**RESPUESTAS DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO**

 **PROPOSICIÓN 010 DE 2011**

1. **Por qué a la fecha aún no se ha publicado el estudio semestral al que obliga la Ley 1430 de 2010 en su artículo 63?**

Si bien no existe una obligación legal de publicar el estudio que debe realizar la Superintendencia, en tanto el artículo 63 de la Ley 1430 de 2010 estableció que ésta lo deberá presentar semestralmente al Gobierno Nacional y no al público, el Ministerio de Hacienda (MHCP) y la Superintendencia Financiera (SFC) consideran de la mayor importancia que el público tenga acceso a esta información. En esa medida, este informe será publicado en el día de hoy con el ánimo de brindar más y mejor información respecto de las tarifas que se cobran por los servicios financieros en Colombia.

1. **y 4 En relación con los índices de inflación de la economía colombiana, cómo han evolucionado los precios de los servicios financieros?**

**En relación con las economías de escala que presenta la estructura de costos de los servicios financieros, los cobros por los mismos han evolucionado de forma favorable para los usuarios?**

Tal como lo desarrolla la SFC en la respuesta a la pregunta 2 de su cuestionario, si bien no se cuenta con una serie lo suficientemente larga para hacer un análisis de tendencias, con la información disponible se puede observar en el gráfico 1 que el índice de servicios financieros construido por la SFC sigue la tendencia del IPC de servicios bancarios, y que en ambos casos, éstos se ubican por encima del IPC total.

Gráfico 1



De la misma evolución, se puede observar que ha habido una menor “inflación” de estos servicios de aproximadamente 1% entre 2010 y 2011, con corte al primer trimestre. Sin embargo, sería difícil establecer una relación entre dicha inflación y la estructura de costos del sistema financiero, con una serie histórica tan corta. Para poder realizar este tipo de análisis es importante contar también con una mejor información de la estructura de costos de la industria financiera. Es por esto que uno de los componentes del paquete normativo que expedirá el Ministerio y la SFC, en desarrollo del artículo 62 de la Ley 1430, buscará obtener mejor información de estos costos.

1. **Cuál es el concepto oficial del Ministerio de Hacienda y Crédito Público respecto al estado actual y la evolución reciente del grado de competencia del sistema financiero en Colombia por el cobro de servicios financieros?**
2. **La evolución y los niveles de precios que cobran las diferentes entidades financieras por concepto de servicios financieros muestra que el mercado funciona con un nivel alto de competencia?**
3. **Desde la Dirección de Regulación Financiera, qué medidas preventivas se han implementado para evitar abuso de posición dominante de las entidades financieras frente a los usuarios del sistema?**
4. **Qué medidas proyecta implementar el Ministerio para mejorar el grado de competencia del sistema financiero?**

Uno de los objetivos de intervención del Gobierno Nacional en la actividad financiera, es el de promover la libre competencia y la eficiencia por parte de las entidades que desarrollen dicha actividad. Así mismo, debe velar porque se tutelen adecuadamente los intereses de los usuarios de los servicios financieros.

En esa medida, se realizan evaluaciones sistemáticas respecto de fallas posibles en el funcionamiento del mercado financiero en términos de acceso, eficiencia, protección al consumidor, entre otros. En ellas se encuentra que el sistema financiero colombiano cuenta con un número importante de participantes en el mercado financiero, contrario a otros países de la región, y una participación mixta y quizá sesgada más a favor de participantes locales y no extranjeros, lo cual también lo distingue de algunos de sus vecinos, en particular de Méjico.

En el sector de establecimientos de crédito existen hoy día 23 bancos operando, 21 compañías de financiamiento y 6 cooperativas financieras, brindando una amplia gama de servicios, con nichos y productos diferentes según cada una de sus estrategias comerciales. Después del proceso de consolidación que vivió el sistema financiero, posterior a la crisis de finales de los 90, el número de bancos ha aumentado paulatinamente, con varias entidades especializadas en ciertos segmentos, como vehículos o microcrédito. En los últimos 3 años han ingresado al sistema 3 nuevas entidades y otras 4 se han convertido en bancos, incrementando su capacidad de oferta de servicios.

Si bien un gran número de entidades financieras en el mercado no necesariamente evita que se den prácticas restrictivas de la competencia, desde el punto de vista económico, promover la “contestabilidad”, es decir, la capacidad de que otro jugador entre a disputar por los clientes con mejor servicio o mejores precios, sí mejora las condiciones de competencia del mercado. En esa medida, promover mayores inversiones en este sector para que vengan más jugadores o alternativas para los roles que ellos juegan, es una de las principales estrategias del Gobierno en la generación de competencia.

Se ha buscado contar con un marco normativo competitivo y libre de arbitrajes, que fomente la competencia entre agentes y entre diferentes mercados. Así mismo, se ha construido un entorno macroeconómico estable y con buenas perspectivas de crecimiento, que tiene su mayor reconocimiento en la obtención del grado de inversión por parte de las tres principales calificadoras internacionales. Esto convierte a Colombia en un destino más atractivo para la inversión extranjera, en todos los sectores y en particular en el financiero, en el que esta variable es de gran relevancia. Así mismo reduce los costos a los cuales los empresarios locales acceden a capital, tal vez el mayor acicate a la competencia al interior del mercado financiero.

Existe también un conjunto de diferentes normas, que han promovido de diferentes maneras la competencia en este mercado[[1]](#footnote-1):

* Decreto 4145 de 2010 : eliminó un arbitraje mediante el cual los intereses pagados en créditos locales eran sujetos de tributación para los establecimientos de crédito locales mientras que los pagados a créditos de entidades del exterior no lo eran, creando una condición favorable para estos últimos, e impidiendo la adecuada competencia entre fuentes de financiación.
* Ley 1430 de 2010: en la que se eliminaron posibles mecanismos para no realizar el pago del gravamen a los movimientos financieros, eliminando así arbitrajes entre diferentes industrias financieras, y promoviendo la adecuada competencia entre ellas.
* Decretos para el funcionamiento del Mercado Integrado Latinoamericano, MILA: con estos decretos se puso en funcionamiento el MILA, haciendo que la inversión de los colombianos en los mercados bursátiles peruano y chileno se hiciera más fácil, y de la misma manera, facilitando el ingreso de recursos de esos mercados a la plaza bursátil local. Todo lo anterior crea una mayor competencia, y le brinda mayores alternativas a los inversionistas y emisores locales.
* Decreto 4800 de 2010: mediante el cual se permitió que la inversión extranjera de portafolio pudiera venir al mercado local colombiano de manera más ágil, promoviendo así que financie diversos sectores productivos, profundizando el mercado de capitales y promoviendo la competencia al mercado bancario.
* Ley del Plan Nacional de Desarrollo: en el artículo 74 se autorizó a las compañías de seguros del exterior a expedir seguros agrícolas desde el momento de la expedición de la ley, generando competencia en este ramo en particular.
* Se encuentra en elaboración una reforma normativa para mejorar la eficiencia del esquema de vehículos de inversión colectiva que busca incrementar la capacidad de alianzas entre diferentes entidades financieras, promoviendo así la eficiencia y competitividad, para lograr mejores condiciones para los usuarios. De nuevo, este tipo de reformas brinda alternativas para el ahorro de los colombianos y también de financiación para los proyectos productivos.
* Se encuentra en elaboración un proyecto de ley, que hemos llamado de inclusión financiera, en el que se crea un marco normativo para el dinero electrónico, creando competencia en el mundo de provisión de servicios puramente transaccionales, una de las bases de la estrategia de inclusión financiera del MHCP.

Por otro lado, la literatura menciona que en los esfuerzos de generación de competencia, es esencial promover la “elasticidad de la demanda” de los consumidores financieros, es decir, contar con consumidores que enfrenten de manera informada su relación con las entidades financieras, y puedan elegir de acuerdo con sus necesidades.

El Gobierno elaboró y promovió la expedición de la Ley 1328 de 2009, con el apoyo definitivo del Congreso de la República, en un trabajo conjunto que dio origen a un régimen completo de protección al consumidor, al igual que un capítulo detallado sobre provisión de información de precios y tarifas al consumidor financiero. En desarrollo de dicha ley la SFC expidió en su Circular Reglamentaria Externa 15 de 2010 las instrucciones para la implementación del Sistema de Atención al Consumidor (SAC), y se crearon diversos mecanismos de información respecto de los costos en los que incurre por la utilización de los servicios financieros. La publicación trimestral de tarifas, al igual que la información que hoy reciben los consumidores antes de realizar una operación en un cajero electrónico, son algunos ejemplos de ello. Esa información busca consolidar la capacidad del consumidor de elegir la mejor alternativa de servicio para su perfil. Este esfuerzo debe verse complementado con las campañas de educación financiera cuyo marco normativo también fue incluido en la mencionada ley.

En este mismo espíritu en el día de hoy la SFC expedirá una Circular Reglamentaria Externa con instrucciones respecto de cláusulas abusivas de parte de las entidades financieras, las cuales en muchos casos generan cobros inadecuados de los productos o servicios.

En tercer lugar se encuentra la labor de promoción a un mayor acceso a los servicios financieros. El MCHP tiene como eje central de sus políticas sectoriales, la estrategia de inclusión financiera, que busca masificar el acceso a los servicios financieros, con una senda sostenible que promueva la formalización y la creación de historias de crédito para los nuevos consumidores.

Si bien en Colombia tenemos indicadores superiores a los de algunos países de la región en términos de número de cuentas por cada mil adultos (1,267, superando a Brasil, Perú y Chile), lo cierto es que dichas cuentas no están distribuidas a lo largo de toda la población, ni son utilizadas como una herramienta de pago, que permita que los consumidores construyan una historia formal de sus transacciones y de su capacidad de pago. Este es el eje central de la política del Gobierno, para lo cual hemos trabajado en identificar restricciones normativas y culturales, en promover las alianzas del sistema financiero con otros agentes que cuenten con infraestructuras que sean más eficientes en llegar a más consumidores, sobre todo en regiones apartadas, en buscar soluciones para reducir los costos de este proceso de “capilarización” de la presencia del sistema financiero, etc.

En este esfuerzo la Ley del Plan Nacional de Desarrollo eliminó la facultad que tiene la Registraduría General de la Nación por el servicio de identificación que debe prestarle a todos los colombianos en el momento en que una entidad financiera abre una cuenta o producto, de manera tal que este proceso se haga al menor costo posible.

Hasta el momento ya se observan resultados en el programa piloto de Familias en Acción para distribuir sus subsidios a través de nuevos productos e instrumentos financieros que aligeren los costos de la operación.

En cualquier caso en su afán de continuar profundizando en el análisis del comportamiento del mercado financiero colombiano, el Ministerio contrató con la Universidad de los Andes un estudio sobre las tarifas y precios de sus servicios en Colombia, y se encuentra a la espera del resultado de éste.

Finalmente, se encuentra en proceso de expedición un decreto que reglamenta el artículo 62 de la Ley 1430, en el que se determinan unos principios generales para la fijación y publicidad de los precios y tarifas de las instituciones financieras y se establecen algunas normas para los establecimientos de crédito en cuanto a reporte de información adicional, fijación de tarifas para operaciones no exitosas en cajeros electrónicos y transacciones realizadas por fuera de la red propia de cajeros electrónicos, que son algunos de los elementos en los que se ha detectado mayor sensibilidad de parte de los consumidores.

1. **Qué estrategias de educación financiera se están implementando para que los consumidores financieros puedan usar mejor la información que reciben sobre cobros por servicios?**

Como se mencionó previamente, el Gobierno Nacional con la participación del Congreso de la República, elaboró y promovió la expedición de la Ley 1328 de 2009, en un trabajo conjunto que dio origen a un régimen completo de protección al consumidor.

La estructura de dicha ley estableció de manera coherente, en primer lugar, los principios que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas; en segundo lugar, los derechos y obligaciones de los consumidores; en tercer lugar, las obligaciones especiales de las entidades vigiladas y dio desarrollo especial a los requisitos de suministro de información y estableció las instancias, mecanismos y procedimiento para la recepción de quejas y reclamaciones por parte de los consumidores.

De manera particular y en relación con la pregunta que ahora se responde, el literal f) del artículo 3 establece el principio de **Educación para el consumidor financiero:** “*Las entidades vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.”*

Ahora bien, por tratarse de una reforma financiera, las disposiciones de la ley 1328 se orientan a dar solución a las necesidades educativas de la población que tiene cobertura del sistema financiero formal, dejando por fuera de su ámbito de aplicación a la población que no tiene dicha cobertura.

Consciente de lo anterior, el Gobierno Nacional incluyó en el documento "Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010­2014 Prosperidad para Todos” (incorporado como parte integante de la Parte General del Plan Nacional de Desarrallo mediante el artículo 2 de la ley 1450 de 2011), un capítulo dedicado a la educación económica y financiera.

Es así como, tras evidenciar las necesidades que tiene la población en materia de educación económica y financiera, se dispuso la creación de una Estrategia Nacional en la que el Gobierno y el Banco de la República con la participación del sector privado brindarán educación económica y financiera de calidad a la población colombiana de todos los estratos socioeconómicos. Recientemente se culminó la primera etapa de creación de dicha Estrategia, plasmando en un documento conceptual una recomendación respecto de la institucionalidad que se debería crear para lograr promover de manera adecuada la educación financiera, siguiendo los más altos estándares internacionales.

Finalmente, y aunque no se centra en el tema de educación financiera, es fundamental resaltar el esfuerzo reciente que el Congreso de la República realizó con la aprobación del proyecto de ley por el cual se expide el Estatuto de Protección al Consumidor y que marca un hito en el ejercicio de protección al consumidor financiero, al darle a la SFC facultades jurisdiccionales en este ámbito. Estas le permitirán dirimir conflictos y controversias que se presenten entre los consumidores y las entidades financieras, como un juez de pequeñas causas, facultad con la que no contaba anteriormente. Este tipo de ejercicio también va en pro de la competencia puesto que mejora sustancialmente la capacidad de los consumidores de hacer valer sus derechos eficientemente y obliga a las entidades financieras a elevar sus estándares en términos de atención al cliente.

1. Ley 1328 de 2009: en el artículo 61 se permitió que, con contadas excepciones, los residentes en Colombia puedan adquirir sus seguros en el exterior, a partir de 2013, con lo cual se fomenta la competencia para el sector asegurador local. [↑](#footnote-ref-1)