

FORO 4 DE 2012
PREVENCIÓN EN EL USO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS

Octavo Foro Virtual SFC
Dirección de Protección al Consumidor Financiero

INFORME

La SFC, en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, consistente en desarrollar su gestión de acuerdo con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, realizó el octavo Foro Virtual relativo a las **“PREVENCIÓN EN EL USO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS”**.

El objetivo del Cuarto Foro Virtual de 2012 era guiar a los participantes hacia buenas prácticas en el uso de los productos financieros, con el fin de evitar ser víctima de fraude, suplantación y engaños.

I. Condiciones Previas

Las etapas de trabajo conjunto de las áreas de Comunicaciones, Tecnología y Protección al Consumidor Financiero fueron:

- ✓ Adecuación de la herramienta o programa.
- ✓ Preparación, revisión y ajuste: funcionalidad de la herramienta tecnológica, comunicación de sus contenidos, facilidad de acceso, facilidad de entendimiento, ajuste del reglamento, invitación y condiciones de registro.
- ✓ Formulación de invitaciones y difusión.

Los aspectos preparados por cada área fueron los siguientes:

- 1. Aspectos de Comunicación a cargo del Grupo de Comunicaciones:**
 - Adecuación del espacio del Foro en el sitio web.
 - Revisión y publicación del reglamento y de las estadísticas relacionadas con esta temática.
- 2. Aspectos Técnicos a cargo de la Subdirección de Sistemas:**
 - Ajuste de la herramienta de foro de acuerdo con las necesidades de la SFC.
 - Facilitar los mecanismos tecnológicos para la implementación del Foro.
- 3. Aspectos específicos a la temática a cargo de la DPCF:**
 - Elaboración del cronograma de trabajo;
 - Formulación de la temática a tratar;
 - Elaboración del reglamento del Foro;

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Diseño, elaboración y envío de las invitaciones a los participantes junto con las instrucciones de identificación para el registro;
- Elaboración de formatos de texto para dar respuestas rápidas;
- Contestar a las inquietudes y comentarios realizados por los participantes;
- Coordinación general del Foro.

II. Condiciones de realización

Fecha: Jueves 22 de noviembre de 2012
Horario: De 10 a.m. a 12 m.
Tema: Prevención en el Uso de los Productos Financieros
Modalidad del Foro: Virtual
Canal: www.superfinanciera.gov.co – Vínculo
Invitados: 544 correos electrónicos a 435 ciudadanos, 109 Defensorías del Consumidor Financiero, todos registrados en la base “correo protección”
Participantes SFC: 2 funcionarios de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero
1 funcionario de la Dirección Legal para Riesgo Operativo
1 funcionario del Grupo de Prevención y Control del Ejercicio Ilegal de la Actividad Financiera
1 ingeniero de apoyo de la Subdirección de Sistemas

III. Desarrollo

El Foro inició a las 10 de la mañana en buenas condiciones y el funcionamiento técnico y operativo fue adecuado durante todo el tiempo previsto. La sesión finalizó a las 12 del día.

Las siguientes son las estadísticas del Foro:

Visitas del Foro	535	visitas
Usuarios registrados	202	usuarios
Participantes externos	5	usuarios
Participantes SFC	4	Funcionarios de la SFC

En el desarrollo del Foro fue posible dar alcance a todas las inquietudes relativas a la materia establecida en la invitación.

Durante el tiempo de duración del foro (2 horas) se publicaron dieciséis (16) pautas para prevenir engaños, fraude y suplantación.

IV. Evaluación

En el Foro se habilitó la opción de evaluación por parte de los participantes. A la pregunta “*En términos generales ¿Cómo calificaría Usted este Foro?*”, ocho (8) de los nueve (9) usuarios participantes respondieron de la siguiente forma:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Excelente	40%	2 votos
Muy satisfactorio	40%	2 votos
Satisfactorio	20%	1 votos
Requiere mejoría	0%	0 votos

Uno de los participantes dejó el siguiente comentario:

“Gracias me pareció regio este foro sobre todo que las respuestas fueron más estructuradas que los anteriores, me di cuenta que en realidad me estaba contestando un funcionario competente con el tema, capacitado para brindar las respuestas precisas.”

V. Compromisos SFC

1. Ubicación del tema del Foro

El gobierno colombiano, dentro de sus objetivos del Plan de Gobierno 2011-2014, ha planteado el impuso a la masificación y uso de las tecnologías de la información y de la comunicación; por lo tanto, la SFC realizó la apertura de este espacio para compartir inquietudes sobre la Ley 1555 de 2012, “Prevención en el Uso de Productos Financieros”, con el fin de orientar a los consumidores financieros hacia las buenas prácticas en el uso de sus productos financieros.

2. Objetivos específicos:

2.1 Compartir sugerencias sobre buenas prácticas en el uso de los productos financieros.

2.2 Orientar a los participantes hacia buenas prácticas en el uso de los productos financieros, con el fin de evitar ser víctima de fraude, suplantación y engaños.

Bogotá, D.C., 22 de noviembre de 2012