

Tercer Foro Virtual 2014

Seguridad en las Transacciones

INFORME

La SFC, en desarrollo 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 Foro Virtual relativo a la “**Seguridad en las Transacciones**”.

Se trazó como objetivo del Tercer Foro Virtual de 2014 brindar a los participantes información sobre tips y recomendaciones de seguridad en las transacciones con las entidades vigiladas, por diferentes canales electrónicos.

I. **Presentación:**

1. **Ubicación del tema del Foro: “Seguridad en las Transacciones”.**

Las entidades vigiladas por la SFC deben observar medidas de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros, en cumplimiento, entre otros, del principio de debida diligencia (Artículo 3, literal a. Ley 1328 de 2009), que exige que las relaciones entre estas entidades y los consumidores financieros se desarrollen de forma tal que se propenda por la satisfacción de las necesidades de los clientes, usuarios y clientes potenciales. A su turno, se consagra como una obligación de las vigiladas *entregar le producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas y emplear altos estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos* (artículo 7, literal a.)

No obstante, es importante tener presente que los consumidores financieros han de ser proactivos y partícipes de su protección y observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros (art 6, literal c) y tomar las medidas que resulten pertinentes para evitar ser víctimas de fraude o pérdida de sus recursos por parte de terceros.

2. **Objetivos específicos:**

- Suministrar información sobre las exigencias a nivel normativo a las entidades vigiladas en materia de seguridad y calidad en las transacciones por diferentes canales.
- Orientar a los usuarios acerca del control de la información para garantizar su integridad y confidencialidad durante las transacciones.
- Hacer recomendaciones para evitar ser víctimas de fraudes al utilizar cajeros automáticos, internet, banca móvil, oficinas, correo electrónico y en general sobre el uso de tarjetas débito y crédito.

II. Condiciones Previas

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

- 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:
 - Publicación de la invitación en el portal web SFC “Información de Interés”.
 - Difusión Comunicado de Prensa.
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.
 - Pruebas
3. Aspectos sustanciales a cargo de la Delegatura para Riesgos Operativos:
 - Se convino la fecha de realización del Foro
 - Se designaron dos funcionarios para la respuesta directa de las preguntas en el Foro.
4. Coordinación a cargo de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero:
 - Elaboración del cronograma de trabajo;
 - Formulación de la temática a tratar;
 - Ajuste y actualización de las Pautas y 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 - guiones;
 - Pruebas de registro y operatividad de la herramienta del Foro
 - Coordinación general del Foro.

III. Condiciones de realización

Fecha: Jueves 30 de octubre de 2014

Horario: De 10 a.m. a 12 m.

Tema: Seguridad en las Transacciones

Modalidad del Foro: Virtual

Canal: www.superfinanciera.gov.co – Vínculo

Invitados: Público en general y de manera particular un total 1.554 correos electrónicos a personas registradas en la base de datos de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, los DCF, Academia, público en general, Consultorios jurídicos de universidades, Cades y Cajas de Compensación primordialmente.

Participantes SFC: 5 funcionarios de la Delegatura para Riesgos Operativos
2 funcionarios de apoyo de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero
1 ingeniero de apoyo de la Subdirección de Sistemas.

IV. 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:

Usuarios invitados:	1.554
Preguntas formuladas:	28
Participantes SFC:	5 funcionarios
Mensajes intercambiados	44 mensajes

En el desarrollo del Foro fue posible dar alcance a todos los comentarios relativos a la materia establecida en la invitación.

V. Compromisos SFC

La SFC analizará los comentarios realizados por los participantes al Tercer Foro virtual 2014, con miras a la actualización y suministro de información al público, si hay lugar a ello. En todo caso, se advierte que en el Foro los participantes fueron informados sobre la opción de formular sus inquietudes, comentarios y consultas ante la Superintendencia Financiera por los canales establecidos para ello.

Adicionalmente, se aprovecharán los proyectos relacionados con el portal de la SFC para optimizar la herramienta Foros Virtuales, en aras de contar con mejores elementos de interlocución ciudadana.

La Superintendencia continuará facilitando estos espacios de interlocución ciudadana, aprovechando las tecnologías de la información dispuestas para el efecto.

VI. Evidencia fotográfica

Se tomó registro fotográfico de los funcionarios de la Delegatura para Riesgos Operativos atendiendo las consultas formuladas por los participantes en el foro.

