

Bogotá D.C., diciembre 7 de 2021

# Transformación de la supervisión para una efectiva protección del consumidor financiero

Angélica Osorio Villegas

Delegada para el Consumidor Financiero  
Superintendencia Financiera de Colombia

Guía de orientación sobre inclusión financiera  
para población refugiada - USAID

The background features a blurred image of a laptop screen displaying various small images, with a pair of hands resting on the keyboard. Overlaid on this are several abstract geometric elements: a network of thin white lines connecting small dots, and several circular gauges or dials with radial markings, some of which are partially visible on the left side. The overall color palette is muted, with greys, blues, and browns, creating a professional and technological atmosphere.

**El consumidor  
financiero como  
eje estratégico de  
nuestra labor**

En 2019 emprendimos un camino para **consolidar nuestra capacidad de supervisión** con el fin de promover el trato justo al consumidor financiero



Revisión de experiencias internacionales en supervisión para la protección al consumidor financiero (FCA, FSCO, AFM, FCAC, CFPB, BCB).



Apropiación de nuevos conceptos y herramientas.



Construcción de una metodología de supervisión preventiva apoyada en la tecnología, con un enfoque basado en la cultura y los modelos de negocio.



Las actividades de protección al consumidor son **integrales y buscan generar un trato justo al consumidor financiero** a través de varios frentes



Educación financiera



Supervisión de conductas

Conductas asociadas a la  
transparencia e integridad del  
mercado de valores.

# Ejes fundamentales de la **transformación de la supervisión** en función del consumidor financiero

(i) El foco de supervisión recae sobre las **conductas** de las entidades vigiladas que podrían generar un **daño** a los consumidores financieros.

(ii) Adopción del riesgo de conductas dentro del Marco Integral de Supervisión.

## **Supervisión preventiva con enfoque en conductas**



## **Smartsupervision**

para generar un **ecosistema único** de atención al consumidor financiero e identificar de manera eficiente y oportuna las conductas que vulneren los derechos de los consumidores financieros.

Un consumidor financiero empoderado para que ejerza sus derechos y deberes.

## **Educación Financiera**



El objetivo es lograr la implementación de **acciones de trato justo al consumidor financiero** a través de una adecuada gestión del riesgo de conductas



# En **educación financiera** hemos puesto en marcha un programa con actividades y alcance territorial dirigido a diferentes poblaciones

Adoptamos una nueva metodología en nuestras actividades con el fin de influir en el comportamiento del consumidor formando en él criterios de elección a la hora de acceder y usar productos del sistema financiero.



Permite utilizar contenidos y herramientas ya desarrollados, pero ofrecidos bajo una nueva pedagogía.



Sigue la teoría de economía del comportamiento aplicada a diversos “momentos enseñables” del consumidor financiero.



Facilita la consecución de aliados en las regiones.



Se utilizan espacios para la realización de eventos presenciales y no presenciales (aulas virtuales, radio, televisión y redes sociales).

# En **educación financiera** hemos puesto en marcha un programa con actividades y alcance territorial dirigido a diferentes poblaciones

En 2021 llevamos a cabo pruebas en modalidad virtual. Desde noviembre 2021 y hasta marzo del 2022 realizaremos el piloto con actividades de educación financiera atendiendo necesidades de la **población PDET, vulnerable, migrante venezolana y proyectos de emprendimiento**, entre otros, en diferentes zonas rurales y urbanas del país.

En el programa de **educación financiera** de la SFC han participado cerca de **11.000 personas** de Medellín, Chocontá, Carmen del Viboral, Cali, Bucaramanga, Sabana Larga, Teruel, Ansermanuevo, Cartagena, Florencia, Tumaco, Pasto, Villavicencio y Bogotá, quienes han hecho parte de los **171** actividades, **3** foros y **17** jornadas de prevención y atención realizadas en las Rutas de la Red Nacional de Protección al Consumidor.



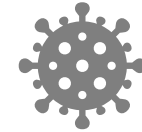
# Política Nacional de Inclusión y Educación Económica y Financiera: creación del sello de calidad (Conpes 4005)



## Objetivo 2

Generar mayores **competencias, conocimiento y confianza** en el sistema financiero y sectores asociados para desincentivar el uso del efectivo y promover los servicios financieros formales.

## Línea de acción 2.18



Implementar un **sello de calidad** para los programas de educación financiera no formal de las entidades vigiladas por la SFC, con el fin de que certifiquen sus programas y **ofrezcan contenido pertinente y de calidad**.

**Hito 1: diseño del proceso del sello de calidad**

**Hito 2: campaña de divulgación**

**Hito 3: convocatoria de la comunidad evaluadora**

Hito 4: construcción de una base para la supervisión

Hito 5: definición de buenas prácticas que puedan ser incorporadas a los lineamientos de Banca de Oportunidades

**Desde el 1/01/2021 hasta el 1/12/2025**

# Mejorar los estándares de los programas y campañas de educación financiera en la industria

## Sello de calidad /estrategias de evaluación de programas de educación financiera

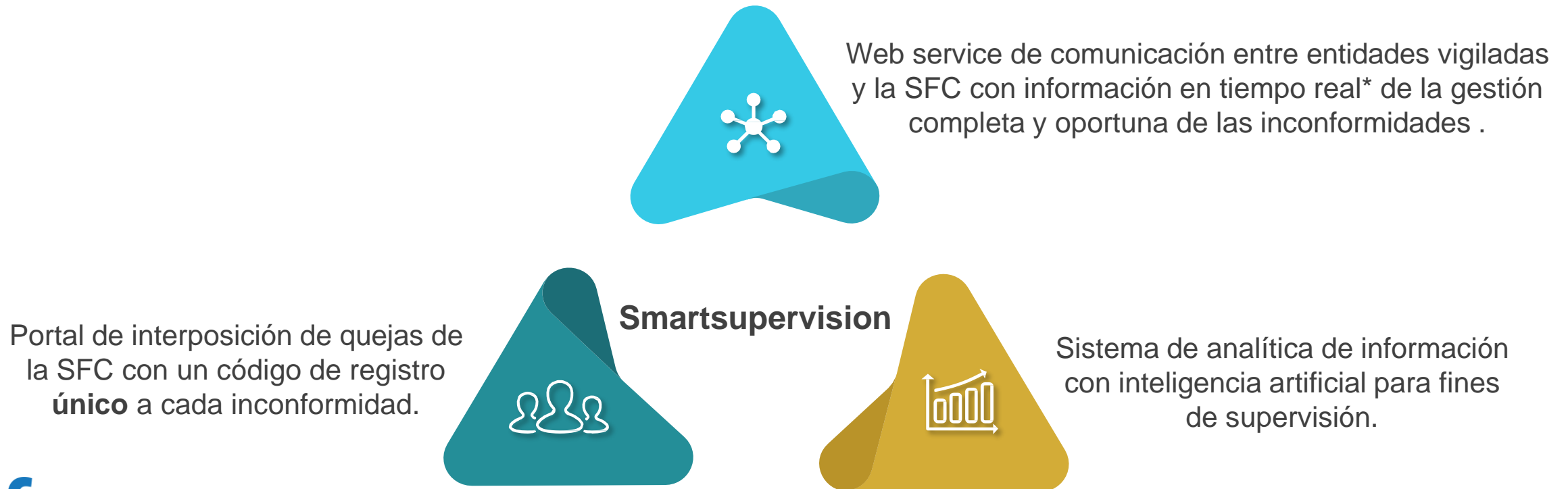
Las entidades y gremios pueden postular cada actividad, campaña o programa que desarrollen.



# Smartsupervision es una herramienta tecnológica **que impulsa la oferta de productos y servicios financieros para el bienestar del consumidor**

## Permite:

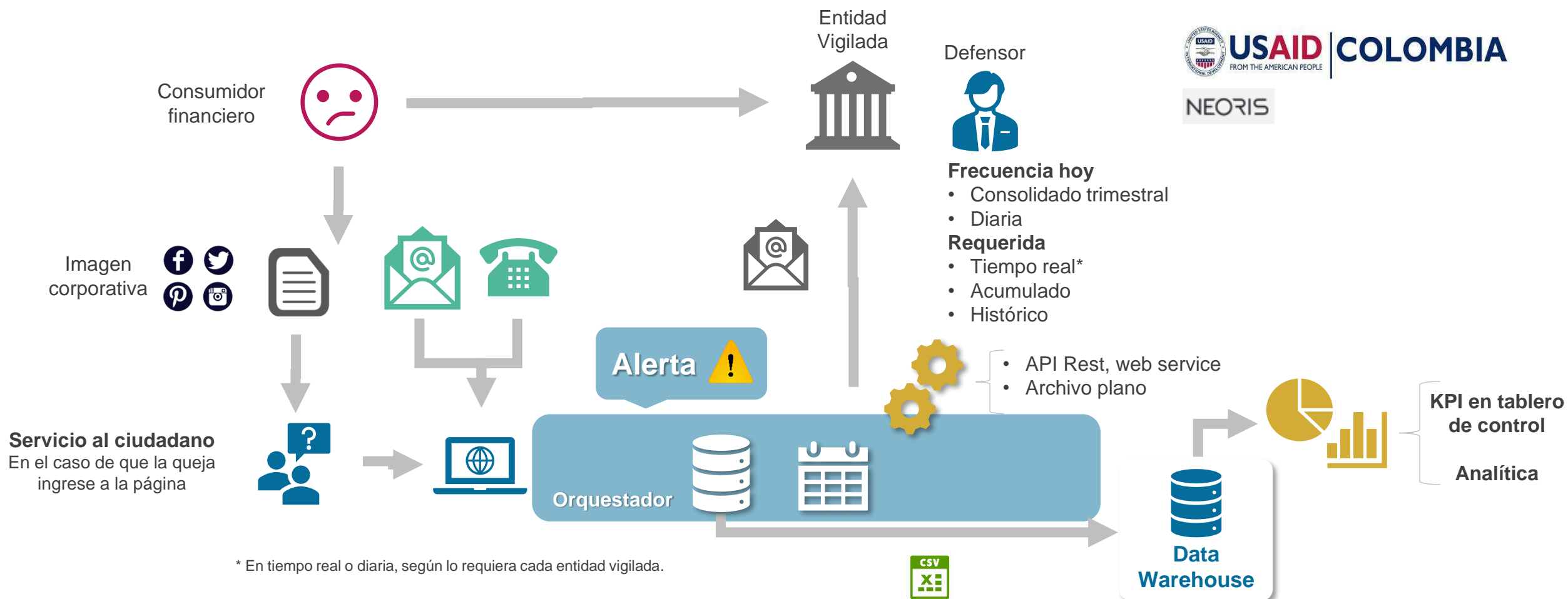
- Generar un **ecosistema único y eficiente** de interposición y gestión de inconformidades.
- Detectar y **contener oportunamente** problemas o fallas en la prestación de productos y servicios financieros.
- Monitorear la **oportunidad, calidad e impacto** de los procesos de gestión.



# En 2020 se desarrolló y se puso a prueba el **prototipo de Smartsupervision**

## Resiliencia operativa y seguridad de la información

### Gobierno de datos



**Smartsupervision:** un esquema eficiente de atención y solución de inconformidades que fortalece la confianza del consumidor financiero... no como un fin sino como un medio



La SFC presentó la herramienta en espacios como la OCDE dentro de las **acciones estratégicas de protección al consumidor financiero**.

- **El Programa de Evaluación del Sector Financiero por parte del FMI y el Banco Mundial (FSAP)** reconoce el desarrollo de esta iniciativa SupTech como una herramienta original y extraordinaria, que cuenta además con el apoyo del sector.
- **La Consejería Presidencial para Asuntos Económicos y Transformación Digital (CPAETD)** en el documento **¿Cómo avanzamos en la transformación digital?** señala que la SFC, con su proyecto **Smartsupervision** a través de componentes de IA, analítica, robótica y microservicios revisa y analiza las quejas para la correcta gestión y toma de decisiones.

**Descárguela  
en su  
dispositivo**



# #LaSuperSomosTodos

super@superfinanciera.gov.co

www.superfinanciera.gov.co

