



Edición 992

## Discurso de instalación III Congreso de Satisfacción al Consumidor y Educación Financiera

**Santiago Castro Gómez****Bogotá, 23 de Abril 2015**

• Durante los últimos años se ha generado un gran interés en materia de protección del consumidor y educación financiera, siendo hoy componentes integrales de las políticas públicas latinoamericanas, de la agenda del gobierno nacional, de la academia, sector financiero, bancos centrales y organizaciones de la sociedad civil. Sin embargo, Asobancaria expresa su preocupación por el estado primitivo en el que se encuentra la educación financiera en Colombia y sus efectos adversos en materia de competitividad y desarrollo económico.

• En el tránsito de convergencia hacia los estándares internacionales que dicta la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico –OCDE–, Colombia ha venido adoptando los lineamientos propuestos por la Red Internacional sobre Educación Financiera (INFE), cuyo objetivo es proveer a los gobiernos un escenario único donde puedan intercambiar experiencias y puntos de vista en este aspecto. Sin embargo, aún son muchos los retos que el país tiene que superar en este frente y de allí la importancia de dinamizar la convergencia hacia las mejores prácticas internacionales.

• Necesitamos mejorar la cobertura de la educación, pero a su vez, necesitamos educación de calidad y educación para la vida. Fortalecer la inclusión, el acceso a los servicios financieros y propiciar el consumo responsable más que una buena práctica es una exigencia del mercado actual. Cuando las personas toman decisiones acertadas en sus finanzas mejoran su calidad de vida y la de su núcleo primario, incrementando el acceso a oportunidades para ellos, sus familias y su comunidad.

• La Asociación Bancaria tiene toda la disposición de acompañar al Ministerio de Educación en este camino de consolidar una política pública contundente y efectiva, colocando a su disposición su experiencia y conocimiento, además de brindar su acompañamiento con metodologías, información y herramientas. Creemos que el factor crítico de éxito para lograr una sociedad capaz de tomar decisiones acertadas para su bienestar y con un excelente desempeño en su vida diaria, es brindar los medios y las herramientas de forma temprana. Por esto, el eje fundamental debe ser la educación económica desde la infancia, a lo largo de las diferentes etapas de la vida y para todos los grupos poblacionales.

• Como una invitación para que actuales y potenciales usuarios del sistema financiero tengan acceso a sus derechos, deberes, herramientas y canales ofrecidos por las distintas entidades, Asobancaria lanzó del Portal de Educación financiera “Saber más, Ser más” y espera seguir avanzando en una mayor inclusión financiera que le permita cada vez a más colombianos apalancarse en el sector financiero para el cumplimiento de sus sueños, con organizaciones financieras que eduquen, protejan y satisfagan las necesidades de sus clientes y usuarios. Una Colombia capaz de tomar decisiones financieras con criterio y autonomía para su bienestar.

27 de abril de 2015

Director:

**Santiago Castro Gómez**

ASOBANCARIA:

**Santiago Castro Gómez**  
Presidente**Jonathan Malagón**  
Vicepresidente Económico**José Manuel Gómez**  
Vicepresidente Jurídico

Para suscribirse a Semana Económica, por favor envíe un correo electrónico a [semanaeconomica@asobancaria.com](mailto:semanaeconomica@asobancaria.com) o visítenos en <http://www.asobancaria.com>

Visite nuestros portales:  
[www.asobancaria.com](http://www.asobancaria.com)  
[www.cuadresubolsillo.com](http://www.cuadresubolsillo.com)  
[www.abcmicasa.com](http://www.abcmicasa.com)



## Discurso de instalación III Congreso de Satisfacción al Consumidor y Educación Financiera Santiago Castro Gómez Bogotá, 23 de Abril 2015

Es para mí un honor instalar en esta mañana el Tercer Congreso de Satisfacción al Consumidor y Educación Financiera, el único congreso de este tipo en el país. Este espacio convoca a expertos nacionales e internacionales en estos temas, con el objetivo de difundir experiencias exitosas, ofrecer un espacio de diálogo y reflexión y consolidar una visión común e integral de nuestro sector.

Durante los últimos años se ha generado un gran interés en materia de protección del consumidor y educación financiera, siendo hoy componentes integrales de las políticas públicas latinoamericanas, de la agenda del gobierno nacional, de la academia, sector financiero, bancos centrales y organizaciones de la sociedad civil. Prueba de ello, son los avances que han tenido países como México y Perú, donde vemos una fuerte regulación e instituciones públicas dedicadas exclusivamente a la Protección del Consumidor como es el caso de Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras -Condusef- y Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios -Aspec- respectivamente.

En Colombia, siguiendo dicha tendencia, se han venido implementando diversas medidas encaminadas a garantizar que los derechos y obligaciones de los consumidores financieros sean conocidos y divulgados. En efecto, en desarrollo del artículo 78 de la Constitución Nacional, se han tramitado diversas iniciativas legislativas que reglamentan el régimen especial de protección al consumidor en materia financiera, bursátil y aseguradora. Entre ellas se destacan la Ley 1328 de 2009 (Reforma Financiera) y la Ley 1748 de 2014. Esta última, mejor conocida como Ley de Precios Transparentes, establece la obligación de brindar información detallada y consolidada a los consumidores respecto a los servicios financieros.

Una herramienta fundamental para garantizar la protección y satisfacción de los usuarios del sector financiero es la educación financiera.

En este sentido, nuestro país, en su aspiración de pertenecer a los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico -OCDE-, ha

venido adoptando los lineamientos propuestos por la Red Internacional sobre Educación Financiera (INFE), cuyo objetivo es proveer a los gobiernos un escenario único donde puedan intercambiar experiencias y puntos de vista en este aspecto.

Como parte de estos lineamientos, el Gobierno Nacional ha implementado una serie de medidas como la expedición del Decreto 457 de 2014, mediante el cual se crea el Sistema Administrativo Nacional para la Educación Económica y Financiera, con el fin de coordinar las actividades estatales y de los particulares para lograr un nivel adecuado de educación económica y financiera de calidad para la población.

Adicionalmente, en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, que se encuentra en trámite en el Congreso de la República, quedó establecido de manera expresa en sus bases generales, la importancia que tiene la educación financiera como componente esencial en el mejoramiento de las capacidades productivas y comerciales de las comunidades rurales.

Vale la pena resaltar que la Asobancaria, teniendo en cuenta los beneficios que tiene para el país contar con ciudadanos mejor preparados económica y financieramente, ha propendido vehementemente por la incorporación de una norma que permita implementar dentro del Proyecto Educativo Institucional -PEI- orientaciones pedagógicas para la educación económica y financiera. Dicha propuesta está pendiente del aval del Gobierno Nacional.

No obstante, para lograr nuestro ingreso a la OCDE, se deben cumplir términos, condiciones y procesos que se han establecido a través de una hoja de ruta para trabajar en tres prioridades: La diversificación de la estructura productiva, el incremento de la productividad y competitividad económica, y en el robustecimiento de políticas sociales y económicas que promuevan la reducción de la desigualdad social y la pobreza. Estas prioridades en las que estamos profundizando se pueden abordar desde la línea estratégica de la educación,



garantizando que sea una solución efectiva y sostenible a largo plazo. De esta forma, un mayor desarrollo financiero y educacional se convierte en un reto para lograr fortalecer el crecimiento inclusivo en un entorno de buen gobierno corporativo.

Ser miembros de la OCDE nos permitirá ser reconocidos como un país con un marco regulatorio estable y representará una gran oportunidad y un importante aprendizaje. Necesitamos mejorar la cobertura de la educación, pero a su vez, necesitamos educación de calidad y educación para la vida.

De igual manera, la educación financiera además de ser un requerimiento normativo y un estándar de buenas prácticas, es una exigencia del mercado. Hemos visto como en los últimos años se han presentado cambios radicales en términos de las expectativas y deseos de nuestros usuarios, la tendencia está dada por usuarios ávidos de información y con mayor facilidad para comunicarse. El boom de las redes sociales, los avances tecnológicos, las nuevas formas de conocimiento, han cambiado la manera en que interactúan las organizaciones y las personas, y han dejado en evidencia la creciente necesidad de innovar y mejorar en las aproximaciones entre entidades y consumidores financieros.

Estamos convencidos que la educación financiera tiene un impacto colectivo que genera un efecto cascada; una persona que toma decisiones acertadas en sus finanzas, mejora su bienestar y el de su núcleo primario, y a su vez, genera un impacto en la comunidad, en el desarrollo nacional e incluso en el desempeño global. Entendemos que esta debe ser un propósito nacional que requiere sinergias entre el sector público y el privado. En razón de ello, año tras año, hemos expresado nuestra preocupación por el estado primitivo en el que se encuentra la educación financiera en nuestro país, y como esto nos está afectando en términos de competitividad y desarrollo económico.

Muestra de esto, son los resultados poco alentadores y sí muy alertadores de las pruebas PISA 2014, que nos situó en el último lugar de la tabla de los países evaluados en esta materia.

Por esta razón, Asobancaria y el Ministerio de Educación, consolidaron una alianza público-privada para el diseño del documento que contiene las orientaciones pedagógicas para la educación económica y financiera. Este documento ofrece el marco educativo y de operación desde la primaria

hasta la secundaria para su implementación en todos los establecimientos educativos del país. La meta de Asobancaria es lograr cobertura en el 100% de las instituciones educativas, tal como se contempló al momento de la concepción de esta iniciativa.

Desde la Asociación, tenemos toda la disposición de acompañar al Ministerio de Educación en este camino de consolidar una política pública contundente y efectiva, colocando a su disposición nuestra experiencia y conocimiento, además de brindar nuestro acompañamiento con metodologías, información y herramientas.

Creemos que el factor crítico de éxito para lograr una sociedad capaz de tomar decisiones acertadas para su bienestar y con un excelente desempeño en su vida diaria, es brindar los medios y las herramientas de forma temprana. Por esto, el eje fundamental debe ser la educación económica desde la infancia, a lo largo de las diferentes etapas de la vida y para todos los grupos poblacionales.

En este sentido, para lograr que cada vez más niños y niñas, jóvenes, adultos mayores, víctimas y población vulnerable, entre otros, tengan mayores habilidades para comprender y tomar decisiones económicas, se han diseñado estrategias que van desde capacitaciones presenciales y virtuales, hasta el desarrollo de programas permanentes y participación activa en eventos que promueven este objetivo, como Global Money Week "Semana Internacional de la Inclusión y Educación Financiera de niños, niñas y jóvenes" y el día internacional del ahorro.

Adicionalmente, y bajo la premisa de fortalecer los conocimientos y herramientas financieras a disposición de la población colombiana, las entidades financieras de Colombia y Asobancaria, con gran orgullo, en contados minutos presentarán el portal de EDUCACIÓN FINANCIERA "SABER MÁS, SER MÁS", en el cual vemos integrados los esfuerzos de todos nuestros miembros con un sólo objetivo: Brindar herramientas que permitan tener la información necesaria para tomar decisiones de vida acertadas. De esta manera, fortalecemos la inclusión, el acceso a los servicios financieros y propiciamos el consumo responsable. Es una invitación para que los actuales y potenciales usuarios del sistema financiero tengan acceso a sus derechos, deberes, herramientas y canales ofrecidos por las distintas entidades. De esta manera, podrán hacer un uso apropiado de ellas y serán



capaces de tomar decisiones adecuadas para cumplir sus metas de vida.

En conclusión, una mayor competencia y estabilidad del sector financiero impulsa el desarrollo económico de nuestro país. Esto, únicamente se puede lograr por una vía, la del consumidor protegido, el consumidor satisfecho y el consumidor que confía en las entidades prestadoras de los servicios bancarios.

A su vez, la verdadera satisfacción del consumidor viene de un consumidor informado y que comprende los servicios que adquiere a cabalidad y que tiene las competencias para hacer valer sus derechos y para cumplir sus deberes.

Como consecuencia natural de contar con usuarios educados y satisfechos, esperamos seguir avanzando en una mayor inclusión financiera, que le permita cada vez a más colombianos apalancarse en el sector financiero para el cumplimiento de sus sueños. De esta forma, esperamos contribuir como sector a tener una Colombia con organizaciones financieras que eduquen, protejan y satisfagan las necesidades de sus clientes y usuarios. Una Colombia capaz de tomar decisiones financieras con criterio y autonomía para su bienestar.



## Colombia Principales Indicadores Macroeconómicos

	2011	2012	2013					2014					2015
			T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Total	Proy.
PIB Nominal (COP MM)	621,6	664,5	172	175	179	181	707	187	187	190	192	756,2	822,0
PIB Nominal (USD B)	328	366	94	91	93	94	367	95	96	93	88	372,5	349,1
<b>Crecimiento Real</b>													
PIB real (% Var. Interanual)	6,6	4,0	2,8	4,7	6,1	6,1	4,9	6,4	4,3	4,2	3,5	4,6	3,8
<b>Precios</b>													
Inflación (IPC, % Var. Interanual)	3,7	2,4	1,9	2,2	2,3	1,9	1,9	2,5	2,8	2,9	3,7	3,7	3,8
Inflación básica (% Var. Interanual)	3,9	3,2	2,5	2,1	2,2	2,2	2,2	2,5	2,5	2,4	2,8	2,8	...
Tipo de cambio (COP/USD fin de periodo)	1943	1768	1832	1929	1915	1927	1927	1965	1881	2028	2392	2392	2355
Tipo de cambio (Var. % interanual)	1,5	-9,0	2,2	8,1	6,3	9,0	9,0	7,3	-2,5	5,9	24,2	24,2	-1,6
<b>Sector Externo</b>													
Cuenta corriente (% del PIB)	-3,0	-3,3	-3,4	-2,6	-4,1	-3,6	-3,5	-3,8	-4,3	-5,3	...	...	...
Cuenta corriente (USD B)	-9,4	-12,1	-3,3	-2,3	-3,7	-3,3	-12,4	-3,8	-4,1	-5,0	...	...	...
Balanza comercial (USD mmM)	6,2	5,2	0,6	1,2	-4,0	-4,1	-6,3	-0,6	-0,6	3,0	0,4	2,2	...
Exportaciones F.O.B. (USD mmM)	56,9	60,1	14,1	15,2	13,7	11,8	54,8	13,5	14,5	15,8	15,1	58,8	...
Importaciones F.O.B. (USD mmM)	51,6	56,1	13,5	14,0	17,7	15,9	61,1	14,1	15,1	12,8	14,6	56,6	...
Servicios (neto)	-4,6	-5,5	-1,4	-1,4	-1,5	-1,4	-5,6	-1,4	-1,6	-1,7	...	...	...
Renta de los factores	-16,0	-15,9	-3,6	-3,4	-3,5	-3,6	-14,1	-3,0	-3,2	-3,6	...	...	...
Transferencias corrientes (neto)	4,9	4,6	1,0	1,2	1,2	1,1	4,6	1,0	1,0	1,0	...	...	...
Inversión extranjera directa (USD mM)	13,4	15,8	3,7	4,0	4,8	3,9	16,4	3,4	4,9	3,6	...	...	...
<b>Sector Público (acumulado)</b>													
Bal. primario del Gobierno Central (% del PIB)	-0,1	0,2	0,8	2,4	2,4	0,3	0,1	0,5	...	...	...	0,2	...
Bal. del Gobierno Central (% del PIB)	-2,8	-2,3	0,4	1,3	0,7	-2,4	-2,4	0,1	0,1	...	...	-2,3	-2,2
Bal. primario del SPNF (% del PIB)	0,1	1,8	1,9	3,6	4,0	1,5	1,5	...	2,4	...	...	1,8	1,3
Bal. del SPNF (% del PIB)	-1,8	0,4	1,5	2,5	2,1	-0,9	-0,9	0,6	1,3	...	...	-1,0	...
<b>Indicadores de Deuda</b>													
Deuda externa bruta (% del PIB)	22,9	21,6	21,7	22,2	24,0	24,4	24,4	23,9	24,4	24,9	...	24,9	...
Pública - SNPF (% del PIB)	12,9	12,7	12,4	12,3	13,6	13,8	13,8	13,6	14,3	14,7	...	14,7	...
Privada (% del PIB)	10,0	8,8	9,3	10,0	10,4	10,6	10,6	10,3	10,1	10,2	...	10,2	...
Deuda del Gobierno Central (% del PIB)	35,4	34,5	35,1	34,5	35,9	37,3	37,3	35,5	35,2	...	...	33,6	...

Fuente: PIB y Crecimiento Real – DANE y Banco de la República, proyecciones Asobancaria. Sector Externo – DANE y Banco de la República, proyecciones MHCP. Sector Público y respectivas proyecciones - MHCP. Indicadores de deuda – DANE, Banco de la República, Departamento Nacional de Planeación; proyecciones DNP y MHCP.



## Colombia. Estados financieros\*

	dic-14 (a)	nov-14	dic-13 (b)	Var real anual entre (a) y (b)
<b>Activo</b>	<b>442.117</b>	<b>437.989</b>	<b>388.646</b>	<b>9,7%</b>
Disponible	28.212	29.696	27.719	-1,8%
Inversiones	79.528	78.098	74.060	3,6%
Cartera Neta	291.022	286.687	251.500	11,6%
Consumo Bruta	83.552	82.925	73.845	9,2%
Comercial Bruta	182.959	179.081	156.800	12,6%
Vivienda Bruta	28.895	28.840	24.458	14,0%
Microcrédito Bruta	8.569	8.582	7.859	5,2%
Provisiones**	12.954	12.741	11.463	9,0%
Consumo	5.005	4.971	4.586	5,3%
Comercial	6.735	6.549	5.810	11,8%
Vivienda	650	641	524	19,7%
Microcrédito	564	579	543	0,2%
Otros	43.356	43.509	35.366	18,3%
<b>Pasivo</b>	<b>380.025</b>	<b>376.569</b>	<b>334.192</b>	<b>9,7%</b>
Depósitos y Exigibilidades	284.365	283.938	258.191	6,3%
Cuentas de Ahorro	136.104	139.373	128.653	2,1%
CDT	88.299	88.605	74.226	14,8%
Cuentas Corrientes	49.734	47.185	46.725	2,7%
Otros	10.227	8.775	8.588	14,9%
Otros pasivos	95.661	92.631	76.001	21,4%
<b>Patrimonio</b>	<b>62.092</b>	<b>61.421</b>	<b>54.454</b>	<b>10,0%</b>
<b>Ganancia/Pérdida del ejercicio</b>	<b>7.928</b>	<b>6.606</b>	<b>6.492</b>	<b>17,8%</b>
Ingresos por intereses	30.579	27.770	28.204	4,6%
Gastos por intereses	10.621	9.622	10.039	2,1%
Margen neto de Intereses	19.908	18.102	18.148	5,8%
Ingresos netos diferentes de Intereses	11.126	9.399	9.757	10,0%
Margen Financiero Bruto	31.035	27.501	27.906	7,3%
Costos Administrativos	13.493	12.081	12.938	0,6%
Provisiones Netas de Recuperación	4.606	4.158	4.340	2,4%
Margen Operacional	12.936	11.262	10.628	17,4%
<b>Indicadores</b>				Variación (a) - (b)
Indicador de calidad de cartera	<b>2,91</b>	<b>3,06</b>	<b>2,79</b>	<b>0,12</b>
Consumo	4,31	4,63	4,39	-0,08
Comercial	2,18	2,27	1,99	0,20
Vivienda	2,16	2,17	2,03	0,13
Microcrédito	7,40	7,50	6,22	1,18
Cubrimiento**	<b>150,46</b>	<b>143,15</b>	<b>160,58</b>	<b>-10,12</b>
Consumo	138,90	129,58	141,44	-2,54
Comercial	168,48	161,43	186,65	-18,17
Vivienda	104,22	102,65	105,68	-1,46
Microcrédito	88,97	89,95	111,13	-22,16
ROA	1,92%	1,75%	1,78%	0,1%
ROE	13,68%	12,49%	13,09%	0,6%
Solvencia	15,11%	15,27%	14,68%	0,4%

1/ Calculado como la diferencia entre ingresos y gastos por intereses menos Prima amortizada de cartera - cuenta PUC 510406

2/ Indicador de calidad de cartera en mora = Cartera Vencida /Cartera Bruta.

\*Datos mensuales a diciembre de 2014 del sistema bancario. Cifras en miles de millones de pesos. Fuentes y cálculos Asobancaria.

\*\* No se incluyen otras provisiones. El cálculo del cubrimiento tampoco contempla las otras provisiones.