

FINANZAS. EL SECTOR BANCARIO FUE EL QUE MÁS QUEJAS RECIBIÓ POR PARTE DE LOS CLIENTES ANTE LA SUPERFINANCIERA

Cómo proteger sus derechos en el

BOGOTÁ. No es raro que usted al igual que otras personas haya tenido problemas con por lo menos una de las entidades del sector financiero. Casos como la falta de claridad en la información cuando pide un crédito, cambio de tasas en crédito educativo, o bloqueo de tarjetas de créditos, pueden ser las causantes de inconformidades frente a las entidades financieras, lo cual termina afectando sus finanzas y hasta su futuro crediticio.

Por esta razón, es importante que conozca que existe una ley de protección al consumidor y además, mecanismo o elementos que están completamente a su disposición para evitar daños o perjuicios en caso tal, si se llegan a presentar.

En este orden de ideas, es importante que tenga claro que, la protección al consumidor es el conjunto de normas que garantizan el buen comportamiento del consumo que nace de la cadena de bienes y servicios entre productores, proveedores y distribuidores.

Debido a lo anterior, los mecanismos de protección al consumidor financiero tienen que ver con la estabilidad financiera, la transparencia en la información, la educación financiera y la atención al cliente y vías de reclamo. Estos se consideran importantes antes y después de contratar un producto o servicio en las entidades de crédito.

Por esto, si está pensando en hacer uso de los productos que hacen parte del sistema bancario, de seguros o bursátil, tenga claro cada uno de los mecanismos que recomiendan instituciones internacionales como el *Banco Mundial* y las autoridades locales.

ESTABILIDAD FINANCIERA

Esta se refiere a la posibilidad de tener un sistema capaz de res-

ponder en un momento de crisis, así, genera confianza y cercanía con los clientes al momento de adquirir cualquier producto, en este sentido, las re-

gulaciones generales dentro del sistema deben estar supervisadas por un organismo de control con el fin de garantizar sus depósitos, préstamos o cualquier

producto que debe brindarle solidez, rentabilidad y seguridad. Recuerde que son sus ahorros y recursos los que están en juego con estos servicios.

TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

Tal vez, una de las fallas más importantes es que los consumidores no entienden de qué se trata el servicio y las personas no

Ley 1328, para el consumidor financiero

Esta ley busca proteger a los consumidores y a los usuarios financieros mediante fuertes medidas de contratación a través de la creación de obligaciones especiales que hacen parte del sistema de crédito. Además, tiene en cuenta la regulación para la competencia o para la estabilidad sistémica, garantizando la libre competencia mediante los beneficios de los consumidores y regula la prudencia evitando consecuencias negativas en primera instancia para los clientes y luego, para la entidad. Este y otros fueron los temas tratados en las Jornadas Internacionales de Derecho Financiero. Protección al consumidor Financiero, de la *Universidad Externado de Colombia*.



GERARDO HERNÁNDEZ
SUPERINTENDENTE FINANCIERO

"El proyecto de Ley sobre la protección de consumidor abre una nueva posibilidad el mejoramiento y cumplimiento de los derechos del cliente".



EMILIO ARCHILA PEÑALOSA
DIRECTOR DE DERECHO ECONÓMICO U. EXTERNADO

"Los clientes tienen derecho a una información clara y amplia, con precios adecuados y con políticas claras con el fin de tomar las mejores decisiones de inversión".



JAIRO RUBIO ESCOBAR
ABOGADO DE LA FIRMA RUBIO ESCOBAR

"La protección al consumidor tiene varios tópicos, su protección, su regulación y la supervisión para garantizar estabilidad financiera".



9 POR CIENTO

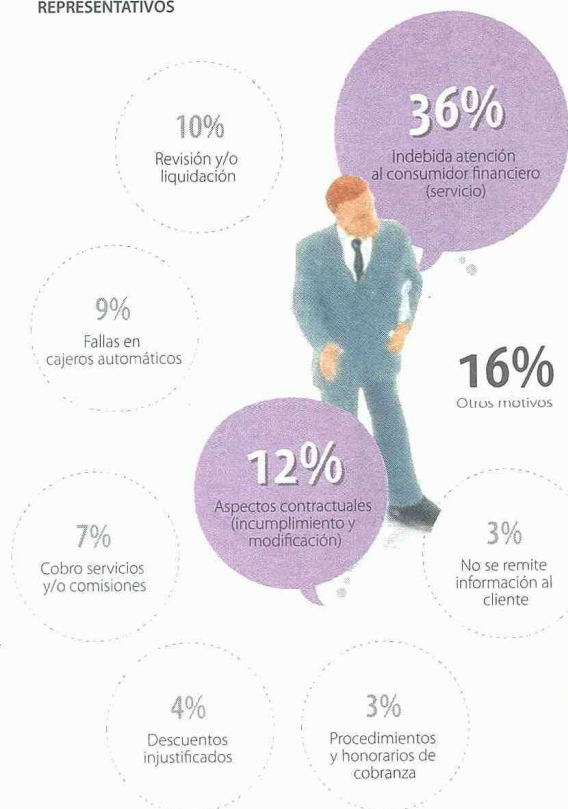
FUE EL PORCENTAJE DE QUEJAS QUE REPRESENTARON LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS A JUNIO DE 2013.

36 POR CIENTO

REPRESENTARON LAS QUEJAS POR INDEBIDA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.

QUEJAS RECIBIDAS POR LA SUPERFINANCIERA

MOTIVOS MÁS REPRESENTATIVOS



Fuente: Superfinanciera

BOLSAS. ÍNDICES DE LA BOLSA LOCAL TUVIERON JORNADA A LA BAJA

Dólar continúa al alza y cierra en niveles de \$1.950,20

BOGOTÁ. El dólar sigue registrando su comportamiento alcista manteniéndose a niveles de \$1.950,20, precio de cierre que en la jornada del viernes, lo que representa una baja de \$1,91, frente a la Tasa Representativa del Mercado que se cotizó en \$1.952,11. Aunque en la jornada anterior se llegó a los \$1.957,55.

De acuerdo con los analistas este comportamiento da entender que la economía sigue repuntando, además, los buenos resultados del empleo de Estados Unidos han permitido mantener su buen precio.

Durante la sesión, la moneda estadounidense registró un precio promedio de \$1.948,28, llegando a un máximo de \$1.953,90 y un mínimo de \$1.938 y su precio de apertura fue de \$1.944.

De acuerdo con **Juan Camilo Rojas**, analista internacional de

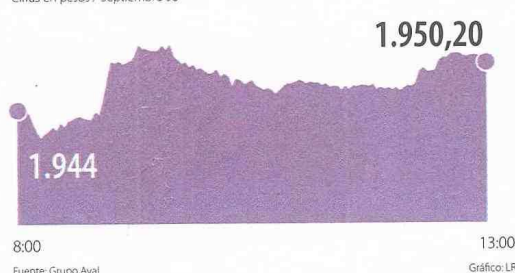
CrediCorp Capital, "la expectativa sobre los resultados que se darán durante la reunión de la *Fed* en 15 días genera que el dólar registre jornadas positivas".

Para los expertos, el 'dólar Cadenas' podría continuar hasta finales de este mes cuando ya se tengan clara la situación sobre qué va a pasar en Estados Unidos, según lo que anuncie la *Reserva Federal* y el comportamiento que registre las bolsas internacionales en la próxima semana. Durante la última jornada se realizaron 1.438 transacciones representadas en US\$1.038 millones.

El mercado local registró un comportamiento a la baja. Entre las acciones que más subieron se destaca *Canacol Energy* que registró un crecimiento de 3,24%, con cierre de \$7.330. También tuvo buena sesión *BVC* que cerró con un ascenso de 2,08% a \$24,50, mientras que *Promigas*

COMPORTAMIENTO DÓLAR INTRADÍA

Cifras en pesos / Septiembre 06



Fuente: Grupo Aval

Gráfico: LR

subió 1,75% a \$5.800. Por el lado de las acciones que más bajaron, la más significativa fue *Éxito* que descendió 32% a \$32.300. *Occidente* también tuvo una mala jornada con una baja de 2,55% a \$38.980 y *Petrominerales* que descendió 2,40% a \$12.200.

Los índices bursátiles cerraron a la baja. El Colcap registró un descenso de 0,58%, mientras que el Col20 y el Igbc, bajaron 0,24% y 0,31%, respectivamente durante la sesión.

LINA MARÍA RUIZ J
lruij@larepublica.com.co

Oro subió 1,5%, pero cierra semana con pérdidas

Los precios del oro subieron un 1,5% el viernes cerrando a US\$1.387,46 la onza, después de que un reporte del sector laboral en Estados Unidos más débil a lo esperado aumentara la confusión sobre el momento en que la *Reserva Federal* comenzará a reducir su masivo programa de compra de bonos. Pese al alza, el metal precioso terminó la semana con pérdidas de un 0,5%, en su segunda caída semanal consecutiva, luego de que su atractivo como refugio seguro disminuyó en los últimos meses.



3,24 POR CIENTO

FUE EL CRECIMIENTO DE LA ACCIÓN DE CANACOL ENERGY AL CIERRE DE LA JORNADA