



fosecoida

Viva Seguro

Programa de Educación Financiera



CAPITALIZACIÓN



Viva Seguro

Programa de Educación Financiera

fasecolda

Federación de Ahorradores Colombianos

ÍNDICE

Presentación	2
¿Qué es una Compañía de Capitalización?	3
¿Qué es un Título de Capitalización?	3
¿Qué es un Plan de Capitalización?	4
¿Qué es un Sorteo de Capitalización?	5
¿Quiénes participan en los sorteos?	5
¿Qué es el derecho de Información?	6
¿Cuáles son las normas de un sorteo de Capitalización?	7
¿Qué es un préstamo con garantía de título?	7
¿Qué es la Rescisión de un título?	8
¿Qué es la rehabilitación de un título?	8
¿Cuáles son los derechos que tiene el ahorrador frente a una Capitalizadora?	9
¿Qué deberes tiene el ahorrador frente a la Capitalizadora?	9
¿Cómo debe actuar el ahorrador o suscriptor de un título cuando considera que su Capitalizadora no está protegiendo sus derechos?	10
¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?	11
¿Qué procedimiento se debe seguir para presentar una queja?	11
¿Qué información debo suministrar al presentar una queja?	13
¿Dónde puedo ubicar al Defensor del Consumidor Financiero?	13
Glosario de términos	14

CAPITALIZACIÓN

Presentación

Con el ánimo de propiciar un mayor entendimiento sobre la actividad de Capitalización entre la población, así como la adopción de decisiones más informadas a la hora de adquirir un título, y en general, promover el hábito del ahorro, las Sociedades de Capitalización, a través de La Federación de Aseguradores Colombianos, FASECOLDA, vienen adelantando el Programa de Educación Financiera Viva Seguro.

Como parte del programa, FASECOLDA presenta la Guía de Títulos de Capitalización, la cual se ha estructurado para explicar de manera sencilla los aspectos fundamentales de la actividad de Capitalización.

La Guía está dirigida a personas naturales, empleadores, intermediarios de capitalización y demás interesados en el tema. Adicionalmente, esta guía le permitirá a quienes adquieren un título de Capitalización, identificar cuáles son sus derechos y deberes, así como los mecanismos dispuestos en la ley para su protección.

FASECOLDA advierte que lo consignado en el presente documento no reemplaza el proceso que las partes interesadas deben adelantar para constituir un ahorro a través de un título de capitalización. Los procesos de venta y compra de un título de capitalización tienen particularidades que son únicas a cada persona y a cada Capitalizadora. Por esta razón, el contenido del presente documento es meramente ilustrativo y no compromete la posición de las sociedades de capitalización.

De igual forma, FASECOLDA no se hace responsable por el uso que se realice de esta Guía en el proceso de adquisición de títulos de capitalización, ni por las consecuencias generadas por una inadecuada utilización. Esta Guía no reemplaza los clausulados y condiciones de los títulos de capitalización que se ofrecen en el país.

El presente documento está basado en los estándares técnicos y jurídicos vigentes al momento de su publicación y puede ser consultado y descargado de la página web del programa de educación financiera de Fasecolda www.vivasegurofasecolda.com



¿Qué es una Compañía de Capitalización?

Una Compañía o Sociedad de Capitalización, en adelante, Capitalizadora, es una institución financiera que tiene por objeto estimular el ahorro entre las personas, quienes mediante depósitos mensuales pueden alcanzar la meta de ahorro prevista.

Las Capitalizadoras ofrecen a sus ahorradores o suscriptores de títulos, como también se les conoce, la posibilidad de participar en sorteos mensuales, en los cuales pueden obtener como premio un número de veces la suma ahorrada (100, 300 o más según el plan). Estas sociedades son vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

¿Qué es un Título de Capitalización?

Es el contrato mediante el cual se formaliza el acuerdo entre el ahorrador, o suscriptor de un título, y la Capitalizadora.

Las características más importantes de estos contratos son:

- 1. El plazo de ahorro.** Corresponde al período durante el cual el ahorrador, o suscriptor, se compromete a lograr la meta de ahorro. Comúnmente estos plazos son de 12, 24 o 36 meses.



- 2. Tasa de interés.** Es la rentabilidad que la Capitalizadora ofrece al ahorrador por realizar su ahorro.
- 3. Premio.** Corresponde al número de veces la cuota de ahorro que gana el ahorrador que resulta favorecido en cada sorteo mensual.
- 4. Tamaño del Grupo.** El ahorrador o suscriptor de un título de Capitalización participa en cada sorteo junto con otros ahorradores que estén al día en el pago de su cuota. Dependiendo de las características de cada plan, el tamaño del grupo puede variar.
- 5. Período de Nivelación.** Es el período de tiempo que tiene previsto la Capitalizadora para recuperarse de los gastos en que incurrió. Si en un contrato de capitalización de 12 meses, la Capitalizadora determina que recupera los gastos realizados para la implementación de los sorteos luego de tres meses de iniciado el contrato de capitalización, se entiende que esos tres meses serán el período de nivelación del contrato.

Lo anterior implica que si el ahorrador se retira del plan de ahorro antes de haber alcanzado la nivelación requerida para el respectivo plan, recibirá una suma inferior a lo ahorrado, pero si se retira en forma posterior, recibirá una suma superior.

¿Qué es un Plan de Capitalización?

Un plan de capitalización es un programa mediante el cual una sociedad de capitalización reúne un grupo determinado de ahorradores o suscriptores (según el plan) a los cuales les ofrece las mismas condiciones de plazo y tasa de interés por realizar su plan de ahorro, así como para participar en el sorteo.

CAPITALIZACIÓN

4

¿Qué es un Sorteo de Capitalización?

Los sorteos son un premio que ofrecen las sociedades de capitalización a sus ahorradores, y que les da la posibilidad, en caso de ser ganadores del sorteo, de recibir la suma que esperaban ahorrar, antes del periodo pactado. De esta manera, si la meta de ahorro era un millón de pesos en un año, y el ahorrador fue ganador del sorteo de capitalización llevando tan sólo cuatro meses de haber iniciado el ahorro, el ahorrador recibirá el millón de pesos antes de tiempo y además podrá seguir ahorrando.

¿Quiénes participan en los sorteos?

Tienen derecho a participar en los sorteos, todos los ahorradores o suscriptores que hayan realizado cumplidamente sus pagos, con ellos se elaboran las listas de los ahorradores que han de participar en el sorteo teniendo en cuenta que al elaborar las listas se garantice que, todos los miembros del grupo tengan igualdad de probabilidades de ganar.

El número de personas que participan en cada grupo depende del monto del premio. Por ejemplo, si el premio es de \$100.000.000 y la cuota de ahorro es de \$200.000, se formarán grupos de 500 personas.

La lista de quienes participarán en cada sorteo debe estar a disposición de los ahorradores o suscriptores tres (3) días hábiles antes del sorteo. En caso de dudas, los ahorradores tienen derecho a que la compañía les demuestre que estaban incluidos dentro del sorteo.

5



El suscriptor que habiendo pagado puntualmente sus cuotas no figure en las listas de uno o más sorteos, tendrá derecho a participar en el siguiente sorteo con un número adicional de posiciones en un mismo grupo e igual al número de sorteos en los que ha dejado de participar.

¿Qué es el derecho de Información?

Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la realización del sorteo, las sociedades de capitalización deben informar a los ahorradores favorecidos mediante comunicación escrita, que han sido ganadores. Además, las Capitalizadoras podrán informar los resultados en medios de comunicación como la radio, la prensa o cualquier otro de amplia difusión.

¿Cuáles son las normas de un sorteo de Capitalización?

- Deben contar con la presencia del delegado de Revisoría Fiscal.
- Todos los participantes deben tener la misma probabilidad de ganar el sorteo.
- El ahorrador o suscriptor puede conocer el número con el que participará tres (3) días antes del sorteo, lo cual puede hacer llamando a la Superintendencia Financiera o a la Línea de Atención al Cliente de cada Capitalizadora.
- La Capitalizadora debe informar a los favorecidos diez (10) días después de la realización del sorteo.
- Los títulos que por error hayan participado en el sorteo y resulten ganadores, ceden su posición al título que esté en la posición siguiente.

CAPITALIZACIÓN

6

¿Qué es un préstamo con garantía de título?

Las compañías de Capitalización en sus diferentes planes ofrecen la opción de préstamo. El préstamo no es un retiro parcial del ahorro sino una cantidad determinada de dinero que la Capitalizadora entrega al ahorrador que así lo solicite, de acuerdo al valor que tenga ahorrado. Este préstamo quedará garantizado con el mismo título y el ahorrador pagará un interés a la Capitalizadora por su uso.

Las políticas establecidas por la Capitalizadora para realizar préstamos, están incluidas dentro de las condiciones generales de los títulos.

¿Qué es la Rescisión de un título?

Cuando un ahorrador no desee continuar con su plan de ahorro puede retirarse, o lo que es lo mismo, rescindir el título. Según las características del tipo de contrato, el valor que recibirá el ahorrador será el que corresponde a las cuotas pagadas por el ahorrador, menos los gastos en que incurrió la Capitalizadora.

De acuerdo con lo anterior, en la primera etapa del título, y hasta alcanzar la nivelación del título, el ahorrador no podrá disponer del total de los recursos depositados. Cuando ocurra la nivelación, el valor de rescisión o retiro será igual a los depósitos que ha efectuado el ahorrador, más el rendimiento ofrecido por la Capitalizadora.

También se llama rescisión cuando se termina el plazo establecido y el suscriptor retira el total ahorrado.

CAPITALIZACIÓN

7

¿Qué es la rehabilitación de un título?

Es posible que una persona por diversos motivos deje de pagar el monto de las cuotas mensuales. En este caso, el ahorrador no podrá participar en los sorteos.

Cuando el suscriptor decida continuar con su plan de ahorro, podrá reiniciar el pago de las cuotas, caso en el cual se dice que el título ha sido rehabilitado y en consecuencia podrá participar nuevamente en los sorteos.

¿Cuáles son los derechos que tiene el ahorrador frente a una Capitalizadora?

La ley ha otorgado algunos derechos a los consumidores financieros, y en este caso a los clientes de una Capitalizadora, al tiempo que ha establecido mecanismos para su protección. Algunos de esos derechos son:



Derechos del Suscriptor de un título de Capitalización

1. Obtener respuesta a sus preguntas sobre el título de capitalización, el plan, los sorteos y demás aspectos relacionados con el vínculo entre el cliente y la Capitalizadora.
2. Conocer los costos de los planes de capitalización.
3. Recibir explicación clara sobre los títulos de capitalización y aclaración sobre cualquier duda relacionada con los mismos.
4. Recibir la debida atención e información de parte del personal de la Capitalizadora.
5. Presentar sus quejas y reclamos para que sean resueltos de manera clara y oportuna.
6. Escoger libremente la Capitalizadora con la que desee suscribir un título.
7. Recibir educación sobre los derechos y las obligaciones de los consumidores financieros así como sobre los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

¿Qué deberes tiene el ahorrador frente a la Capitalizadora?

Así como la ley ha otorgado ciertos derechos a los ahorradores de un título de capitalización, y en general a todos los consumidores financieros, también le ha encomendado ciertos deberes que cumplir, entre ellos:

- Informarse adecuadamente sobre el producto que se piensa adquirir, indagando sobre las condiciones.
- Observar las instrucciones y recomendaciones sobre el producto que se piensa adquirir.
- Pagar cumplidamente las cuotas de Capitalización.
- Entregar los documentos que la compañía requiera de la persona.
- Revisar los términos y condiciones del contrato, así como conservar las copias de dichos documentos.
- Informarse sobre los medios de que dispone la entidad para presentar solicitudes, quejas o reclamos.

¿Cómo debe actuar el ahorrador o suscriptor de un título cuando considera que su Capitalizadora no está protegiendo sus derechos?

Se pueden hacer valer los derechos de un suscriptor de un título presentando una queja directamente en la Capitalizadora, ante la oficina del Defensor del Consumidor Financiero de la misma o ante la Dirección de Protección al Consumidor de la Superintendencia Financiera.

CAPITALIZACIÓN

10

¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?

El Defensor del Consumidor Financiero es una figura que todas las Capitalizadoras deben tener, cuya función es servir de mediador para resolver de manera objetiva, gratuita e imparcial, los conflictos que puedan surgir entre los clientes y la sociedad de capitalización.

¿Qué procedimiento se debe seguir para presentar una queja?

Existen tres mecanismos para presentar una queja o un reclamo, que pueden ser utilizados de manera simultánea o en el orden que el afectado considere:

- 1. Directamente ante la entidad:** La ley no ha previsto un trámite en particular. El afectado puede tramitar su queja por escrito, o por teléfono, por correo o por cualquier otro medio que la Capitalizadora tenga dispuesto para ello, y ésta, de acuerdo con sus políticas, informará sobre el plazo y procedimientos que se surtirán para dar respuesta a su inquietud.
- 2. Oficina del Defensor del Consumidor Financiero:** Se debe hacer por escrito. El afectado puede remitir la queja al Defensor o radicarla en las oficinas, sucursales o agencias de la Capitalizadora, caso en el cual ésta deberán trasladar la queja al Defensor dentro de los tres días hábiles siguientes.

Una vez el Defensor reciba la queja, tendrá un plazo no mayor a tres días para responder si es o no competente para atender la queja.

11



De igual manera el Defensor deberá informar si requiere mayor información. De ser este el caso, el interesado tendrá ocho días hábiles para entregar la información.

Según este procedimiento, el Defensor le pedirá a la Capitalizadora que explique su actuación en máximo ocho días.

Una vez la Capitalizadora envía la información solicitada por el Defensor, éste la evaluará y resolverá la queja en un plazo máximo de ocho días.

El defensor comunicará la decisión tomada al cliente y a la Capitalizadora un día hábil después.

3. En la Dirección de Protección al Consumidor de la Superintendencia Financiera. La queja puede presentarla por escrito a la **calle 7 No. 4 -49 oficina 109** en Bogotá, o al fax (1) 3505707 o al correo electrónico super@superfinanciera.gov.co.

La Superintendencia trasladará la queja a la Capitalizadora y ésta tendrá 15 días hábiles para responder al cliente con copia a la Superintendencia.

Si la Superintendencia considera que la queja del cliente ha sido solucionada, aclarada, atendida o explicada adecuadamente por parte de la aseguradora, la Superintendencia dará una respuesta final al cliente en tal sentido.

En el caso que la Superintendencia considere que no se ha dado la solución al cliente, ésta iniciará de manera independiente las actuaciones correspondientes.

CAPITALIZACIÓN

12

¿Qué información debo suministrar al presentar una queja?

Recordemos que para presentar una queja en cualquiera de las tres instancias se debe incluir la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos en caso de ser persona natural o razón social en caso de ser persona jurídica.
- Documento de identidad del suscriptor del título o NIT.
- Dirección y ciudad.
- Teléfono y correo electrónico
- Descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados.
- En caso de existir, documentos que sirvan como prueba de los hechos relatados.

¿Dónde puedo ubicar al Defensor del Consumidor Financiero?

Se puede ubicar al Defensor del Consumidor Financiero de la Capitalizadora solicitando sus datos en una oficina de la entidad, por teléfono o visitando la página web de la Capitalizadora.

También puede hacerlo a través de la página web de la Superintendencia Financiera www.superfinanciera.gov.co o en la página web del programa de educación financiera de Fasecolda www.vivasegurofasecolda.com en donde encontrará el listado de los Defensores del Consumidor Financiero de las Capitalizadoras.

CAPITALIZACIÓN

13

Glosario de términos

-  **ALTURA:** Número de meses de ahorro previstos en el título de capitalización.
-  **ALTURA REAL:** Número de cuotas pagadas.
-  **ANTICIPOS O PRÉSTAMOS:** Son valores que se le pueden entregar al suscriptor en calidad de préstamo, sin que ello signifique la cancelación o rescisión del título, según lo que tenga ahorrado.
-  **CADUCIDAD:** Condición que se aplica a un título atrasado en el pago de las cuotas. Los títulos caducados no pueden participar en sorteos hasta que el ahorrador vuelva a realizar pagos, caso en el cual se logra la rehabilitación el título.
-  **CUOTA:** Monto de ahorro que el suscriptor deposita mensualmente con el objeto que al final del plazo, pueda obtener la cantidad de dinero que se propuso obtener.
-  **EMISIÓN:** Es la fecha de expedición del título.
-  **GRUPO DE SORTEO:** Es la cantidad de títulos con los cuales se realiza un sorteo de capitalización.
-  **GRUPO CERRADO:** Característica que se presenta cuando una sola persona natural o jurídica adquiere todas las posiciones o números de sorteo de un grupo. En este caso, el ahorrador solo procura obtener un rendimiento financiero puesto que tiene certeza sobre el resultado del sorteo.
-  **GRUPO ABIERTO:** Característica de algunos planes en los que participan múltiples suscriptores.

CAPITALIZACIÓN

-  **NIVELACIÓN:** Momento en el cual el monto que queda a disposición del ahorrador o suscriptor es igual al de las cuotas pagadas, debido a que se logró cubrir el monto de los gastos incurridos por la Capitalizadora.
-  **PERSISTENCIA:** Conducta que permite la continuidad en el pago oportuno de las cuotas. Si una persona adquiere un título a 36 meses, esta conducta le garantizará llegar al final del período propuesto.
-  **PLAZO COMERCIAL:** Es el número de cuotas a las cuales se pacta el título.
-  **PLAZO CONTRACTUAL:** Es el número de meses hasta el cual la compañía se compromete a mantener vigente el título de capitalización.
-  **PLAZO DE GRACIA:** Período que concede la compañía al suscriptor para pagar las cuotas mensuales del título de capitalización.
-  **PRESCRIPCIÓN:** Todos los derechos y obligaciones correspondientes a un título de capitalización cesan en el término de diez años, contados a partir de la fecha de vencimiento del plazo contractual.
-  **PLAN:** Es un producto de capitalización con unas características determinadas en cuanto a plazos, vencimiento, cantidad de ahorradores del grupo de sorteo, nivelación, valor de cuotas.
-  **POSICIÓN:** Lugar numérico con el que cada suscriptor participa en el sorteo.
-  **RESCISIÓN:** Es la cancelación de un contrato antes del vencimiento del plazo contractual por voluntad del suscriptor. En este caso, el ahorrador o suscriptor deberá entregar el título a la compañía y recibirá a cambio el valor de rescate alcanzado.

CAPITALIZACIÓN

 **REHABILITACIÓN:** Sistema mediante el cual un suscriptor que se haya atrasado en el pago de los títulos, puede ponerse al día y participar en los sorteos. Se puede realizar de dos maneras:

Pagar la totalidad de las cuotas atrasadas.

Correr la fecha de expedición para ponerlo al día con el pago de una sola cuota.

 **SORTEO:** Mecanismo mediante el cual se selecciona al ahorrador favorecido.

 **SUSCRIPTOR:** Persona que adquiere el título, puede ser natural o jurídica.

 **TÍTULOS NOMINATIVOS:** Títulos expedidos a nombre de una persona particular.

 **TÍTULOS AL PORTADOR:** Títulos expedidos en los que se menciona el nombre del suscriptor.

 **VALOR DE RESCATE O CESIÓN:** Es la suma a la cual tiene derecho el suscriptor a partir de la fecha de nivelación.



ISBN: ISBN 978-958-57209-0-9
E -ISBN 978-958-57209-1-6

Carrera 7 No. 26 – 20, Pisos 11 y 12
Teléfono: (571) 344 30 80
Bogotá D.C. – Colombia

vivaseguro@fasecolda.com
www.fasecolda.com
www.vivasegurofasecolda.com

Una publicación de: Dirección de Responsabilidad Social
Con la colaboración de Jairo Alberto Pérez Muñoz
Derechos Reservados de Autor