

Estrategia de Bienestar Financiero Banco de Bogotá

Programa de Educación Financiera – Finanzas Contigo

Ley 1328 de 2009 | Protección al Consumidor Financiero

Generalidades:

La Ley 1328 de 2009 tiene como propósito establecer los principios y normativas que guían la relación entre los consumidores financieros y nuestra institución bancaria. Es importante destacar que esta regulación establece que las entidades vigiladas* deben ofrecer programas o campañas a sus consumidores destinadas a promover la administración adecuada de sus recursos económicos.

A continuación, presentamos algunos fragmentos de esta ley que abordan este asunto:

Capítulo I Aspectos Generales. Artículo 3 Principios:

Literal F: Menciona que la relación entre consumidores y entidades vigiladas por la Superfinanciera debe estar mediada por el **principio de educación financiera** con la finalidad de que estos comprendan fácilmente los productos y servicios ofrecidos, la naturaleza de los mercados en los que actúan, las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

Capítulo II Derechos y Obligaciones. Artículo 7 Obligaciones especiales de las entidades vigiladas

Literal T: Establece que es obligación de las entidades vigiladas por la Superfinanciera, **desarrollar programas y campañas de educación financiera** a sus clientes sobre las obligaciones, derechos y costos de los diferentes productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.

Capítulo III Sistema de Atención al Consumidor Financiero. Artículo 8 Sistema de Atención al Consumidor Financiero

Literal I: Establece que el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) debe **asegurar la educación financiera de sus clientes** respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipo de actividad de las entidades vigiladas, así como respecto de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.

Fomentamos la Educación Financiera a través del Programa 'Finanzas Contigo'

Entendemos la importancia de **promover la educación financiera como un medio para fortalecer la toma de decisiones financieras responsables y fomentar el desarrollo económico**. Es por ello que hemos desarrollado el Programa "Finanzas Contigo" de conformidad con la Ley 1328 de 2009, el cual va dirigido a diferentes grupos de interés y que tiene como objetivo brindar conocimientos y herramientas necesarios para administrar eficientemente sus recursos económicos.



Objetivo del Programa Finanzas Contigo:

Contribuir en la construcción de una sociedad más inclusiva y consciente en materia económica, promoviendo el bienestar financiero de nuestros clientes y de la comunidad en general.



Temas que aborda el Programa Finanzas Contigo

- La planificación financiera.
- El presupuesto personal.
- El ahorro.
- La inversión.
- El endeudamiento responsable
- La protección de los consumidores financieros.

Ejecución del Programa Finanzas Contigo

Creamos **contenido didáctico, ejemplos prácticos y casos de estudio** para proporcionar información clara y accesible que capacite a nuestros clientes y no clientes para tomar decisiones informadas y evitar posibles riesgos financieros.

Además, trabajamos en estrecha colaboración con **autoridades, instituciones educativas, organizaciones no gubernamentales y otros actores clave en el ámbito financiero**, con el fin de maximizar el impacto de nuestras iniciativas y llegar a un mayor número de personas para promover la educación financiera de manera coordinada y eficiente.



Glosario:

Consumidor financiero	Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
Cliente:	Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual , para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
Usuario	Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente , utiliza los servicios de una entidad vigilada.
Cliente Potencial:	Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la etapa inicial de conversaciones preliminares con la entidad vigilada , respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.
Productos y servicios:	Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se formalizan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley . Se entiende por servicios aquellas actividades relacionadas con el desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.
Contratos de adhesión:	Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes , limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
Queja o reclamo:	Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada. Se presenta ante la entidad en cuestión, el defensor del consumidor financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia o demás instituciones competentes, según corresponda.
Entidades vigiladas*:	Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (Bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, cooperativas financieras, entre otras).

Documentos internos de referencia

- SAC_MAN_001. Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero
- SAC_POL_001. Política de Atención al Consumidor Financiero
- MANUAL DE PROCESO - Sistema de Administración de Solicitudes, Quejas y Reclamos Recibidos de los Consumidores Financieros/ AQR.

Banco de Bogotá