinero o de que lo roben. Al utilizar su tarjeta débito, usted está pagando con el dinero que tiene en su cuenta del banco.

Para que su dinero y su tarjeta estén seguros, se usa una CLAVE DE SEGURIDAD, que es un número que sólo usted debe conocer. Su uso es personal e intransferible. No la apunte en papeles, ni se la cuente a ninguna persona. Tampoco la lleve junto a su tarjeta de Débito.

TARJETA DE CRÉDITO

La Tarjeta de Crédito es una tarjeta de plástico que sirve para hacer pagos y retirar efectivo a través de un préstamo. La Tarjeta de Crédito es una modalidad de financiación, por lo tanto, si la adquiere debe asumir la obligación de devolver el monto del dinero que utilice, así como de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos generados por el crédito.

Cuando el Banco emite una Tarjeta de Crédito, autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, para utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta.

Es un documento que implica confianza en la responsabilidad del cliente y que representa un gran recurso para los ahorradores... pero dependiendo del uso que le dé, la Tarjeta de Crédito puede ser su aliada o su enemiga.

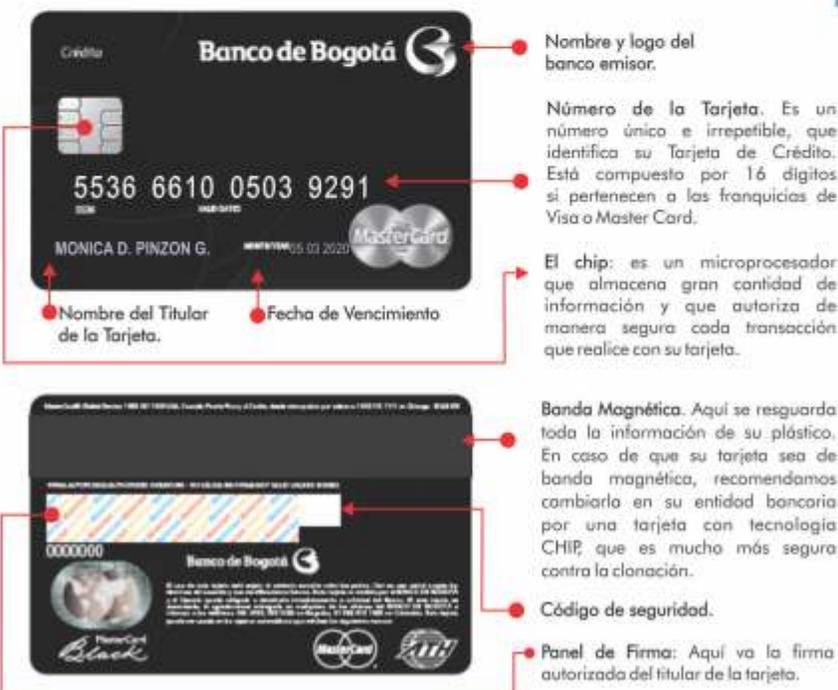


Mi Tarjeta de Crédito, ¿Aliada ó Enemiga?

- **Es Aliada Cuando:**
 - ✓ La usa para comprar en cuotas que puede pagar.
 - ✓ Paga el total o más del mínimo y antes de la fecha limite.
 - ✓ Hace cuentas y decide cuándo le conviene usarla.
 - ✓ La usa para pagar imprevistos.
- **Es Enemiga cuando:**
 - ✗ La usa para "aprovechar" todas las promociones de meses sin interés.
 - ✗ Acostumbra a pagar solo el mínimo y el ultimo día.
 - ✗ Compra algo fuera de su presupuesto.
 - ✗ La usa para hacer compras impulsivas.



La tarjeta de crédito es un instrumento material de identificación del usuario, que puede ser una tarjeta plástica con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Conozca las partes de su tarjeta:





Buen y mal uso de la Tarjeta de Crédito



Si maneja bien su tarjeta usted puede:

- ✓ Formar un historial crediticio sano: *un buen nombre financiero.*
- ✓ Contar con el crédito para enfrentar emergencias o imprevistos.
- ✓ Pagar sólo la cantidad que gastó con los intereses y gastos pactados, sin sobrecostos por mora.

Si maneja mal su tarjeta de crédito se arriesga a:

- ✗ Formar un historial crediticio negativo.
- ✗ Tener que pagar mucho más dinero del que utilizó.
- ✗ Sobre endeudarse y no poder contar más adelante con crédito para enfrentar emergencias.
- ✗ Cerrarse las puertas a futuras oportunidades de crédito.

Si ya tiene una Tarjeta de Crédito, no la considere dinero extra, pague más del mínimo y conserve sus comprobantes de pago para su control.

Cuándo Usar Tarjeta Débito y Cuándo Tarjeta de Crédito

● Tarjeta débito:

La tarjeta debito es un pago de contado que se debita inmediatamente de su cuenta bancaria. Cuando pagamos de contado estamos gastando nuestro ingreso mensual. Si es una compra pequeña y pasajera valdría la pena pagarla de contado (una comida, una entrada a cine, etc.)

● Tarjeta de crédito:

Es un pago a crédito, que se cancela al mes siguiente de la compra o en cuotas de varios meses. Cuando pagamos a crédito, los pagos afectarán nuestro ingreso al mes siguiente o por los meses en que diferimos el plazo.

Si es una compra mediana o grande, y no es percedera puede convenir mas pagarla en cuotas (un computador, una bicicleta, un vestido, etc.).

Si es un momento del mes en el cual aún falta para obtener su ingreso pero debe hacer un gasto imprescindible y por una cantidad pequeña (una reparación en el hogar o hacer el mercado), pague con crédito, pero recuerde pagar al mes siguiente para que su compra no genere intereses.

CONOZCA LOS CANALES con los que usted cuenta para realizar sus transacciones con las Tarjetas del Banco.

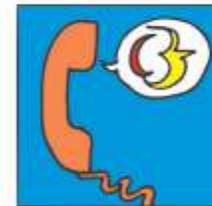
Nuestros canales electrónicos, son una forma de facilitarle la vida y ayudarle a realizar sus transacciones más cómodamente. Conózclos y utilice los que más se adapten a sus necesidades.

Cajeros Automáticos. Con la Red de Cajeros ATH, usted cuenta con más de 2.660 cajeros automáticos dónde podrá realizar sus operaciones de forma ágil y segura las 24 horas del día. En nuestra red usted puede:



- Retirar dinero en efectivo.
- Realizar consulta de saldo y transferencias.
- Pagar sus servicios públicos, privados y obligaciones.
- Recargar su celular y realizar cambio de clave.

Servilínea. Le permite realizar transacciones y solicitar información desde cualquier teléfono fijo o celular. En la servilínea usted puede:



- Realizar consulta de saldos, transferencias y pago de obligaciones.
- Recibir información de movimientos sobre sus productos financieros.
- Recargar su celular, cambiar clave o hacer bloqueos.

Internet. Puede realizar consultas y transacciones las 24 horas del día, los 7 días de la semana, de manera fácil, segura y sin ningún costo entre clientes del Grupo AVAL: Bancos de Bogotá, AV Villas, Popular y Occidente.



- Para realizar consulta de saldos y transferencias e inscribir y pagar servicios públicos y privados.
- Consultar información de movimientos realizados en sus productos financieros.
- Realizar cambio de clave o bloqueos.
- Descargar sus extractos y certificados.

Banca Móvil. Le permite realizar transacciones desde su celular las 24 horas del día, cualquier día a la semana.



- Reciba alertas en línea de los movimientos realizados en sus productos, sin ningún costo.
- Realice consulta de saldos, transferencias y pago de servicios públicos y privados.

Corresponsales no bancarios. Puede realizar diferentes transacciones en efectivo o con tarjeta débito desde la red de corresponsales bancarios ubicados en diferentes establecimientos comerciales como droguerías, supermercados, etc.



- Allí puede realizar retiros, consulta de saldos, transferencias.
- También puede hacer el pago de servicios públicos y privados y pago de obligaciones.

MÁS SOBRE EL CAJERO AUTOMÁTICO. El cajero automático es una cabina electrónica en la cual usted puede hacer retiros de dinero efectivo, pagos y otras transacciones, usando su tarjeta Débito o Crédito.



Cómo retirar dinero del Cajero Automático.

Es importante tener en cuenta que los retiros diarios de un cajero tienen un tope máximo y una cantidad mínima y que se manejan cantidades exactas, en múltiplos de \$ 10.000.

Para hacer retiros tenga en cuenta los siguientes pasos:



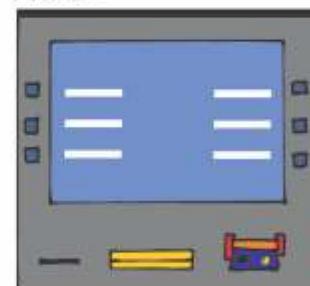
1. Tenga a la mano su tarjeta Débito: No debe estar laminada.



2. Identifique la imagen inicial en el cajero.



3. Inserte la tarjeta en la ranura diseñada para el chip electrónico.



4. En la pantalla aparecerán varias opciones para realizar operaciones.



5. Elija RETIROS pulsando el botón lateral que está junto a la pantalla.



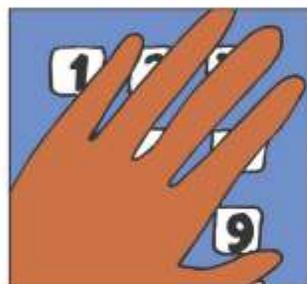
6. Elija una opción de cantidad de retiro o marque OTRA CANTIDAD.



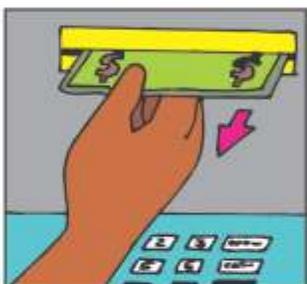
7. Escriba la cantidad de dinero que desea retirar (en múltiplos de \$10.000)



8. En la pantalla aparece el mensaje: Digite su CLAVE.



9. CUBRA EL TECLADO y digite su clave.



10. Retire su dinero del dispensador.



11. Retire su recibo del dispensador de recibos y consérvelo.



12. Retire su tarjeta. La pantalla debe mostrar la imagen de Bienvenida.

Cuente discretamente el dinero, asegúrese de haber retirado su tarjeta y confirme que la pantalla ha regresado a INICIO, antes de abandonar el cajero automático.

Cómo usar la tarjeta para pagar en un establecimiento comercial.

Cuando usa su tarjeta débito es como si fuera hasta el cajero automático o hasta el Banco a retirar efectivo para sus compras, pero sin tener que ir, ni tener que llevar su dinero en la mano.

Es importante preguntar en el lugar que desea usar la tarjeta si reciben esa forma de pago antes de utilizarla. En un establecimiento comercial donde reciben tarjetas, usted puede usar tanto la tarjeta débito como la de crédito a través del Datáfono:

Cecilia está estrenando una tarjeta Débito y va de visita a MERCAHORRO, en donde ahora se puede pagar con tarjeta. Don Antonio la ayudará a usarla por primera vez.





SU SEGURIDAD

La utilización de los canales para manejar sus tarjetas débito y crédito requiere que esté siempre atento a algunos aspectos de seguridad para que no sea víctima de la delincuencia. Por favor lea con atención los siguientes puntos:

- 🔑 Antes de utilizar un cajero automático, verifique que no haya ningún objeto extraño en la ranura donde introduce la tarjeta.
- 🔑 No acepte ayuda de desconocidos ni de otras personas, mientras esté realizando sus operaciones.
- 🔑 No guarde información financiera en su celular, ni en su billetera.
- 🔑 Cree claves difíciles de identificar y cámbielas frecuentemente.
- 🔑 Realice sus transacciones sólo en equipos y lugares de confianza.
- 🔑 Tenga presente que el Banco NUNCA solicitará información confidencial a través del correo electrónico ni el celular.
- 🔑 Solicite gratis el Token, que es un dispositivo que le brinda más seguridad y facilidad para realizar sus consultas, inscripciones y transacciones en Internet.
- 🔑 No almacene las contraseñas en el navegador de internet y cierre la sesión siempre que termine de usar el portal de Internet.
- 🔑 En el caso de hacer uso del servicio de banca móvil, ignore los mensajes que lleguen vía celular o correo electrónico en los que le soliciten datos financieros.



El Defensor del Consumidor Financiero

Es la persona que se encarga de resolver de manera gratuita y objetiva, las quejas y reclamos que los usuarios presenten contra una entidad financiera. También es el vocero de los consumidores financieros y puede llegar a actuar como conciliador.



Derechos del Consumidor Financiero

- Obtener respuesta a sus preguntas sobre cómo usar los productos o servicios ofrecidos por la entidad financiera tales como cuentas de ahorro, créditos, tarjetas débito o crédito, fondos de pensiones, cesantías, seguros, etc.
- Conocer los costos derivados de los servicios o productos financieros.
- Recibir explicación clara sobre los productos financieros y sobre cualquier duda relacionada con los servicios que presta la entidad financiera.
- Recibir la debida atención e información de parte del personal de la entidad financiera.

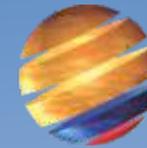


- Si tiene alguna inquietud frente a la prestación de nuestros servicios o a la utilización de sus productos, no dude en comunicarse con nuestra Servilínea del Banco de Bogotá (1) 307 7000 o al 018000518877. A través de este medio le será más fácil hacer sus solicitudes y reclamos. En el Banco de Bogotá también contamos con el Defensor del Consumidor Financiero. Contáctelo en Bogotá marcando el 3320032 extensión 3398, y desde el resto del país escribiendo a través del correo electrónico defensoriaconsumidorfinanciero@bancodebogota.com.co



BANCA DE LAS OPORTUNIDADES

Cada vez más colombianos
utilizando servicios financieros formales



BANCOLDEX

Síguenos en:



www.bancadelasoportunidades.gov.co
bancadelasoportunidades@bancadelasoportunidades.gov.co
 Bogotá D.C. Colombia, Suramérica

©2012 Banca de las Oportunidades. Todos los derechos reservados.