



SERVICIO NACIONAL  
DE APRENDIZAJE



Presidencia  
República de Colombia



RED PARA LA SUPERACION DE LA POBREZA EXTREMA



# Finanzas Personales:

Una Meta para  
Construir Juntos

**Acción Social**  
Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional

**FIFUNDASEG**  
Fundación de Aseguradores Colombianos



**BANCA DE LAS OPORTUNIDADES**

**fasecolda**  
Federación de Aseguradores Colombianos



**ASOBANCARIA**



## ¿CÓMO ELABORAR UN PRESUPUESTO?

Para elaborar un presupuesto, debemos saber cuánto dinero recibimos como ingreso, incluyendo los ingresos frecuentes y los no frecuentes, y cómo queremos gastar ese dinero durante un periodo de tiempo elegido. Un presupuesto, entonces, se compone de los ingresos y los gastos.

Los ingresos son las entradas de dinero de la familia. Pueden provenir de diversas actividades, por ejemplo el salario de un empleo y las ganancias de un negocio.

Tengamos en cuenta que un gasto es una salida de dinero. Puede haber gastos de la casa, del colegio de los hijos, gastos del negocio, de alimentación y otros.



Un presupuesto es útil porque nos ayuda a planificar la manera en que vamos a usar o gastar el dinero que nos entra. Además nos permite reconocer cuánto podemos ahorrar, pues la diferencia entre ingresos y gastos es el ahorro.

### Pasos para Elaborar un Presupuesto

1. Calcular los ingresos para un mes.
2. Hacer una lista de todos los gastos y la cantidad de dinero que necesita para cada uno de ellos durante el mes.
3. Sumar todos los ingresos y todos los gastos.
4. A los ingresos restarle los gastos.
5. Si sobra dinero, decidir cuánto vamos a ahorrar, si no, ajustar nuestros gastos para que sean menores que los ingresos.
6. Revisar y hacer los ajustes necesarios.

### Un presupuesto nos permite:

- Saber cuánto dinero entra al hogar y cuánto sale.
- Tomar decisiones sobre cuánto gastar y en qué gastar
- Gastar de manera prudente y disciplinada porque nos obliga a ajustar nuestro gasto al ingreso
- Fijar una meta de ahorro y planificar el futuro.
- Estar preparados para eventos futuros inesperados, como emergencias.

### Algunos Consejos:

- Ahorrar regularmente, especialmente en época de vacas gordas para cubrir los gastos en época de vacas flacas.
- Gastar moderadamente.
- Invertir prudentemente.



## AHORREMOS REGULARMENTE

El ahorro es lo que se guarda en el presente para gastarlo en el futuro. El ahorro se puede hacer en dinero, en la casa, animales, tierras, joyas, semillas, dinero en el banco, entre otros.

Ahorramos para cubrir gastos futuros esperados como la educación de los hijos o la vejez y gastos futuros inesperados como una enfermedad. También ahorramos para comprar bienes como casa o carro y para gustos opcionales como vacaciones o regalos.

### Consejos para Ahorrar:

- Gastar menos de lo que ganamos.
- Ponemos de acuerdo en la familia para fijar una meta de ahorro.
- Decidir para qué queremos ahorrar y para cuándo queremos tener ese ahorro.
- Definir el monto que vamos a ahorrar cada día, cada semana o cada mes.
- Guardar una parte de nuestro ingreso apenas lo recibimos.
- Tener la voluntad y disciplina para ahorrar.
- Ahorrar en un lugar seguro.
- Resistir la tentación de gastar lo ahorrado.



## PRÉSTAMOS

Un préstamo es dinero que alguien puede usar temporalmente.

Después de un período de tiempo definido, ese dinero debe ser devuelto a su propietario, usualmente pagando intereses o un costo por su uso.

Generalmente pedimos prestado para invertir en un negocio, para solucionar una emergencia, para comprar una casa, un carro u otro bien para el que no se tiene el dinero suficiente en el momento que se necesita, o para la educación de los hijos.

Los préstamos para una inversión productiva, como por ejemplo montar un negocio, nos crean nuevos ingresos, lo cual facilita pagar nuestras deudas, siempre y cuando se reciban los nuevos ingresos esperados.

Los préstamos para emergencias y para consumo personal no crean nuevos ingresos y deben ser pagados con los ingresos de siempre. Por eso debemos estar muy seguros que podemos pagar un préstamo antes de pedirlo.

#### Ventajas de un Préstamo

- Acceso a un monto mayor al que posiblemente se tenga ahorrado.
- Nos permite aprovechar una oportunidad de negocio que se presentó.
- Si no tenemos ahorro, nos ayuda a enfrentar una emergencia, como por ejemplo una enfermedad.

#### Desventajas de un Préstamo

- Se debe pagar intereses.
- Ante retrasos en el pago de la cuota se debe pagar intereses y/o sobrecostos.
- Se debe cumplir con requisitos para acceder a un préstamo.
- A veces es necesario esperar mucho tiempo para la aprobación.

## SEGUROS



#### Consejos sobre Préstamos

- Tener un propósito claro para solicitar un préstamo.
- Si es una inversión, conocer muy bien el negocio que se hará.
- Tener claro los costos de tramitar el crédito, los intereses y la cuota.
- Estar seguro que los ingresos serán suficientes para cubrir todos nuestros gastos y además cumplir con la cuota del crédito.
- Pagar puntualmente nuestras obligaciones para no cerrar las puertas al crédito.

Todos estamos expuestos a riesgos como la muerte, la enfermedad, un incendio o cualquier otra situación que amenaza nuestra felicidad. Esos riesgos generan gastos adicionales que generalmente cubrimos con un préstamo o con nuestros ahorros.

Un préstamo nos ayuda a resolver las emergencias. Sin embargo, las familias no deberíamos usar el crédito si la emergencia que enfrentamos nos impide pagar las cuotas del préstamo.

Las familias deberíamos tener siempre un ahorro, porque eso ayuda a estar mejor preparados para enfrentar emergencias.

Para aquellos casos en que la emergencia es grave y el ahorro no es suficiente para cubrirla, o cuando la emergencia afecte la capacidad de pagar la cuota del préstamo, es recomendable contar con la protección de un seguro.

Un seguro es un servicio que pagamos a una compañía de seguros para estar protegidos en caso que nos ocurra alguna emergencia o calamidad que amenace nuestras vidas o nuestro patrimonio. Los seguros son una forma de protección contra una amenaza o contra la posibilidad de sufrir alguna pérdida, que nos ayudan a reponernos de la emergencia gracias a la indemnización que recibimos de la compañía de seguros.

En un seguro, todos los clientes de la aseguradora pagan el valor de su seguro y con ese dinero se crea un gran fondo para reponer los daños sufridos por algunos clientes. Las personas están pagando por la tranquilidad de saber que contarán con ayuda en caso de que en algún momento tengan que enfrentarse al riesgo que está cubriendo su seguro, por ejemplo, un incendio.

#### Algunos Conceptos de Seguros

- La póliza es el documento que le entrega la compañía de seguros a quien toma el seguro y en el que aparecen las condiciones del contrato de seguro.
- La prima es la cuota de dinero que paga quien toma el seguro.
- Beneficiario es la persona que tiene derecho a recibir la indemnización o pago del seguro cuando ocurra el evento asegurado.
- La indemnización es el monto que será pagado, o el beneficio que será otorgado, por la compañía de seguros a la persona que presente una reclamación, después de haber ocurrido el daño o la pérdida.
- Una reclamación es la solicitud que hace el beneficiario del seguro, una vez que ha sucedido la calamidad contra la cual el seguro lo estaba protegiendo, para que la compañía de seguros le haga el pago del dinero según el valor asegurado en la póliza.
- El valor asegurado es el monto máximo de dinero que puede recibir el afectado por un daño o pérdida.
- Las Exclusiones son las condiciones específicas o circunstancias que la póliza de seguros no cubre.



# DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Algunos de los Derechos de los Clientes de Entidades Financieras son:

- Obtener respuesta a sus preguntas sobre cómo usar los productos o servicios ofrecidos por la entidad financiera, tales como cuentas de ahorro, créditos, tarjetas de 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 aclaración 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.
- Presentar sus quejas y reclamos para que sean resueltos de manera clara y oportuna.
- Escoger libremente la entidad financiera con la que desea tener un producto o servicio.
- Recibir educación sobre los derechos y obligaciones de los consumidores financieros así como sobre los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

Los consumidores financieros que consideren que una entidad no ha prestado adecuadamente un servicio pueden presentar una queja ante la entidad financiera, el Defensor del Cliente de la entidad financiera o ante la Superintendencia Financiera.

Para presentar una queja directamente ante una entidad financiera no existe una norma puntual que obligue a la entidad a adelantar un procedimiento específico para el trámite de la queja.



En este caso, el cliente deberá preguntar a la entidad cuál es el procedimiento que debe seguir para presentar su queja y los tiempos en los que se debe presentar.

## Defensor del Consumidor Financiero

El Defensor del Consumidor Financiero es una figura que toda entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera debe tener, cuya función es ser un mediador en la resolución de manera objetiva y gratuita de los conflictos que puedan surgir entre los clientes y la entidad financiera.

Para presentar una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero, el usuario debe presentarla por escrito bien sea por fax, personalmente, correo físico o correo electrónico. La queja debe incluir:

## Información Necesaria para Presentar una Queja

- Nombres y apellidos completos.
- Documentos de identificación.
- Dirección y ciudad.
- Descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados.
- En caso de existir, documentos que sirvan como prueba.

## Procedimiento para Resolver una Queja

- Una vez recibida la queja, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si está en sus manos resolverla. Si el Defensor considera que sí es competente para resolver la queja, pero que hace falta más información, éste le solicitará al cliente o a la entidad por escrito la información adicional que requiera.
- El cliente que presentó la queja tendrá máximo 15 días para radicar la información adicional. Si el cliente no envía la información en los 15 días previstos, el Defensor entenderá que el cliente renunció a su intención de quejarse y por tanto no va a continuar con la queja.
- Si el Defensor sí recibe la información adicional que solicitó al cliente, éste tiene cinco días hábiles para decidir si podrá o no atender la solicitud. En caso de que no, el Defensor le informará cuál es la entidad competente para resolver su situación.
- Si la queja sí puede ser resuelta por el Defensor, éste le informará a la entidad financiera sobre la queja y ésta tendrá 20 días hábiles para que explique los hechos y responda por la queja que presentó el cliente. Luego de recibir la explicación de la entidad, el Defensor tendrá 15 días hábiles para comunicar su decisión por escrito.

- Es decir que el trámite de la queja desde que se radicó inicialmente podría tardar entre 40 y 55 días hábiles.

Las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero son de obligatorio cumplimiento solamente para las entidades que así lo dispongan en sus reglamentos internos.

Si el cliente no está de acuerdo con la respuesta del Defensor del Consumidor Financiero, éste puede tramitar la queja ante la Superintendencia Financiera o adelantar las acciones administrativas y judiciales que considere pertinentes.

Recuerden que el Defensor no podrá resolver su queja si los hechos ocurrieron tres años antes de presentar la queja.

Finalmente, no olviden que ustedes pueden ubicar al Defensor del Consumidor Financiero de su entidad solicitando sus datos en una oficina de la entidad, por teléfono o visitando la página web de cada entidad financiera.





SERVICIO NACIONAL  
DE APRENDIZAJE



Presidencia  
Republica de Colombia  
**Juntos**  
RED PARA LA SUPERACION DE LA POBREZA EXTREMA

**Acción Social**

Agencia Promotora para la Acción Social y la Cooperación Internacional

**FUNDASEG**

Fundación de Aseguradores Colombianos



BANCA DE LAS  
OPORTUNIDADES

**fasecolda**

Federación de Aseguradores Colombianos



ASOBANCARIA

## Información

### RED JUNTOS

Oficina de RED JUNTOS en cada Municipio

Teléfono: (1) 596 08 00

(1) 282 30 32

[www.accionsocial.gov.co](http://www.accionsocial.gov.co)

### FUNDASEG

Teléfono: (1) 344 30 80

E – mail: [fundaseg@fasecolda.com](mailto:fundaseg@fasecolda.com)



**Finanzas  
Personales:**  
Una Meta para  
**Construir Juntos**