

## FORO 1 DE 2012 BUENAS PRÁCTICAS EN EL USO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS

### Quinto 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 quinto Foro Virtual relativo a las “**BUENAS PRACTICAS EN EL USO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS**”.

El objetivo del Primer Foro Virtual de 2012 era recibir reflexiones, comentarios y experiencias sobre las buenas prácticas en el uso de los productos financieros y esta Superintendencia reiterar las pautas para ser un buen consumidor financiero.

### 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.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### 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;
- 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:	Miércoles 21 de marzo de 2012
Horario:	De 10 a.m. a 12 m.
Tema:	Buenas Prácticas en el Uso de los Productos Financieros.
Modalidad del Foro:	Virtual
Canal:	<a href="http://www.superfinanciera.gov.co">www.superfinanciera.gov.co</a> – 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 abogado de la Dirección Legal para Riesgo de Crédito 1 abogado de la Dirección Legal para Riesgo Operativo 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	615	visitas
Usuarios registrados	209	usuarios
Participantes externos	5	usuarios
Participantes SFC	2	Funcionarios de la DPCF
	1	Abogado de la Dirección Legal para Riesgo de Crédito
	1	Abogado de la Dirección Legal para Riesgo Operativo
	1	Ingeniero Subdirección de Sistemas

En el desarrollo del Foro fue posible dar alcance a todos los comentarios relativos a la materia establecida en la invitación y en particular, los participantes mostraron interés

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

en temas como: el conocimiento por parte de los consumidores financieros acerca de los servicios que presentan las Defensorías, específicamente el de conciliación, los procedimientos de reversión de pagos por parte de las entidades y el reporte anual de costos de las entidades vigiladas, entre otros.

### 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?*”, cinco (5) de los doscientos nueve (209) usuarios respondieron de la siguiente forma:

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

### V. Compromisos SFC

#### 1. Ubicación del tema del Foro sobre “Información al Consumidor Financiero”:

El gobierno colombiano, dentro de sus objetivos del Plan de Gobierno 2011-2014, ha planteado el impulso 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 con el fin de conocer las reflexiones, comentarios y experiencias sobre las buenas prácticas en el uso de los productos financieros y esta Superintendencia reiteró las pautas para ser un buen consumidor financiero.

#### 2. Objetivos específicos:

2.1 Conocer de primera mano las sugerencias y recomendaciones de los ciudadanos sobre la información recibida como consumidor financiero.

2.2. Implementar las medidas correctivas a que haya lugar con ocasión de las sugerencias y recomendaciones recogidas durante el primer foro virtual de 2012.

#### 3. Compromisos específicos a cargo de la SFC.

3.1 Analizar detalladamente los comentarios realizados por los participantes.

3.2 Estudiar las leyes y normatividad para poder implementar las sugerencias y recomendaciones de los participantes en el Primer Foro Virtual 2012, si resultan procedentes o convenientes.

Bogotá D.C., 21 de marzo de 2012