



EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Los siguientes son algunos términos financieros relacionados con Crédito, que usted debe conocer:

¿Qué es la tasa de interés?

Es el dinero que percibe la entidad financiera por prestar el dinero. Esta tasa varía en cada establecimiento financiero sin sobrepasar los límites establecidos por la Superfinanciera.

¿Cómo se calculan las cuotas que paga el deudor?

Las cuotas que paga el deudor se determinan de acuerdo con el plazo pactado de la obligación, es decir, el monto total del crédito desembolsado se divide en el número de meses acordados y a esas cuotas mensualmente se le aplica la tasa de interés pactada.

¿Cómo se garantiza un préstamo?

Constituyendo prenda ó hipoteca sobre los bienes del deudor o a través de la firma de títulos valores que facilitan la ejecución de la deuda como letras de cambio o pagarés.

¿Cómo se levantan las garantías?

Una vez cubierta la totalidad del crédito, la entidad financiera emite un paz y salvo de la obligación y a su vez emite el respectivo documento autorizando el levantamiento de prenda (documento privado) o hipoteca (escritura pública) según corresponda.

Recuerde...

- Cuando efectúe una operación de crédito con una entidad financiera, tómese el tiempo necesario para leer los documentos que instrumentan la operación y asegúrese de tener claridad sobre lo siguiente: i) Monto del crédito, ii) tasa de interés, iii) plazo, iv) cuota mínima a pagar, v) fecha de pago y vi) número de cuotas por pagar.

- No permita que terceros desconocidos efectúen el pago de sus cuotas mensuales a través de cualquier medio de pago, especialmente medios electrónicos.

- Si usted tienen alguna duda puede visitar la página web de la Asociación de Compañías de Financiamiento Comercial – AFIC: <http://www.afic.com.co>

¿Que es Leasing? Es un contrato en donde la entidad de leasing o financiera adquiere un bien que entrega en arrendamiento al cliente, también llamado locatario, que lo solicitó, escogió y quien tendrá la tenencia y guarda del mismo.

- Principales derechos del locatario: usar el bien y ejercer la opción de compra en los términos del contrato.
- Principales obligaciones del locatario: pagar el canon mensual, cuidar el bien entregado y usarlo sólo para lo que fue adquirido y autorizado por la entidad de leasing o financiera. Se debe tener en cuenta que el locatario deberá devolver el bien entregado en leasing si no hace uso de la opción de compra.

¿Qué es Certificado de Depósito a Término? Por regla general, los Certificados de Depósito a Término (CDT) son títulos valores cuyas principales características son las siguientes: a) nominativos porque se transfieren mediante la entrega, endoso e inscripción en el registro del emisor o creador del título, b) de libre negociación porque el tenedor podrá transferirlo sin restricción y c) irredimibles antes de su vencimiento porque hasta que no se cumpla el término establecido, el inversionista no podrá exigir la restitución de los recursos.

Sin embargo, es importante decir que las características antes mencionadas pueden variar según la voluntad de la entidad emisora del CDT; por eso, es muy importante que conozca y entienda las características particulares del título antes de tomar una decisión de inversión.

Principales derechos del tenedor: redimir el CDT a su vencimiento y recibir el capital y los intereses pactados.

Riesgos: El CDT es, en principio, una inversión de bajo riesgo para el tenedor o inversionista, pero es importante que éste se asegure de que la entidad emisora o creadora del CDT es una Entidad confiable y segura.

¿Cuáles son las Modalidades de crédito? Las modalidades de crédito son las siguientes:

- A) Créditos comerciales: Son aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados, principalmente, al desarrollo de actividades empresariales.
- B) Créditos de consumo: Son aquellos otorgados a personas naturales para la adquisición de bienes o servicios con fines no empresariales.
- C) Créditos de vivienda: Son aquellos destinados a la adquisición de vivienda nueva o usada o a la construcción de vivienda individual.
- D) Microcrédito: Son los otorgados a las pequeñas y medianas empresas para el desarrollo y ejecución de sus actividades comerciales.

¿Como está constituido el Sector Financiero?: El sector financiero está constituido principalmente por los siguientes participantes:

- A) Establecimientos de Crédito: i) Establecimientos Bancarios; ii) Corporaciones Financieras; iii) Compañías de Financiamiento: GMAC FINANCIERA DE COLOMBIA hace parte de este grupo; iv) Cooperativas Financieras.
- B) Sociedades de Servicios Financieros: i) Sociedades Fiduciarias; ii) Almacenes Generales De Depósito; iii) Administradores de



Fondos de Pensiones y Cesantías; iv) Sociedades de Intermediación Cambiaria y de Servicios Financieros Especiales; v) Sociedades de Capitalización.

C) Entidades Aseguradoras e Intermediarios: i) Entidades Aseguradoras; ii) Compañías de Seguros; iii) Cooperativas de Seguros; iv) Compañías de Reaseguros.



1. Obligaciones y Derechos del Consumidor Financiero

1.1 Derechos del Consumidor Financiero

Tiene derecho de recibir por parte de las entidades:

- a) Productos y servicios que cumplan con los estándares de seguridad y calidad de acuerdo a las condiciones ofrecidas y a las obligaciones asumidas por la entidad.
- b) Tener a tu disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características de los productos y Servicios ofrecidos o suministrados.
- c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio.
- d) Recibir una adecuada educación sobre: Los productos y servicios que te ofrecen. Tus derechos y obligaciones como consumidor el mercado y tipo de actividad que desarrolla tu entidad y, los Mecanismos de protección existentes para la defensa de tus Derechos.
- e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante tu entidad, el Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera.

1.2 Obligaciones y prácticas propias de la protección ante la Superintendencia

- a) Efectuar los pagos de los créditos dentro de las fechas límites de pago.
- b) Cerciorarte que la entidad a la cual deseas vincularte, se encuentre vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- c) Informarte sobre los productos y servicios con los cuales estas interesado en adquirir o emplear, conociendo tus derechos, Obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.
- d) Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.
- e) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta mi entidad sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- f) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos.
- g) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

2. Obligaciones de las entidades vigiladas con sus consumidores financieros

- a) Suministrar información respecto de los Defensores del Consumidor Financiero.
- b) Entregar los productos o servicios en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero y emplear adecuados Estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz y oportuna acerca de sus productos o servicios.
- d) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)
- e) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato.
- f) Colocar a tu disposición los contratos y anexos para la adquisición de cualquier producto o servicio con términos claros y legibles a simple Vista.
- g) Abstenerse de hacer cobros que no te hayan informado previamente o no hayan sido pactados.
- h) Abstenerse de hacer cobros por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada a dicha gestión.



- i) Guardar la reserva de la información suministrada por el Consumidor Financiero.
- j) Dar constancia del estado y/o condiciones específicas de productos a una fecha determinada.
- k) Atender y dar respuesta oportuna a tus quejas, reclamos o solicitudes.
- l) Permitir la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- m) Contar con una página Web que tenga un enlace a la Superintendencia Financiera, para que tengas fácil acceso para consultas que desees Realizar.
- n) Reportar a la Superintendencia Financiera, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva.
- o) Dar a conocer, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma.
- p) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones.
- q) Colaborar con las diferentes autoridades, en la recopilación de la información y obtención de pruebas, en los casos que se requieran.
- r) No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada.
- s) Desarrollar programas y campañas de Educación Financiera para sus clientes.

3. Procedimientos para la atención de peticiones, quejas y reclamos

Para ponerse en contacto con GMAC y plantear sus requerimientos (información, documento, trámite, quejas o reclamos), comuníquese con nuestra área de Atención al Cliente: En Bogotá 6380909, línea nacional 018000919577, correo electrónico contacto.cliente@gmacfs.com. En caso de no ser atendida su solicitud, puede comunicarse con la oficina del Defensor del Consumidor Financiero: Dirección Calle 64 No.3B-90 of 202, Bogotá D.C. Teléfono:6092013, correo electrónico defensoria@skolserna.net ó a través del canal de quejas de la Superintendencia Financiera en www.superintendenciafinanciera.gov.co

4. Seguridad de la Información

En GMAC salvaguardamos su información personal y financiera. Nuestros sistemas cumplen con estándares de seguridad, que contribuyen con la protección de la información y la prevención del fraude.

De acuerdo con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, en GMAC garantizamos la Reserva Bancaria, para asegurar a título de secreto la información personal o financiera de nuestros clientes.

A continuación presentamos algunas de nuestras estrategias para brindar seguridad a sus productos:

- a) Utilizamos antivirus como medida de detección y prevención de virus.
- b) Utilizamos firewall para bloquear accesos externos no autorizados que puedan evitar daños y robo de información.

A continuación presentamos algunos de las estrategias que usted puede implementar para su seguridad:

- a) Mantenga instalado y actualizado su computador personal con antivirus, firewall personal y antispyware. Esto lo protegerá contra espionaje y robo de información.
- b) Mantenga su navegador con las últimas actualizaciones y parches de seguridad con una periodicidad mensual. Si estos parches no se instalan y usted se conecta a Internet, un delincuente puede detectar qué parches le faltan y enviar un comando especial que le entrega el control remoto, así puede instalar software malicioso como troyanos que pueden modificar archivos de su computador o simplemente visualizar lo que usted realiza en su computador.
- c) Si usted sospecha de alguna situación inusual, contacte nuestra compañía directamente para confirmar si es válido. Por ejemplo cambio de número de cuenta para realizar los pagos.
- d) No responda a correos electrónicos sospechosos, los criminales envían mensajes esperando a que algún cliente caiga en su trampa.



e) No comparta su información personal en redes sociales.

f) Evite descargar archivos de fuentes desconocidas en Internet. Software malicioso o virus pueden contener estas descargas.

g) No exponga su máquina a redes inalámbricas desconocidas.

h) Cuando navegue por Internet asegúrese de hacerlo en páginas confiables y seguras.

Cómo reconocer un correo sospechoso:

a) Los correos sospechosos solicitan datos personales y financieros.

b) Estos correos pueden contener errores ortográficos.

c) Piden información urgente de actualización de datos para evitar que su Cuenta sea cerrada