



**cajaHonor**  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



Aprendiendo  
con Honor.

**Programa  
Educación Financiera**

## Colaboradores

**Ana Milena Rosero Álvarez**

Jefe Área de Atención Consumidor Financiero (ARACF)

**Ana Milena Leal González**

Contadora Pública ARACF

**Diana Milena Hernández Mendoza**

Jefe Área de Comunicaciones

**Adel José Caicedo Camargo**

Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones

## Agradecimientos

Fundación Alemana de Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional (Sparkassenstiftung) por su contribución y aporte en la construcción del contenido de la cartilla de educación financiera de Caja Honor.



*Lo que debe saber sobre el programa de educación financiera en Caja Honor...*

La educación financiera, se configura como una herramienta poderosa para transferir conocimientos y generar conciencia, frente al adecuado manejo de las finanzas personales y familiares. Brinda orientación sobre ahorro, inversiones y conceptos básicos, que bien aplicados le permitirán gestionar asertivamente sus recursos.

Para más información puede consultar nuestra página: <https://portal.caja-honor.gov.co/Paginas/inicio.aspx>

## ¡Adquiera conocimientos en familia!

Para el desarrollo de esta estrategia, Caja Honor cuenta con el Capitán Honor, un héroe dispuesto a orientar a los lectores en la aplicación de las mejores prácticas financieras.

**El Capitán Honor** ha llegado al hogar de la familia Honor, compuesta por:

**Mauricio** (Padre) todo un experto en el ahorro y muy trabajador. Tiene su empresa y se caracteriza por su dedicación. Su pasatiempo favorito, es compartir con su familia.

Por su parte, **Esperanza** (Madre) es cariñosa y comprometida. Responsable en su trabajo y en la administración de las finanzas del hogar.

**Jero** (hijo) es el hijo de la pareja de esposos, tiene 8 años y se encuentra listo para aprender todo lo que sus padres le puedan enseñar, sobre educación financiera.

Con ellos vamos a aprender de...



## Finanzas Personales

Capitán ¿Cómo alcanzar metas en familia?



Es importante tener en cuenta estas indicaciones:

- Primero, tener claro el objetivo, por ejemplo, comprar vivienda.
- Segundo, defina una fecha para lograrlo.

Para ello, es necesario consultar precios y tener varias opciones para así elegir la mejor.



¿Y el dinero?



El éxito de todo, radica en buena medida en la disciplina y la constancia de cada uno de los integrantes de la familia, para aportar al cumplimiento de las metas.

¡Quiero que todos estemos tranquilos en casa!  
¡Quiero saber más!

## **Caja Honor le presenta cuatro reglas de oro para mejorar sus finanzas personales**

**1 Actuar con propósito:** es el punto de partida en el que se deben fijar metas claras a corto, mediano y largo plazo. Sin embargo, los propósitos por sí solos no son suficientes para lograrlos, esto nos lleva a la siguiente regla.

**2 Planear para lograr las metas:** cuando se tiene un propósito, es necesario crear un plan que permita identificar cuánto dinero y cuánto tiempo se requiere para alcanzarlo. Esto ayudará a identificar las acciones que a diario debe ejecutar para cumplir con lo que se ha propuesto.

**3 Constancia para ape- garse al plan:** tener una voluntad de hierro. Evite caer en tentaciones e incurrir en gastos que le impidan el logro de las

metas. La constancia y disciplina le llevarán a tener éxito y construir un patrimonio. Adquiera el hábito de destinar, al menos una hora a la semana, para revisar el estado de sus finanzas.

**4 Apoyo de las instituciones financieras para construir patrimonio:** tener el dinero en una cuenta de ahorros nos permite crear el hábito de apartar una cantidad fija para llegar a nuestra meta. Endeudarse implica gran responsabilidad, así que reflexione antes de hacerlo; aun así, adquirir un crédito bien planificado posibilita alcanzar objetivos más grandes. Las entidades financieras, ofrecen diferentes productos de inversión que ayudan a consolidar el patrimonio.

**¡Para tener en cuenta!** Solamente usted conoce sus necesidades y con base en estas, podrá organizar sus prioridades. Identifique con claridad, qué es lo que quiere para su futuro y establezca las metas y el plan de trabajo que lo conduzcan a alcanzar lo que se ha propuesto.

## Presupuesto personal

El presupuesto es una herramienta que permite tener un control de los gastos e ingresos, incluso del monto que se tiene establecido ahorrar. Es una hoja de ruta que sirve para guiar la economía personal y familiar.

El primer paso para elaborar un presupuesto es identificar las fuentes de ingresos, cada cuánto lo recibe y con ello determinar si es un ingreso fijo o variable. El segundo paso es identificar los gastos, incluidos aquellos "gustos especiales" y con esto identificar cuáles son fijos, variables y gastos



silenciosos. El ahorro también es un egreso, pero a diferencia de los gastos, este dinero se guarda para metas a futuro o para alguna situación imprevista. Tener un control del dinero nos ayuda a tener una visión general de nuestra situación económica, identificar hábitos de consumo, controlar gastos, conocer la capacidad de endeudamiento y corregir posibles excesos.

Es necesario elaborar un presupuesto que contemple las distintas fuentes de ingresos que posee una persona o su grupo familiar: el sueldo propio, del cónyuge, primas, renta de alquileres, entre otros.



Los gastos silenciosos (hormiga, vampiro y fantasma) son aquellos que no se tienen en cuenta y que pueden generar un impacto en las finanzas personales y familiares, y que no se tienen en cuenta dentro del presupuesto. Por ejemplo: dulces, tinto, suscripciones, plan de datos, enchufes conectados innecesariamente, goteras de grifos, etc.



Capitán ¿Qué debo tener en cuenta para elaborar un presupuesto?



**Gastos vampiro:** aquellos gastos que, a pesar de ser fijos, no se pueden detectar fácilmente porque no están considerados en el presupuesto y tienen mayor impacto que los gastos hormiga y fantasmas. Ejemplo: Goteras en los grifos, dejar enchufes conectados innecesariamente.



**Esperanza,**  
Siga estos sencillos consejos: ser realista al elaborarlo, tener fuerza de voluntad para cumplirlo, incluir imprevistos, estimar adecuadamente los ingresos, priorizar gastos y contemplar un fondo de emergencia, que le permita hacer frente a cualquier situación.



Ingresos mensuales	
Salario	\$ -
Ingresos adicionales	\$ -
	\$ -
	\$ -
<b>Total Ingresos</b>	<b>\$ -</b>
Gastos mensuales	
Ahorro	\$ -
Arriendo o cuota de vivienda	\$ -
Servicios públicos	\$ -
Educación	\$ -
Alimentación	\$ -
Transporte	\$ -
Salud	\$ -
Ropa	\$ -
Recreación	\$ -
Otros gastos	\$ -
	\$ -
	\$ -
	\$ -
<b>Total Gastos</b>	<b>\$ -</b>
Flujo de caja	
<i>Ahora al total de los ingresos reste el total de los gastos</i>	\$ -



Cuando el resultado es positivo **¡Felicitaciones!** Puede ahorrar, aumentar su ahorro y hacer abonos a sus deudas.



Cuando el resultado es negativo, lo invitamos a revisar qué gastos podría ajustar.

Recuerde que puede encontrar información adicional en la plataforma de Educación Financiera.

<https://portal.cajahonor.gov.co/Paginas/Control-de-Gastos.aspx>

## Cree su fondo de emergencia para...

**Prevenir el sobreendeudamiento:** contar con un colchón económico le permitirá sortear cualquier tipo de situación imprevista.

**Ayuda a cumplir metas:** puede enfocarse el 100 % en cumplir metas sin preocuparse de los contratiempos que puedan surgir.

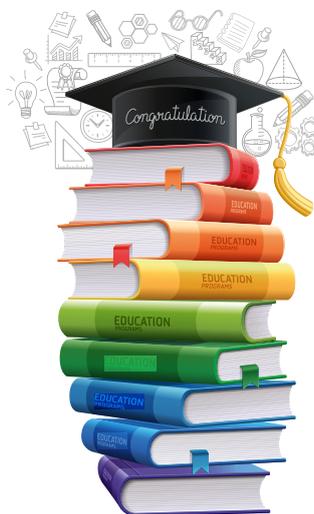
**Contar con un respaldo ante inconvenientes:** anticiparse a las situaciones es clave para la correcta gestión de sus finanzas; este fondo le permitirá contar con la solvencia para cubrir gastos inesperados y que no afecte su presupuesto mensual.

**Tranquilidad para la familia:** tener un colchón financiero, evita un desgaste en la salud mental, reduce el estrés y la ansiedad.

## Ahorro e Inversión

**Ahorro:** es la cantidad de dinero que se reúne periódicamente para cumplir con este fin. Es un medio para alcanzar metas y propósitos.

Establezca un objetivo que motive el ahorro. Una vez tenga claras sus metas, realice un plan de ahorro programado.





**Capitán Honor:**  
¿Cómo hacer un plan de ahorro?



El plan de ahorro será su aliado para el logro de sus metas financieras. Su éxito dependerá en gran medida de su voluntad, autocontrol, disciplina, perseverancia y confianza en sí mismo.



Inicie su propio plan de ahorro siguiendo estos consejos:

Defina sus metas de ahorro.

Planee el tiempo en que desea cumplirlas (meses). Defina el costo de sus metas.

Calcule cuánto debe ahorrar cada mes para lograrlas. Esto se hace al dividir el

costo total entre el tiempo en el que desea cumplirlas.

Compare con su capacidad de ahorro para saber si es posible hacer ese ahorro, necesita más plazo para lograrlo o tal vez reducir algunos gastos innecesarios.

**Capitán Honor:**  
¿Cuánto debo  
ahorrar?



Independientemente de los ingresos, de manera periódica debe destinar una cantidad de dinero para el ahorro, con el fin de cubrir una necesidad, cumplir una meta, satisfacer un deseo o materializar un sueño.



Esperanza, lo aconsejable es ahorrar como mínimo el 10 % de sus ingresos mensuales.

**¡Recuerde!** Siempre es bueno pensar en ahorrar más.



¿Con mi plan de ahorro pronto cumpliré metas y sueños en familia!



Mi plan de ahorro				
Tiempo	Metas de ahorro	¿Cuánto vale?	¿Para cuándo se necesita?	¿Cuánto debe ahorrar por mes?
Corto plazo (6 meses)		\$		\$
Mediano plazo (entre 6 y 24 meses)				
Largo Plazo (mayor a 24 meses)		\$		\$
<b>Total, de ahorro requerido</b>				\$

Existen diferentes formas de ahorrar, puede ser en una alcancía, debajo del colchón, en una cadena, en un fondo de empleados, un fondo familiar, el bolsillo virtual de su cuenta de ahorros o en entidades financieras. Y aunque todas son válidas, existen algunas diferencias entre unas y otras, que le pueden dar indicios de cuál es la mejor alternativa. Su elección dependerá del análisis de las ventajas y desventajas que realice.

### **El bolsillo, alcancía virtual... Un beneficio que le brinda su cuenta de ahorros...**

Un bolsillo digital es una herramienta que ofrecen algunos bancos para que ahorre de acuerdo con sus tiempos y necesidades. Podrá disponer del dinero en el momento deseado. Tenga en cuenta que no representa cobro adicional por su uso.



**Varios bolsillos:** abra un bolsillo para cada meta, (carro, casa, universidad, etc.).

**Abonos ilimitados:** podrá realizarlos en cualquier fecha del mes por transferencia.

**¡Seguridad ante todo!** En caso de hurto, sus ahorros no estarán disponibles en cajeros automáticos ni para pagos.

### **¡Para tener en cuenta!**

*Los aportes que se realizan de manera mensual obligatoria en Caja Honor constituyen un ahorro importante que genera rentabilidad mes a mes para ser destinado a la compra de vivienda; este será complementado con el subsi-*

dio que otorga el Estado a través de Caja Honor, al cumplir 14 años de afiliación o 168 cuotas de aportes.

En Caja Honor, por disposición legal, se debe realizar un ahorro correspondiente al 8 % de la asignación básica mensual, que podrá incrementarse hasta en un 10 % por voluntad del afiliado. Asimismo, podrá realizar ahorros voluntarios adicionales con la periodicidad que lo desee; esto con el objetivo de mejorar la capacidad de compra de vivienda y facilitar el cierre financiero. Este último no se configura como un ahorro obligatorio.

## ¡La inversión, una gran alternativa para consolidar patrimonio!

**Inversión:** consiste en hacer uso de sus ahorros o cualquier otro dinero disponible en cualquier tipo de actividad o negocio que le genere rentabilidad: *“Una forma inteligente para construir patrimonio, cumplir sueños y lograr metas”.*

**Capitán Honor:**  
tengo unos ahorros debajo del colchón y quisiera obtener rentabilidad.



## ¡Mauricio...debe invertirlos!

Las entidades financieras ofrecen diferentes alternativas de inversión, los más conocidos son: los CDT's, acciones, bonos, fondos de inversión, bienes raíces (vivienda), emprendimientos, entre otros.



**¡Conozca en dónde invertir!**

Primero conozca los riesgos, infórmese y asesórese... si bien es cierto que ahorrar es menos riesgoso, recuerde que al invertir ese dinero puede llegar a recibir hasta un monto superior al capital invertido.

**Vivienda, su mejor inversión**

Comprar vivienda siempre será una de las opciones más seguras y rentables para invertir y consolidar su patrimonio. Desde el momento en que aporta la cuota inicial de su inmueble, podrá obtener ganancias de la rentabilidad que genera. Siempre será una inversión segura.

Tenga en cuenta que... la ubicación del inmueble, las reformas y arreglos que se le hagan a la propiedad y a la malla vial del sector, puede recuperarse el dinero y hasta más del que invirtió inicialmente, incrementando sus finanzas y su capacidad de endeudamiento e inversión en el mediano plazo.

**Capitán Honor:**

¿Ahora que tengo vivienda, qué aspectos debo tener en cuenta para incluir en mi presupuesto?



Para iniciar su vida como propietario siga estos sencillos consejos: reserve dinero para el pago de impuestos, seguros y mantenimiento; si es posible cuente con una reserva para que realice abonos parciales al crédito de vivienda.



Ahora que tiene su casa recuerde...

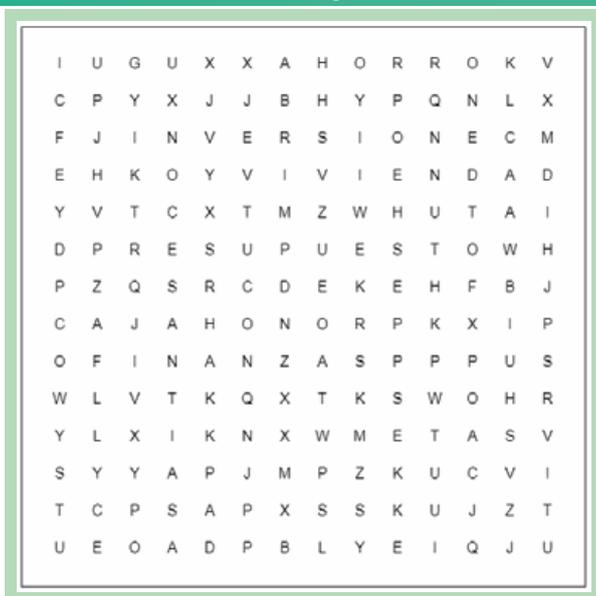
- Deberá asumir las cuotas ordinarias y extraordinarias de administración.
- Asumir el pago de los servicios públicos que se causen en el inmueble.
- Pagar el impuesto predial.
- Acatar el manual de convivencia.

### ¡Para tener en cuenta!

*Podrá disfrutar junto a su familia todos los beneficios que brinda Caja Honor, al mantener sus ahorros en la Entidad de forma continua y permanente.*

*A través de Caja Honor y su programa de educación financiera, podrá acceder a una serie de contenidos informativos, que le permitirán organizar y mejorar su experiencia como dueño de una vivienda.*

### Sopa de Letras



- Finanzas
- Ahorro
- Inversión
- Vivienda
- Presupuesto
- Cesantías
- Caja Honor
- Metas



## Cesantías

Es una prestación social que se encuentra a cargo del empleador, que consiste en el pago al trabajador, de un mes de salario por cada año de servicios prestados y proporcionalmente por fracción de año. Podrán acceder a este beneficio todos los trabajadores; se deberá liquidar, desde el primer hasta el último día de trabajo. Es considerado como un ahorro inteligente.

*¡Adquiera el hábito del ahorro esto le servirá para sortear dificultades económicas, así podrá materializar sueños sin necesidad de endeudarse!*

Tienen como finalidad servir de respaldo por seguridad cuando el trabajador esté cesante (es decir quede sin trabajo), de ahí su nombre. Las cesantías son un gran aliado del ahorro y, por tanto, del trabajador que ve rentar este dinero, que a su vez le permite contar con una protección en momentos de dificultad laboral.

**Capitán Honor:**  
¿Quién administra y liquida mis cesantías?



Para los miembros de las Fuerzas Militares, la Policía Nacional y personal civil al servicio del Ministerio de Defensa, el empleador (la fuerza ejecutora) es quien realiza la liquidación de las cesantías; y Caja Honor es la Entidad encargada de su administración.



En cuanto al pago de cesantías, en el evento en que esté vinculado con la Fuerza y Caja Honor siga administrando sus cesantías hasta la fecha, solamente podrá realizar retiros parciales cuando las necesidades lo ameriten, entre ellas:

- Compra y adquisición de vivienda.
- Construcción, reparación y ampliación de vivienda.



Ahora que ya conoce los usos que le puede dar a sus cesantías, recuerde que uno de los requisitos legales y administrativos establecidos para el reconocimiento del subsidio de vivienda en Caja Honor, es NO haber efectuado retiros totales o parciales de estos dineros, hasta el momento de la adjudicación del subsidio y obtención de vivienda.

Para manejar adecuadamente sus cesantías con Caja Honor, tenga en cuenta:

- Conserve el ahorro para la obtención de su vivienda y consolidación de su patrimonio.

- Liberación gravamen hipotecario.
- Educación superior.

El retiro total se podrá realizar en caso de retiro de la institución.

- Para mejoras del perfil académico propio o de algún miembro de su núcleo familiar, una vez haya consolidado su objetivo principal de adquirir vivienda.

- Para mejoras de sus bienes en búsqueda de ganar valorización y mejorar las condiciones de vida de la familia.
- Para leasing habitacional con entidades financieras distintas a Caja Honor.
- Para pago total o parcial de gravamen hipotecario.
- Se convierten en ahorro para el empleador; pero, se pueden utilizar cuando las necesidades lo ameriten.

## Vivienda Leasing

Es un novedoso modelo de financiación que le permite a los afiliados acceder a una vivienda nueva o usada; consiste en el pago de un arrendamiento financiero durante un plazo convenido, y al vencimiento, es posible ejercer la opción de compra del inmueble.



## ¿Cómo funciona?

El afiliado que ha sido aceptado como sujeto de crédito escoge la vivienda que desea, de acuerdo con su capacidad de pago y teniendo en cuenta los requisitos del inmueble.

Caja Honor lo somete a un proceso de estudio, y una vez es aprobado por el área encargada, se procede a la compra del inmueble. Cumplido el plazo, el afiliado podrá adquirir la vivienda con su subsidio, abonos a capital y recursos de la cuenta individual (ahorros, cesantías e intereses).

<sup>1</sup>Conforme a las condiciones contempladas en el numeral 2 del artículo 85 del Acuerdo 05 de 2017.

## Modalidades para Vivienda Leasing

- **Leasing 24:** afiliados que registren en su cuenta individual, como mínimo veinticuatro (24) cuotas de aportes de ahorro mensual obligatorio. Se proyecta el cierre financiero con el subsidio de vivienda.
- **Leasing 108:** afiliados que registran como mínimo ciento ocho (108) cuotas de aportes de ahorro mensual obligatorio en su cuenta individual; anticipan su solución de vivienda mediante un leasing habitacional.
- **Leasing cesantías:** afiliados que ya recibieron el subsidio de vivienda que otorga Caja Honor. No requiere tiempo mínimo de afiliación, se deben comprometer, adicionalmente, a realizar un Aporte Voluntario Contractual (AVC), durante la vigencia del contrato.

También pueden acceder, quienes se hayan desafiliado voluntariamente para solución de vivienda y registren en su cuenta individual de cesantías, como mínimo veinticuatro (24) cuotas de aportes mensuales

de manera continua, se deben comprometer, adicionalmente, a realizar un Aporte Voluntario Contractual (AVC), durante la vigencia del contrato.

### AVAV

**Afiliación Voluntaria Afiliado Veterano:** es la afiliación que realizan los veteranos acreditados por el Ministerio de Defensa, por medio de este tipo de afiliación pueden acceder a ahorro con la posibilidad de retirar sus recursos de manera voluntaria.

*¡No accederán a subsidio de vivienda!*

### AVAC

Ahora Caja Honor cuenta con el Programa **AVAC**, que está encaminado a incentivar el ahorro voluntario para los afiliados vinculados a administración de cesantías.

### *¿Quiénes pueden acceder al Programa de AVAC?*

Los afiliados para administración de cesantías, quienes hayan obtenido subsidio de vivienda a través de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía o hayan perdido la calidad de afiliado para solución de vivienda por solicitud propia. (Desafiliación voluntaria).

## Crédito Hipotecario

### ¿Qué es el Crédito Hipotecario de Caja Honor?

Es una alternativa de financiación que ofrece la Entidad para aquellos afiliados que requieran un crédito para solución de vivienda. También aplica para la compra de cartera hipotecaria con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

### Requisitos para acceder al Crédito Hipotecario

- Afiliación mínimo 1 año y 12 cuotas aportadas.
- Tener capacidad de pago y endeudamiento.
- No contar con reporte negativo en centrales de riesgo.
- Para el caso de compra de cartera hipotecaria la obligación debe estar al día.

**Nota:** en caso de ser Afiliado Voluntario Veterano no requiere tiempo mínimo de afiliación.

## Características del Crédito Hipotecario

- Cuota inicial mínimo el 20 % para vivienda VIS; para vivienda NO VIS cuota inicial mínimo del 30 % del valor del inmueble.
- Crédito hasta el 80 % para vivienda VIS; para vivienda NO VIS hasta el 70% del valor del inmueble.
- Cuota fija en pesos.

## Concurrencia de Subsidios

Ocurre cuando un afiliado y su núcleo familiar se benefician simultáneamente del subsidio otorgado por Caja Honor y por el Ministerio de Vivienda a través del programa “**Mi Casa Ya**”, para la adquisición de una vivienda nueva, de interés prioritario o social, dentro del territorio nacional.

## ¿Quiénes pueden acceder?

- Afiliados a Caja Honor en la modalidad de Vivienda 14 o Giro de Recursos con cargo al Fondo de Solidaridad.

- Afiliados a Caja Honor con ingresos de hasta 2 SMMLV. (El núcleo postulante puede ser solo el afiliado o el afiliado + esposa o, hijos o padres. Al postularse con alguno de sus integrantes, el núcleo no debe superar los 2 SMMLV de su asignación básica).

## Seguridad Financiera

Responsabilidad compartida entre los consumidores y las entidades financieras, que permite generar un nivel de confianza y credibilidad entre expectativas y resultados.

Tenga en cuenta estas recomendaciones básicas al utilizar las tarjetas:

- Marque su tarjeta, con su nombre o con algún símbolo, que solo usted pueda identificar.
- Cancele cualquier producto que esté inactivo (cuenta de ahorros y/o crédito).
- No preste su tarjeta, ni la deje como "depósito de seguridad" en ningún lugar.
- Si extravía su tarjeta, se la roban, o piensa que es

víctima de un fraude, notifique inmediatamente al banco que la emitió.

- No arroje a la basura los recibos de la tarjeta, en el caso de hacerlo, destrúyalos completamente.
- Al momento de realizar una compra cuide su tarjeta de crédito / débito, no la pierda de vista, evite que sea clonada.

## Compras seguras por internet:

Comprar por internet tiene sus ventajas para los consumidores, es importante que tenga en cuenta medidas de seguridad para que su experiencia sea segura y satisfactoria...

- Utilice WIFI o conexión a Internet segura, preferiblemente desde su casa.
- Asegúrese de contar con un equipo seguro y tener instalado un buen antivirus y manténgalo actualizado.
- Compre en sitios web confiables y reconocidos, así evitará ser víctima del robo de datos de identidad.

- Antes de comprar en una tienda online revise que cuenten con política de privacidad de datos en un lugar visible y que esté actualizada.
- Entregue solo los datos personales necesarios; absténgase de dar información adicional.
- Esa oferta ¿es demasiado buena para ser verdad? evite ingresar a enlaces de correos y anuncios.
- Revise periódicamente los movimientos de su tarjeta de crédito y más si ha realizado compras por internet, si alguno resulta sospechoso, póngase en contacto con su banco, quizás haya sido víctima de un robo de identidad.
- En lo posible, no realice retiros de grandes sumas de dinero en efectivo. Mejor utilice medios de transferencia electrónica o cheques.
- Si debe retirar dinero en efectivo, solicite el acompañamiento de la Policía Nacional. (Este servicio es gratuito).
- Esté atento a personas con actitud sospechosa al interior o fuera de la entidad financiera.

## Evite ser víctima de fleteo

Delito realizado por grupos de delincuentes que se dedican a identificar los clientes que retiran altas sumas de dinero en efectivo en la sucursal de un banco, para después hurtar el dinero.



## Consumidor Financiero

Es todo cliente potencial o usuario que necesite o haga uso de los servicios o productos ofrecidos por entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.<sup>2</sup>

## Derechos y prácticas de protección

**Señor afiliado**, como consumidor financiero cuenta con derechos y deberes establecidos legalmente, que le permitirán gozar y tener una experiencia agradable en un mundo financiero seguro.

Conozca sus derechos:<sup>3</sup>

- Recibir por parte de Caja Honor, productos y servicios con estándares de seguridad y calidad.
- Tener a su disposición información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, de tal modo que, permita y facilite su proceso de aplicación a solución de vivienda.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de Caja Honor.

- Recibir una adecuada educación financiera respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, y los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante Caja Honor, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- Ser tratados de manera justa, respetuosa, oportuna y en condiciones de igualdad.
- Que sus solicitudes sean tramitadas de manera congruente, oportuna, clara, precisa, de fondo y atendiendo su núcleo esencial.
- No se les requerirá información que ya repose en Caja Honor.

Conozca sus deberes: <sup>4</sup>

- Verificar si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.

- Informarse sobre los órganos y medios que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

## Mecanismos de protección del consumidor financiero

Escuchar y actuar frente a las solicitudes, opiniones, sugerencias y reclamos, para la mejora continua del servicio en busca de la satisfacción plena de los afiliados, es el propósito superior de Caja Honor.

Para lograrlo, se han dispuesto diferentes canales de comunicación como los Puntos de Atención a nivel nacional, Puntos Móviles, PQRS-D en línea, CCC (Centro del Contacto al Ciudadano), APP, redes sociales, entre otros. De la misma manera, contamos con la figura de la Defensoría del Consumidor Financiero.<sup>5</sup>

<sup>2</sup>Reglamentado según la Ley 1328 de 2009, Decreto 2255 de 2010 y demás normas aplicables en la materia.

<sup>3</sup>Ley 1328 de 2009, capítulo II, art. 5 y demás normas aplicables en la materia

<sup>4</sup>Ley 1328 de 2009, capítulo II, art. 7.

**Capitán Honor**  
¿Qué es la Defensoría del Consumidor Financiero?



Jero, es un canal obligatorio orientado a garantizar los derechos de los consumidores financieros; cuenta con autonomía e independencia para atender y resolver las controversias que se presentan entre el afiliado y Caja Honor.



**Capitán Honor:** si yo acudo al Defensor ¿Cómo lo hago?



Mauricio... recuerde que, para interponer cualquier solicitud, es necesario elaborar un documento con sus nombres y apellidos completos; documento de identidad, ciudad, dirección de correspondencia física y electrónica, hacer una descripción detallada de los hechos y de lo que pretende con su solicitud, sustentando sus afirmaciones. Para allegarla a la Defensoría deberá remitirla por correo electrónico.



**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO****Principal:**

Dr. Pablo Valencia Agudo

**Suplente:**

Dra. Camila Andrea Ustariz Aarón

Carrera 10 No. 97 A - 13 Oficina 502

**Teléfonos:** (601) 6108161 – (601) 6108164

Bogotá – Colombia

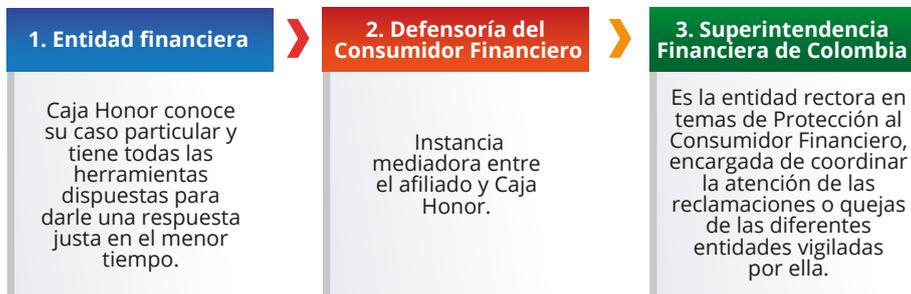
**Correo electrónico:**

defensoriacajahonor@legalcrc.com

**Horario de atención:** Lunes - Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

**¡Recuerde!** Con el fin de salvaguardar su información financiera y para garantizar la entrega de su correspondencia, es muy importante que actualice sus datos en Caja Honor.

Para que usted interponga sus solicitudes para Caja Honor, existen tres instancias a las que puede acudir y de esta manera optimizar tiempos y efectividad en las respuestas.



### Funciones del Defensor del Consumidor Financiero<sup>6</sup>

- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros.
- Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita

las quejas presentadas por los consumidores.

- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Caja Honor.
- Ser vocero de los consumidores financieros ante Caja Honor.

- Efectuar recomendaciones a Caja Honor relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor.

El incumplimiento de las obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero y de las disposiciones en materia de protección al Defensor del Consumidor será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en la parte séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.<sup>8</sup>



<sup>6</sup>Ley 1328 de 2009, Capítulo VI, art. 13. <sup>7</sup>De conformidad con el Artículo 21 de la Ley 1328 de 2009 y el Artículo 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que lo modifiquen o sustituyen. No. <sup>8</sup> De conformidad con el Artículo 21 de la Ley 1328y el artículo 53de la Ley 964 de 2005 y demás normas que lo modifiquen o sustituyen.

## Conozca los trámites que no son competencia del Defensor del Consumidor Financiero<sup>9</sup>



<sup>9</sup>Ley 1328 de 2009, Capítulo VI, art. 14



**cajaHonor**

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

**Ana Milena Rosero Álvarez**  
Jefe Área de Atención Consumidor  
Financiero

Carrera 54 No. 26 – 54 CAN  
Teléfono: (601) 746 78 82  
Bogotá D. C. – Colombia

**Horario de Atención:**

Lunes a jueves: 7:30 a.m. – 4:30 p.m.  
Viernes: 7:30 a.m. – 3:30 p.m.

*Síguenos como Caja Honor*



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



ST-CER887079

