

“Educación financiera para ti”

DOMINA
TUS FINANZAS
Y MANEJA TU
DINERO



**FINANZAS
PARA TI**

CHARLAS
DE CULTURA
FINANCIERA

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**
República del Perú

GUÍA PRÁCTICA PARA TUS FINANZAS PERSONALES

DOMINA TUS FINANZAS Y MANEJA TU DINERO

“Educación financiera para ti”



**FINANZAS
PARA TI**

CHARLAS
DE CULTURA
FINANCIERA

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

Contenidos



**EL
AHORRO**



PG. 5



**EL
CRÉDITO**



PG. 11



**EL
PRESUPUESTO**



PG. 17



LAS 4 REGLAS DE ORO
PARA MANEJAR TUS FINANZAS



PG. 23

Introducción

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es la institución encargada de proteger los intereses del público; cautelando la estabilidad, solvencia y transparencia de los sistemas supervisados; así como, de fomentar una mayor educación e inclusión financiera.

En los últimos años, se ha incrementado el número de familias que acceden al crédito, lo cual es positivo para su desarrollo; sin embargo, muchas de ellas gastan más de lo que pueden pagar. Este problema se debe a que la mayoría de ellas no cuentan con conocimientos básicos, información y asesoramiento previo acerca del manejo de su economía y finanzas personales.

Es por ello que, la SBS ha preparado esta guía, a fin de contribuir a forjar una mejor cultura financiera que permita mejorar el manejo de las finanzas personales, tanto para ti como para tu familia. Esta guía además te proporcionará herramientas necesarias y consejos útiles para mejorar tus hábitos de ahorro, manejar adecuadamente tus créditos y planificar tu presupuesto familiar.

¿Educación financiera?

Estas palabras pueden parecer extrañas en la vida cotidiana, pero se refieren a un tipo de formación muy útil que nos ofrece herramientas que nos permiten manejar de manera adecuada nuestro dinero, generando hábitos saludables, sin que se convierta en un dolor de cabeza.

No es necesario que seas un experto en economía para que puedas interesarte en ordenar tus finanzas personales. Hombres y mujeres; adultos y niños; estudiantes y profesionales; empleados y amas de casa, todos tenemos la posibilidad de aprender a manejar nuestras finanzas.

*“No ahorres lo que te queda después de gastar.
Gasta lo que te queda después de ahorrar”*

Warren Buffett



EL AHORRO

“Educación financiera para ti”



**FINANZAS
PARA TI**

CHARLAS
DE CULTURA
FINANCIERA

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

► El ahorro



ANTE LOS RETOS ECONÓMICOS DEL PRESENTE Y DEL FUTURO, UNA ALTERNATIVA VIABLE ES EL AHORRO. ESTE ES EL ANTÍDOTO CONTRA EVENTOS INESPERADOS, LOS SINIESTROS, LAS EMERGENCIAS Y CUALQUIER SITUACIÓN QUE EXIJA DINERO CONTANTE Y SONANTE. EL RETO ES APRENDER A USAR LOS INGRESOS DE TAL MANERA QUE EL AHORRO NO SE QUEDE EN LA LISTA DE PROPÓSITOS O INTENTOS, SINO DE HECHOS CONTUNDENTES. EN ESTE SENTIDO, COMENZAR A AHORRAR HOY, ES LA MEJOR FORMA DE CONQUISTAR METAS, PREVENIR NECESIDADES Y ENFRENTAR EMERGENCIAS. AHORRAR NO ES UN FIN, SINO UN MEDIO PARA OBTENER ALGO QUE SE DESEA O NECESITA, ADEMÁS ES LA HERRAMIENTA ADECUADA PARA SALIR DE CUALQUIER PROBLEMA QUE IMPLIQUE UN GASTO FUERTE.

El ahorro requiere principalmente de:

1. Decisión:

- ¿Desde cuánto ahorrar?
- ¿Dónde ahorrar?
- ¿Cómo ahorrar?

2. Constancia para cumplir tu meta de ahorro.

A continuación, te contaremos el caso de Flor:

Flor no entendía la importancia del ahorro, pues conforme recibía su sueldo, lo utilizaba para sus gastos fijos, y lo que quedaba, lo destinaba a algunos gustos como: joyería de fantasía, lentes, CDs, etc. Fue hasta que su mamá se enfermó, que tuvo que sustituir esas compras por el pago de consultas y medicamentos.

Con la enfermedad de mi mamá dejé de comprar lo que en realidad no me hacía falta.

Además de mis antojos, gastaba de más en mis salidas a discotecas, al cine, en comidas fuera de casa, en fin, en lo que se pudiera presentar los fines de semana, todo bajo el argumento de “para eso trabajo”.

Fue en ese periodo, cuando pensaba en el ayer, en los días en que me sobraba

dinero de mi sueldo. Aunque no era mucho, si lo suficiente para por lo menos guardar 300 soles.

Las enfermedades no avisan, simplemente llegan, y si no estás preparada para enfrentarlas, te agarrarán sin un sol ahorrado. Es terrible”

Como Flor, existen cientos de personas que a partir de un problema familiar o una crisis económica, reflexionan acerca de la importancia del ahorro.

Gastar en cosas innecesarias y la falta de disciplina, son algunos de los factores que impiden iniciarse en el ahorro. Una forma de motivar el ahorro es mediante la reducción de gastos.

Otra alternativa, es cuando se reciben las gratificaciones, estas ayudan a disminuir o pagar deudas, y también a ahorrar para los imprevistos de corto, mediano y largo plazo.

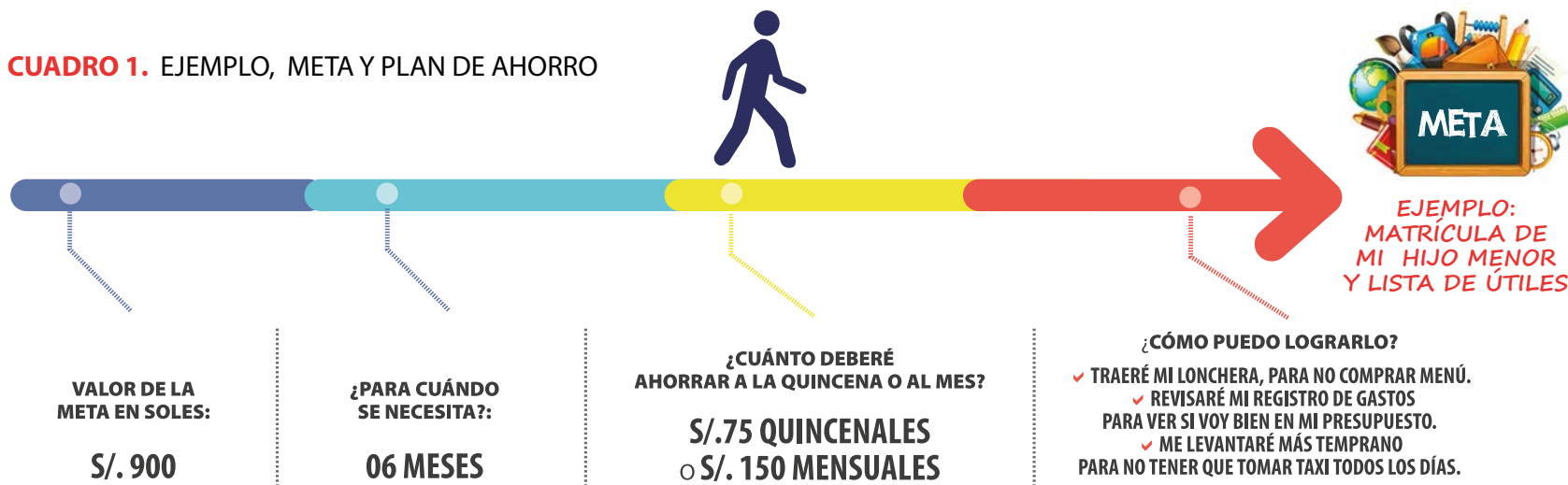


HACE DOS AÑOS A MI MAMÁ LE DETECTARON DIABETES E HIPERTENSIÓN, LO CUAL ME DEJO COMO ÚNICO SOSTÉN DE MI CASA, YA QUE ELLA NO PODÍA TRABAJAR MÁS. A ESO SE SUMABA LO QUE DEBÍA PAGAR EN CONSULTAS Y MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS ESPECIALES PARA SU DIETA(...)

Escribe una meta u objetivo que te gustaría lograr para iniciar un plan de ahorro:

MI META ES:

CUADRO 1. EJEMPLO, META Y PLAN DE AHORRO



AHORA HAGO MI PLAN DE AHORRO:

EL CONSEJO SBS: “LAS METAS CLARAS A CORTO Y MEDIANO PLAZO MOTIVAN A TRABAJAR, A ESTUDIAR, E INCLUSO, A REALIZAR ALGUNOS SACRIFICIOS. ELLAS DAN UN PROPÓSITO A TODAS TUS ACCIONES. PARA ALCANZAR TUS METAS, ANOTA EN UNA HOJA LO QUE QUIERES, JUNTO CON UNA ESTRATEGIA QUE INDIQUE EL CAMINO QUE SE DEBE SEGUIR Y AYUDE A PREVER DIFICULTADES. SI EL OBJETIVO ES DE TIPO MATERIAL, ENTONCES EL INSTRUMENTO PARA ALCANZARLAS ES EL AHORRO”.

Los servicios financieros:

Las instituciones financieras ofrecen instrumentos que te ayudan a conseguir tus objetivos. Por ejemplo, las cuentas de ahorro que, a pesar de no pagarnos intereses elevados, nos brindan seguridad y liquidez, es decir, que tienes acceso a tu dinero en todo momento.

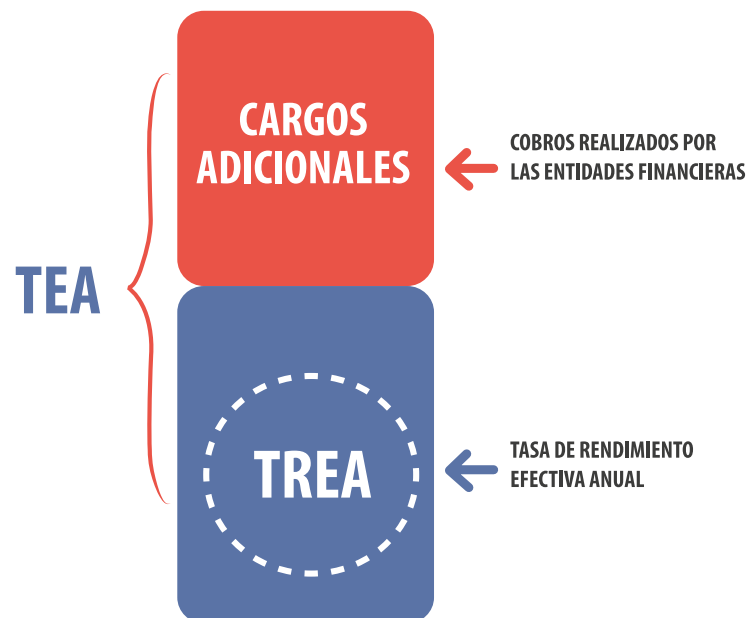
Las cuentas de ahorro están asociadas a una tarjeta de débito a través de la cual, puedes utilizar tu dinero depositado, así como efectuar compras en casi todas las tiendas y restaurantes, sin correr el riesgo de cargar con el efectivo.

Por otro lado, si deseas realizar un depósito, deberás preguntar por la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (**TREA**) que ofrece cada entidad, así sabrás qué entidad pagará una mayor tasa de interés sobre tus depósitos. Para eso, puedes ingresar a la página web de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, o al siguiente link de forma directa para comparar, según la región donde vives, qué entidad te conviene más: www.sbs.gob.pe/usuario.

Recuerda:

- Utilizar los cajeros de tu propia institución financiera.
- No mostrar tu clave secreta.
- Guardar tu tarjeta de débito en un lugar seguro.
- Solicitar una copia del contrato y de la cartilla Informativa a tu entidad financiera. En la Cartilla Informativa encontrarás el detalle de la tasa de interés aplicable, las comisiones y gastos a pagar como cliente, y el resumen de las principales obligaciones contraídas.

CUADRO 2. LA TASA DE RENDIMIENTO EFECTIVA ANUAL (TREA)





EL CONSEJO SBS: PARA ESTAR TRANQUILO DE QUE TUS AHORROS ESTÉS SEGUROS, VERIFICA QUE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA QUE HAYAS ESCOGIDO ESTE AUTORIZADA A CAPTAR AHORROS DEL PÚBLICO, Y ESTE SUPERVISADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS). ASI, TUS AHORROS ESTARÁN PROTEGIDOS POR EL FONDO DE SEGURO DE DEPÓSITOS(FSD).

Los depósitos en el sistema financiero, y los intereses que estos generen, están protegidos, porque cuentan con la cobertura del Fondo de Seguro de Depósitos (FSD). Estos depósitos son los siguientes:

- Cuentas Corrientes.
- Cuentas de Ahorro.
- Cuentas a Plazo.
- Depósitos de Compensación por tiempo de Servicios (CTS).
- Y los intereses que estas cuentas generen.

¿Hasta cuánto cubre el FSD?

El monto máximo de cobertura actual se encuentra encima de los S/. 90 000 soles*. Este monto se actualiza trimestralmente.

Puedes conocer el monto exacto a la fecha actual ingresando a www.fsd.org.pe

Una vez abierta la cuenta, el depositante queda automáticamente cubierto por el FSD. Este seguro es gratuito, no tiene costo para el ahorrista. Las empresas tienen que realizar aportes al Fondo (FSD) por 24 meses para que sus depositantes cuenten con la cobertura del seguro.*



*Para mayor información sobre el FSD, ingrese a: www.fsd.org.pe

2



EL CRÉDITO

“Educación financiera para ti”



**FINANZAS
PARA TI**

CHARLAS
DE CULTURA
FINANCIERA

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

► El crédito



A VECES, RESULTA NECESARIO CONSEGUIR DINERO PARA UN PROPÓSITO ESPECÍFICO. PUEDE SER PARA ADQUIRIR ALGÚN BIEN COSTOSO, COMO UNA CASA O UN AUTO; O BIEN PARA EMPRENDER UN NEGOCIO. LOS CRÉDITOS O PRÉSTAMOS SON UN RECURSO PARA CONSEGUIR LA CANTIDAD DE DINERO QUE NECESITAMOS.

Un préstamo informal es el que se solicita a prestamistas o agiotistas. Hay que tener cuidado con ellos, pues muchos de estos préstamos pueden tener intereses muy altos, lo que haría difícil o imposible pagar la deuda.

La deuda es el dinero que una persona toma de otra persona o entidad. La persona que adquiere un préstamo o crédito está obligada a devolver el dinero otorgado (capital) y los intereses. Para ello, se requiere de disciplina y control de las finanzas personales.

Existen distintos tipos de créditos:

- Créditos de consumo/ personales.
- Créditos para negocios.
- Créditos hipotecarios.

El crédito es muy útil para lograr metas importantes. Muchas cosas no serían posibles sin este servicio financiero. La táctica es acercarse a los créditos y sacarles el mayor provecho, evitando a toda costa que se vuelvan un dolor de cabeza que tarde o temprano se podrían transformar en una migraña crónica. Entender cómo funciona y la manera correcta de usarlo, es importante para que sea útil, y no una carga pesada.

Tasa de costo efectiva anual (TCEA):

Es importante que te informes cuál es la **TCEA** que cobran los distintos créditos y comparar para elegir la más baja. Todas las entidades financieras que ofrecen créditos están obligadas a informar la TCEA antes de formalizar cualquier operación de crédito.

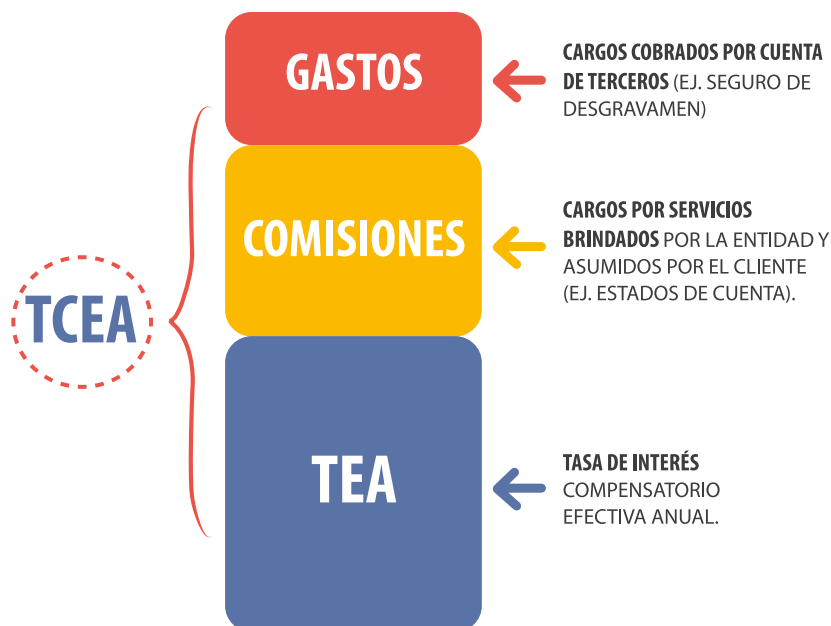
La **TCEA** es la tasa que incluye en una sola cifra todo lo que se paga por un crédito, es decir los intereses, las comisiones y gastos. El cobro de la **TCEA** puede variar de una institución a otra; por ejemplo de 66% de una institución financiera a 38% en otra. Debes leer bien tu contrato y así conocerás qué se te cobrará.

Esa información la podrás encontrar en nuestra página web ingresando a: www.sbs.gob.pe/usuario.

Recuerda:

Solicitar siempre una copia del contrato y de la Hoja Resumen, en la que se detalla la tasa de interés compensatoria, la tasa de interés moratoria o penalidad aplicable en caso de incumplimiento, y las comisiones y los gastos que serán por cuenta del cliente. Además muestra de forma resumida las principales obligaciones contraídas.

CUADRO 1. LA TASA DE COSTO EFECTIVO ANUAL (TCEA)



EL CONSEJO SBS: PREGUNTA POR LA TCEA QUE COBRAN, ASÍ PODRÁS COMPARAR Y ELEGIR ENTRE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS LA QUE TE COBRA MENOS POR TU CRÉDITO.

Tarjetas de crédito

Fechas de pago y corte

La tarjeta de crédito brinda seguridad para no cargar efectivo y permite, ocasionalmente, hacer frente a situaciones que no pueden esperar a que juntemos la cantidad de dinero que necesitamos para comprar o pagar algún producto o servicio. Una forma de utilizarla a nuestro favor es conocer la fecha de corte y la fecha de pago, para así regresar el dinero prestado después de que se gastó, pero antes de la fecha de pago, de tal manera que no se generen intereses.



Veamos:

La **fecha de corte** es el día que el banco marca como el fin de un periodo de un registro de las compras que se hayan realizado en un mes, y al mismo tiempo establece el inicio del otro.

La **fecha de pago** es el día límite en el que se deben pagar los consumos del periodo, sin que la entidad financiera cobre intereses. A partir de la fecha de corte, se tienen hasta 15 días calendario para pagar.

EL CONSEJO SBS: SI SE UTILIZA LA TARJETA LOS PRIMEROS DÍAS DESPUÉS DE LA FECHA DE CORTE, Y SE LIQUIDA EL TOTAL DE LOS CONSUMOS ANTES DE LA FECHA DE PAGO, ENTONCES SE PUEDE OBTENER UN FINANCIAMIENTO HASTA POR 45 DÍAS SIN PAGAR INTERESES.

CUADRO 2. APRENDIENDO A ENTENDER EL ESTADO DE CUENTA

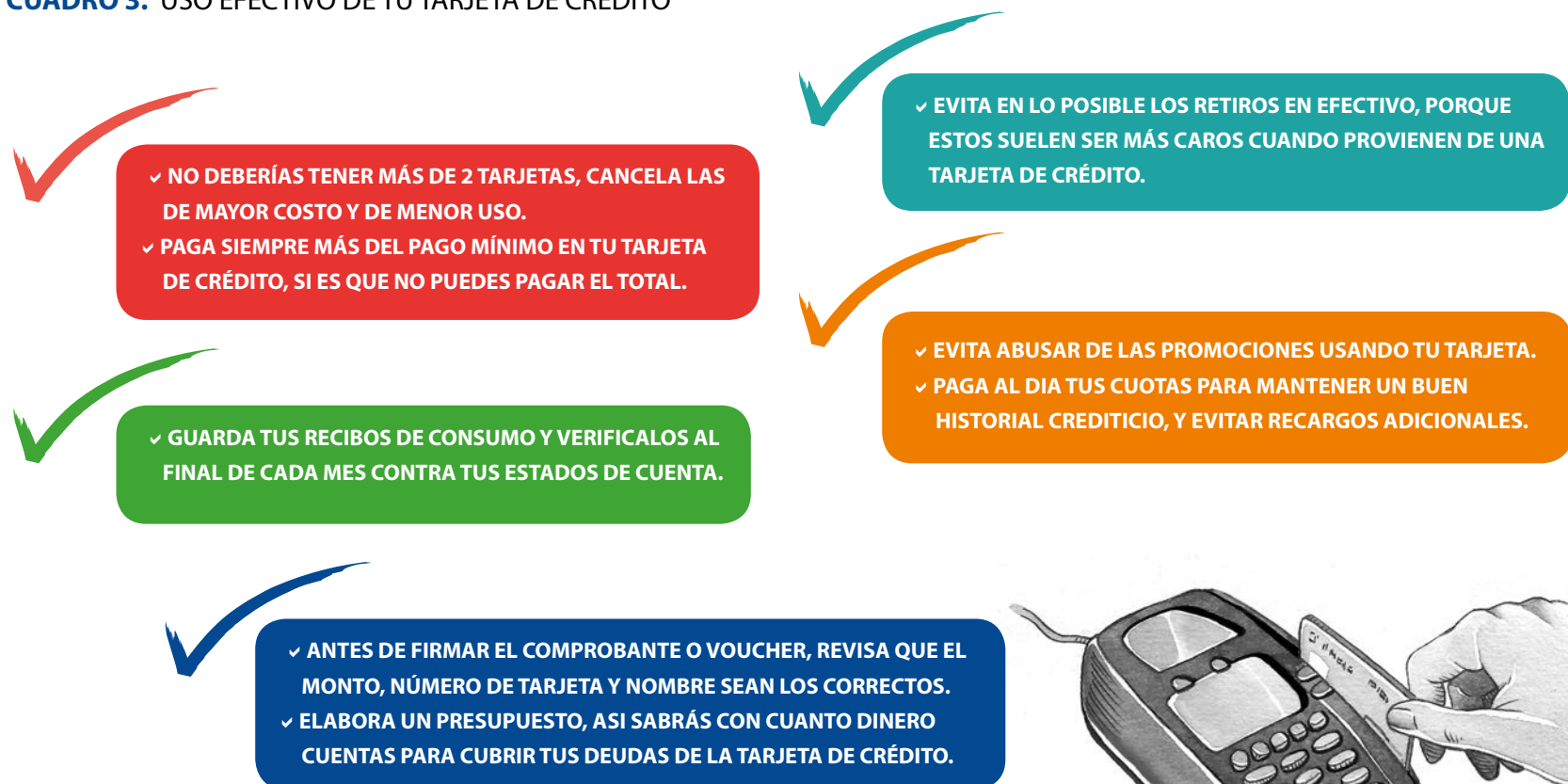


- Si tú realizas compras al inicio del periodo, tendrás 45 días para poder pagar las compras que hiciste el mes pasado.
- Al pagar el importe total de la tarjeta, te será posible financiarte sin pagar intereses.
- Es importante planificar ingresos y gastos para no gastar más de lo que tienes.

Para tener en cuenta

- El crédito se debe utilizar sólo cuando no se tengan los recursos para financiarse.
- El crédito nunca debe ser una carga muy pesada, ya que se trata de un recurso que en sí mismo no es malo, si no que es una herramienta que nos permite llevar a cabo nuestros proyectos de corto, mediano y largo plazo. Lo importante es no sobreendeudarse, la clave está en manejar solo los créditos que se puedan pagar.

CUADRO 3. USO EFECTIVO DE TU TARJETA DE CREDITO





EL PRESUPUESTO

“Educación financiera para ti”



**FINANZAS
PARA TI**

CHARLAS
DE CULTURA
FINANCIERA

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**
República del Perú

► El Presupuesto



PARA QUE NUESTRAS FINANZAS PERSONALES/FAMILIARES ESTÉN SANAS, ES NECESARIO QUE LLEVEMOS UN REGISTRO DE NUESTROS INGRESOS Y GASTOS, ASÍ COMO REALIZAR UN SEGUIMIENTO CONSTANTE. EL PRESUPUESTO NO ES MÁS QUE UN PLAN PARA LLEVAR UN REGISTRO DE NUESTRAS FINANZAS Y ASÍ PODER CONTROLARLO.

- Es un documento sencillo donde calculamos y proyectamos nuestros gastos familiares en función a nuestros ingresos.
- Este es el primer paso para tomar el control de nuestras finanzas.

A continuación, te ofrecemos un ejemplo sencillo de cómo la familia Pérez, realiza su presupuesto:



PRESUPUESTO FAMILIAR DE LA FAMILIA PÉREZ

1. INGRESOS	ENERO	FEBRERO	MARZO
Marco Pérez	1,700	1,700	1,700
Silvia Romero de Pérez	1,300	1,300	1,300
Ingresos extras	300	0	200
TOTAL DE INGRESOS	3,300	3,000	3,200
2. AHORRO FAMILIAR			
Meta	300	300	300
Fondo para imprevistos	150		150
TOTAL DE AHORROS	450	300	450
3. GASTOS FIJOS			
Alquiler	900	900	900
Alimentación	600	600	600
Servicios	250	250	250
Préstamos	500	500	500
Seguros	80	80	80
Transporte	180	180	180
TOTAL DE GASTOS	2,510	2,510	2,510
PRESUPUESTO DISPONIBLE	340	190	240
4. GASTOS VARIABLES			
Alimentación fuera de casa	60	60	60
Entretenimiento	100	100	100
Salud y medicinas		30	
Taxi		20	
Otros	150	0	40
TOTAL DE GASTOS VARIABLES	310	210	200
5. SALDO	30	-20	40

✓ PASO 1. Determina tus ingresos

En la sección Ingresos: Completa los ingresos de todas las personas que contribuyen con los gastos del hogar.

✓ PASO 2. Determina tu meta de ahorro

En la sección Ahorro: Una vez que hayas pensado en tu meta de ahorro, debes separar parte de tu sueldo. Lo ideal es separar como mínimo el 10% de tus ingresos. De tus ahorros debes separar una parte para tu meta, y otra parte para imprevistos.

✓ PASO 3. Determina tus gastos fijos

En la sección Gastos fijos: Incluye aquellos gastos que surgen regularmente (cada mes, cada tres meses, cada medio año o anualmente). Un vistazo a los recibos pagados te ayudarán a contabilizar mejor los gastos fijos. Por ejemplo: luz, agua, alquiler, colegios, etc.

En la fila de Presupuesto disponible: Deberás restar los GASTOS FIJOS y tu AHORRO del monto total de los INGRESOS para conocer tu presupuesto disponible.

✓ PASO 4. Calcula tu presupuesto para gastos variables

En la sección Gastos Variables: Anota además en una libretita aquellos gastos que no llevan recibos o facturas, y luego inclúyelos en tu presupuesto. Por ejemplo: Comprar en una bodega, tomar un taxi, el pasaje de una combi, etc.

✓ PASO 5. Determina el saldo

En la fila de Saldo: Puedes calcular el saldo mensual restando los gastos variables, del presupuesto disponible. Idealmente, el saldo debería ser positivo, ya que de esta forma puedes constituir otras reservas financieras (por ejemplo: para reparaciones o nuevas adquisiciones) si es negativo, tendrás que revisar los gastos variables para encontrar en dónde puedes ahorrar.

@ Descarga tu presupuesto familiar en: www.sbs.gob.pe/presupuesto

Consejos:

- Revisa periódicamente tu presupuesto para hacer los ajustes pertinentes, sin que se pierda de vista la intención del ahorro para alcanzar tus metas.
- Cada vez que se haga presente la tentación de hacer un gasto impulsivo que se encuentre fuera de tu presupuesto, recuerda tu meta, es decir, lo que estás a punto de alcanzar con esfuerzo y disciplina.
- Conserva los comprobantes de tus compras para saber cuánto has gastado.

Un sol se valora más cuando las deudas y los gastos llegan a descontrolarse, cuando se pierde el trabajo y no hay ahorros. Este es el momento adecuado para detenerse a reflexionar qué se hace con el dinero, mañana podría ser demasiado tarde.

Ingresando a nuestra página web www.sbs.gob.pe/educacionfinanciera, podrás encontrar muchos consejos útiles, material educativo y descargar la aplicación del presupuesto.

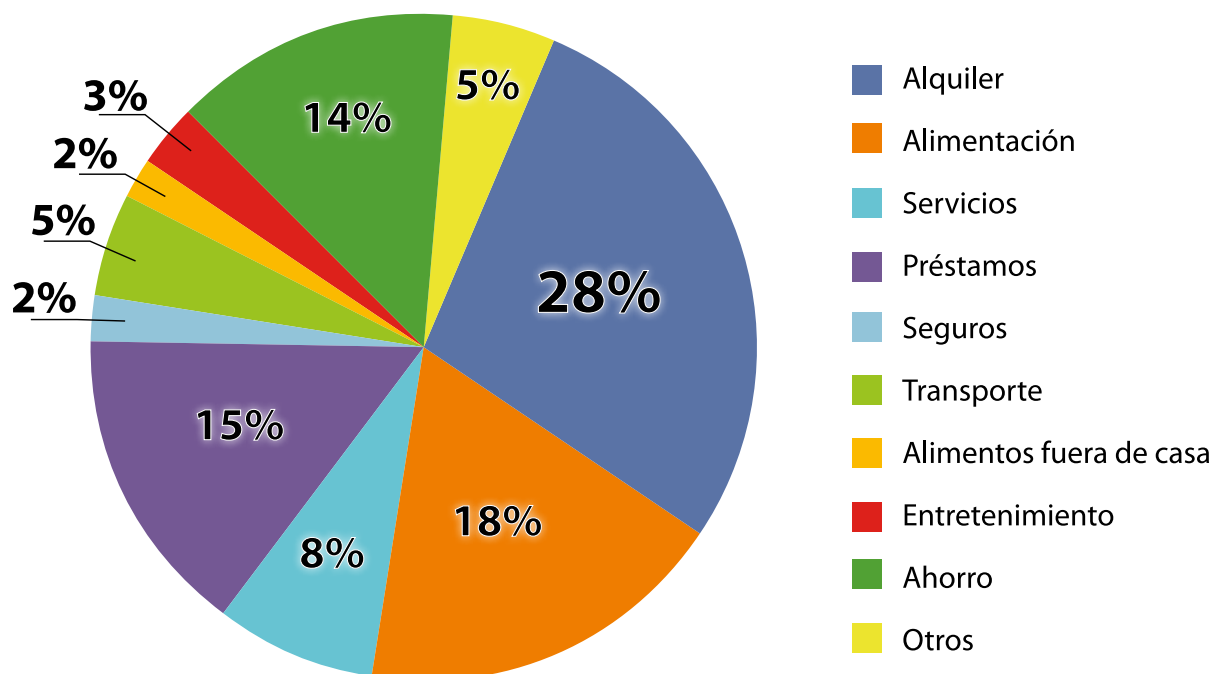
La actividad es Módulo de Orientación SBS el día 10/03/2014 en el Mercado Modelo de Chiclayo – Lambayeque.

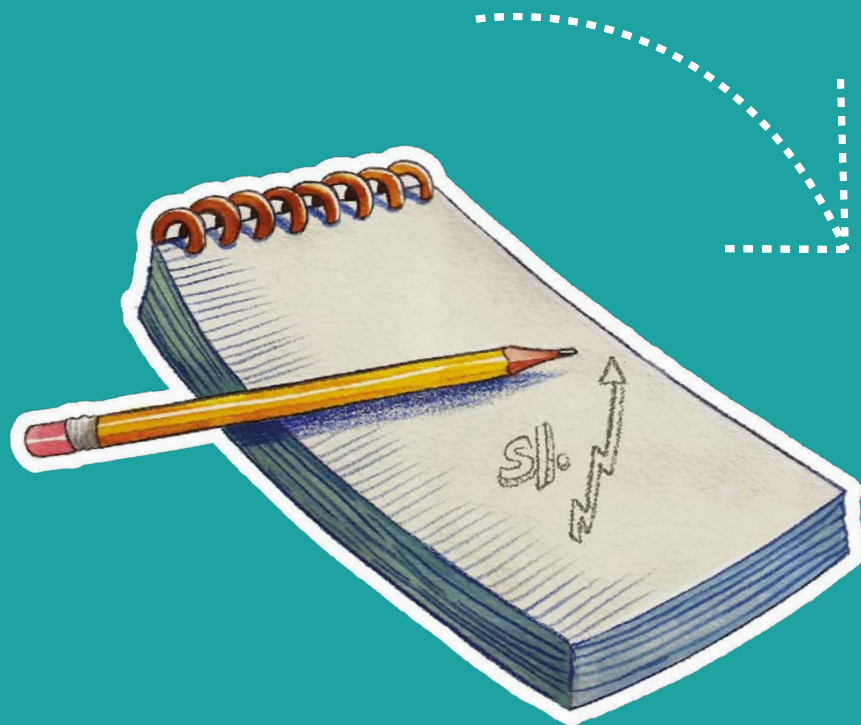


EL CONSEJO SBS: "SI PROGRAMAS UN ÉXITO, TENDRÁ MUCHAS POSIBILIDADES DE OBTENER UN ÉXITO"

GASTOS DEL MES DE ENERO

Gracias al presupuesto, la familia Pérez puede saber cómo gastó sus ingresos del mes de enero de S/. 3 300 de la siguiente forma:





LAS 4 REGLAS DE ORO PARA MANEJAR TUS FINANZAS

“Educación financiera para ti”



**FINANZAS
PARA TI**

CHARLAS
DE CULTURA
FINANCIERA

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

▶ Las 4 reglas de oro para manejar tus finanzas

1. *Actuar con propósito.*
 2. *Planear para lograr las metas.*
 3. *Constancia.*
 4. *Utilizar los productos financieros.*
-

1. Propósito

Para que un plan de ahorro se pueda lograr, se requiere tomar la firme decisión de empezar a realizarlo y lograrlo; luego deberás pensar antes de hacer un gasto, evitar la tentación de comprar algo innecesario solo por impulso o, porque se anuncia por la televisión, radio, diarios, etc. Busca en qué puedes economizar; puedes ayudarte haciendo una lista de lo que necesitas comprar y no comprar más de lo que se encuentre ahí. Así podrás gastar menos de lo que ganas y guardar cierta cantidad periódicamente.

Por lo que te sugerimos:

Tomar una hoja de papel y empezar a escribir el objetivo o meta que deseas alcanzar, el modo de lograrlo y en cuánto tiempo se espera llegar a él; este será el primer paso de tu plan financiero. Poner claro el propósito es tan sencillo como preguntarse ¿Qué quiero o qué necesito? Es muy importante que compares antes y establezcas prioridades. Responde estas sencillas preguntas: ¿Qué quiero, o qué necesito? Es muy importante que compares antes, y establezcas prioridades. Responde estas sencillas preguntas: ¿Qué quiero primero?, ¿Qué opción es la mejor? y ¿Cuánto cuesta?

2. Planear

Deberás planear en función de las prioridades; planear tiene que ver con ¿Qué quiero? y con ¿Cuándo lo quiero o necesito?. Fijar una meta es importante, y facilita definir el tiempo que necesitas tener que poder alcanzarla.

En este punto, se requiere entender cuál es la situación personal, debes contestarte dos preguntas básicas Cuánto gano? y ¿Cuánto gasto? Aquí es donde se usa el presupuesto, con él podrás darte cuenta de los gastos que puedes dejar de hacer sin afectar tu bienestar. Por ejemplo, comidas fuera de casa, compras de artículos innecesarios, etc. Este ajuste te permitirá aumentar la cantidad disponible de dinero para ahorrar.

3. Constancia

Anotar ingresos y gastos. Buscar ahorrar de manera constante facilita el manejo de tus finanzas personales. Sé perseverante hasta lograr tu meta, ello te permitirá cumplir con el plan.

4. Productos financieros

Ahora puedes seleccionar la institución que te brindará apoyo y colaborará contigo para resguardar tus ahorros. Tu elección no es cuestión de publicidad ni corazonadas, sino de datos precisos que te dan la certeza de tu decisión. Una vez que se ha elegido a la institución que guardará tu ahorro personal o familiar, no olvides leer minuciosamente el contrato antes de firmarlo y tratar de aclarar todas las dudas que puedan surgir. La idea es evitar sorpresas con el paso del tiempo.

Recuerda:

Antes de hacer un depósito, deberás saber si es una empresa supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Esto te permitirá tener la seguridad de que tu ahorro estará protegido y respaldado por el Fondo de Seguro de Depósitos (FSD).

**¿DÓNDE
PUEDES HACER VALER
TUS DERECHOS
COMO CONSUMIDOR?**

1. →

Sistema de Atención de Reclamos
de la propia Entidad Financiera
(Circular N° G-146-2009).

2. →

Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) - INDECOPI
Central Telefónica: **224-7777**

3. →

Poder Judicial o Tribunales
Arbitrales.

4. →

Defensor del Cliente Financiero (Para montos
menores a US\$20 000 o su equivalente en soles)
Central Telefónica: **0-800-1-6777**

5. →

Para orientación puede dirigirse a la Plataforma de Atención al Usuario
(PAU) – SBS. Central Telefónica gratuita de la SBS,
a nivel nacional: **0800-10840 o al 200-9013**

D.R. © Este material fue desarrollado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en colaboración con la Sparkassenstiftung für internationale Kooperation dentro del proyecto “Fortalecimiento de la Educación Financiera en América Latina” del BMZ, Gobierno Alemán.

Diseño y edición gráfica: Maritza Correa, ilustraciones: Brenda Roman.

Queda prohibida la reproducción total o parcial, por cualquier medio electrónico o mecánico, sin permiso por escrito de los propietarios.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2014-13040
Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones
Los Laureles 214, Lima 27 - Perú





Si quieres más información sobre educación financiera,
entra a nuestra página:

www.sbs.gob.pe/educacionfinanciera

Donde encontrarás otros materiales educativos
sobre los temas presentados en esta guía.

Línea gratuita para orientación y consultas:

0800-10840



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú