



**Colegio de Estudios
Superiores de Administración**

**Relación del conocimiento del Seguro de Depósitos y la confianza en caso de liquidación de
la entidad financiera inscrita a Fogafín**

**Lina María Casas Giraldo
Lorena Lucía Morales Díaz
Lorena Valderrama Giraldo**

**Colegio de Estudios Superiores de Administración –CESA-
Maestría en Dirección de Marketing
Bogotá
2014**

**Relación del conocimiento del Seguro de Depósitos y la confianza en caso de liquidación de
la entidad financiera inscrita a Fogafín**

**Lina María Casas Giraldo
Lorena Lucía Morales Díaz
Lorena Valderrama Giraldo**

**Director:
Ana María González Marulanda
Jefe del Departamento de Comunicación Institucional y Atención al Usuario
Fondo de Instituciones Financieras - FOGAFÍN**

**Colegio de Estudios Superiores de Administración –CESA-
Maestría en Dirección de Marketing
Bogotá
2014**

Agradecimientos

Agradecemos a Ana María González Marulanda por su empeño, dedicación y por sus valiosos comentarios para el desarrollo de este trabajo. Agradecemos especialmente a Fogafín por la colaboración y el suministro de información. Adicionalmente, a Lina María Echeverri Cañas y al evaluador lector, Santiago Martínez, por sus recomendaciones en el anteproyecto. Finalmente a los profesores del CESA por su clases que nos aportaron significativamente.

Contenido

	Pág.
1. Introducción	9
2. Sistema Financiero.....	10
2.1. Evolución histórica del sistema financiero colombiano	10
2.2. Sistema financiero colombiano	11
2.3. Red de seguridad del sistema financiero colombiano	13
2.4. Crisis.....	15
2.5. Fogafín	16
2.5.1. El Seguro de Depósitos en Colombia.	18
2.5.2. Instituciones inscritas a Fogafín.	18
2.5.3. Cobertura.....	18
2.5.4. Recaudos de las primas.....	19
2.5.5. Pago del Seguro de Depósitos.	20
2.5.6. Proceso del pago del Seguro de Depósitos.....	22
2.5.7. Importancia del pago del Seguro de Depósitos.	23
2.5.8. Ventajas del pago del Seguro de Depósitos.	23
2.5.9. Desventajas del pago del Seguro de Depósitos.	23
3. Actualidad mundial del Seguro de Depósitos	24
3.1. Países con Seguro de Depósitos	24
3.2. Prácticas internacionales del Seguro de Depósitos.....	25
3.2.1. Canadá.....	26
3.2.2. Estados Unidos.	26
3.2.3. México.	28
3.2.4. Alemania.....	29
3.2.5. Perú.	30
3.2.6. Malasia.	31
3.2.7. Pago del Seguro en América Latina.	33
3.3. Principios básicos de un Seguro de Depósitos eficaz	35
3.4. Importancia de la divulgación.....	36
4. Metodología.....	38

5. Resultados.....	40
5.1 Situación actual de Fogafín.....	40
5.2 Resultados de la investigación.....	43
6. Recomendaciones.....	48
Conclusiones.....	52
Apéndices.....	54
GLOSARIO.....	69
Bibliografía.....	73

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Indicadores del Seguro de Depósitos	20
Tabla 2. Entidades liquidadas	21
Tabla 3. Distribución de la muestra	39
Tabla 4. Propuesta para bancarizados	49
Tabla 5. Propuesta para no bancarizados	49
Tabla 6. Propuesta para niños entre 5 y 17 años	50
Tabla 7. Propuesta para jóvenes entre 18 y 24 años	50
Tabla 8. Propuesta para instituciones	51

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Estructura del sistema financiero colombiano	13
Figura 2. Red de seguridad del sistema financiero colombiano	14
Figura 3. Diagrama de divulgación del seguro de depósitos de Malasia	32
Figura 4. Pagos en Latinoamérica	33
Figura 5. Días de pago	34
Figura 6. Canales para dar a conocer el inicio del pago	34
Figura 7. Canales de atención para el pago	34
Figura 8. P1 - ¿Qué cree que pasaría con su dinero si el banco, corporación financiera o compañía de financiamiento donde lo tiene depositado entrara en un proceso de liquidación?	44
Figura 9. P2 - ¿Sabe sobre la existencia de un Seguro que protege el dinero que la gente tiene depositado en un banco, corporación financiera o compañía de financiamiento en caso de su liquidación?	45
Figura 10. P3 - ¿Quién ofrece este Seguro?	45
Figura 11. P4 -¿Qué sabe o que recuerda de FOGAFIN? ¿Qué es FOGAFIN para usted?	46
Figura 12. Relación entre confianza y conocimiento del seguro	47

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. Instrumento de Investigación	54
Apéndice B. Campaña de divulgación 2010 al 2012	55
Apéndice C. Campaña de divulgación 2013 a Mayo 2014	59

1. Introducción

El sistema financiero colombiano en los últimos años ha permanecido estable gracias a su red de seguridad conformada por el Banco de la República, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Superintendencia Financiera de Colombia y Fogafín, cada uno cumpliendo una función específica. Fogafín, Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, es una entidad del gobierno creada para mantener la estabilidad del sector financiero por medio de la administración de un Seguro de Depósitos que busca la protección y construcción de confianza de los ahorradores colombianos frente a una eventual liquidación de entidades financieras inscritas. Adicionalmente sirve de instrumento para el fortalecimiento patrimonial de dichas entidades y lleva a cabo el seguimiento de la actividad de los liquidadores bajo cualquiera de las modalidades previstas en la legislación.

El rol de Fogafín en el país es único, pues asegura a los ahorradores frente a una pérdida parcial o total de sus depósitos. Sin embargo, la sola existencia de un Seguro de Depósitos no garantiza la estabilidad del sistema financiero colombiano, pues es necesario que los ahorradores conozcan que sus depósitos están protegidos, las características, beneficios y limitaciones del mencionado seguro, para así disminuir el riesgo de corridas bancarias y evitar que retiren el dinero de sus cuentas ante el pánico que podría generar una crisis financiera sistémica.

De aquí surge la importancia de conocer la relación que existe entre el conocimiento del Seguro de Depósitos y la confianza de los depositantes ante la eventual liquidación de una entidad financiera inscrita en Fogafín en la cual se encuentran sus ahorros.

Para conocer dicha relación, se realizó una investigación cuantitativa dirigida a bancarizados y no bancarizados, con edades entre 25 y 55 años y de niveles socio-económicos del 2 al 5.

Teniendo en cuenta los resultados de dicha investigación, de un estudio semiótico y etnográfico realizado con anterioridad por Fogafín y algunas experiencias internacionales, se pretende presentar una propuesta de Mercadeo al Fondo, que le ayude en su constante búsqueda de aumentar el nivel de conocimiento del Seguro de Depósitos.

2. Sistema Financiero

El sistema financiero global contribuye en los avances de la economía y posibilita la asignación de recursos y el crecimiento de la misma, adicionalmente, fomenta diferentes actividades de intercambio, inversión, transacción, entre otras, que le aportan significativamente, haciendo que el dinero circule y se transe en el mercado. Al existir una oferta y una demanda de recursos financieros por parte de personas naturales y empresas públicas o privadas, se crea la necesidad de financiación, la cual es el motor de este sistema.

Con la solidez de los sistemas financieros, se disminuyen los costos de transacción gracias a la información accesible y confiable que proporciona. Según Fogafin "(...) los sistemas financieros realizan cinco funciones – evaluación de las firmas, movilización de los recursos, supervisión de los gerentes, agilización del comercio y agilización de la administración del riesgo que son cruciales para una distribución sana de los recursos.".(FOGAFIN, 2009, pág. 27).

A nivel internacional se encuentran instituciones reguladoras que a través de normas y recomendaciones controlan el sistema financiero, tales como la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), FMI (Fondo Monetario Internacional), G-10 (compuesto por los Bancos Centrales de los 10 países más industrializados del mundo), BCBS (Comité de Basilea de Supervisión Bancaria), BID (Banco Interamericano de Desarrollo), BEI (Banco Europeo de Inversiones), Banco Mundial, entre otras.

2.1. Evolución histórica del sistema financiero colombiano

A través de la historia, el sistema financiero colombiano ha sido influenciado por los cambios económicos y sociales del país. Su evolución se ha determinado por las experiencias vividas y por los acontecimientos del entorno.

En la Colonia, se realizaban esquemas de crédito y ahorro pues existía la demanda y oferta de dinero y la oportunidad de intermediar para obtener beneficios. A mediados del siglo XIX se inició la banca comercial cuando la economía empezó a vincularse con el extranjero a través de exportaciones agrícolas; en esta época, los bancos empezaron a ser protagonistas siendo

fundamentales para el desarrollo de la inversión, financiación y el ahorro, generando así crecimiento social.

Por la necesidad de crear instituciones bancarias de financiación, en 1870 se creó el primer banco privado en el país, siendo este un periodo de banca libre con estabilidad bancaria y monetaria, en donde los bancos emitían billetes convertibles en oro y velaban por mantener la confianza del público, pues no existía un banco central ni regulación estatal. Según el Banco de la República “El proceso evolutivo de las casas de cambio desembocó así en la formación de bancos comerciales, como entidades con la función básica de prestar los recursos que reciben en custodia, manejando en estas operaciones dinero oficial en lugar de oro.”(Banco de la República, 1998).

Ya a mediados del siglo XX el sistema financiero se especializó en la financiación de los sectores de la economía y a finales de este, empezó una transformación y una transición hacia un sistema centrado en bancos comerciales, abriéndose a la inversión extranjera.

Actualmente existe una regulación, vigilancia y supervisión por parte de entidades especializadas¹ que buscan mantener la confianza del público, logrando una solidez y eficiencia en términos financieros.

2.2. Sistema financiero colombiano

En Colombia, el sistema financiero se encarga de mediar el proceso de transferencia de recursos financieros y adicionalmente apoya y busca el éxito de la política monetaria, haciendo modificaciones en el encaje bancario a través del Banco de la República para mantener las metas de dinero en circulación, de inflación, de tasas de interés, entre otras.

Este sistema está compuesto por: i) el mercado financiero que es donde se realizan todas las operaciones de dinero o activos, ii) por las instituciones financieras que median entre personas o compañías que realizan transacciones, negocios o movimientos de dinero y iii) por los activos financieros que son herramientas emitidas por las instituciones para ayudar en la movilización de los recursos.

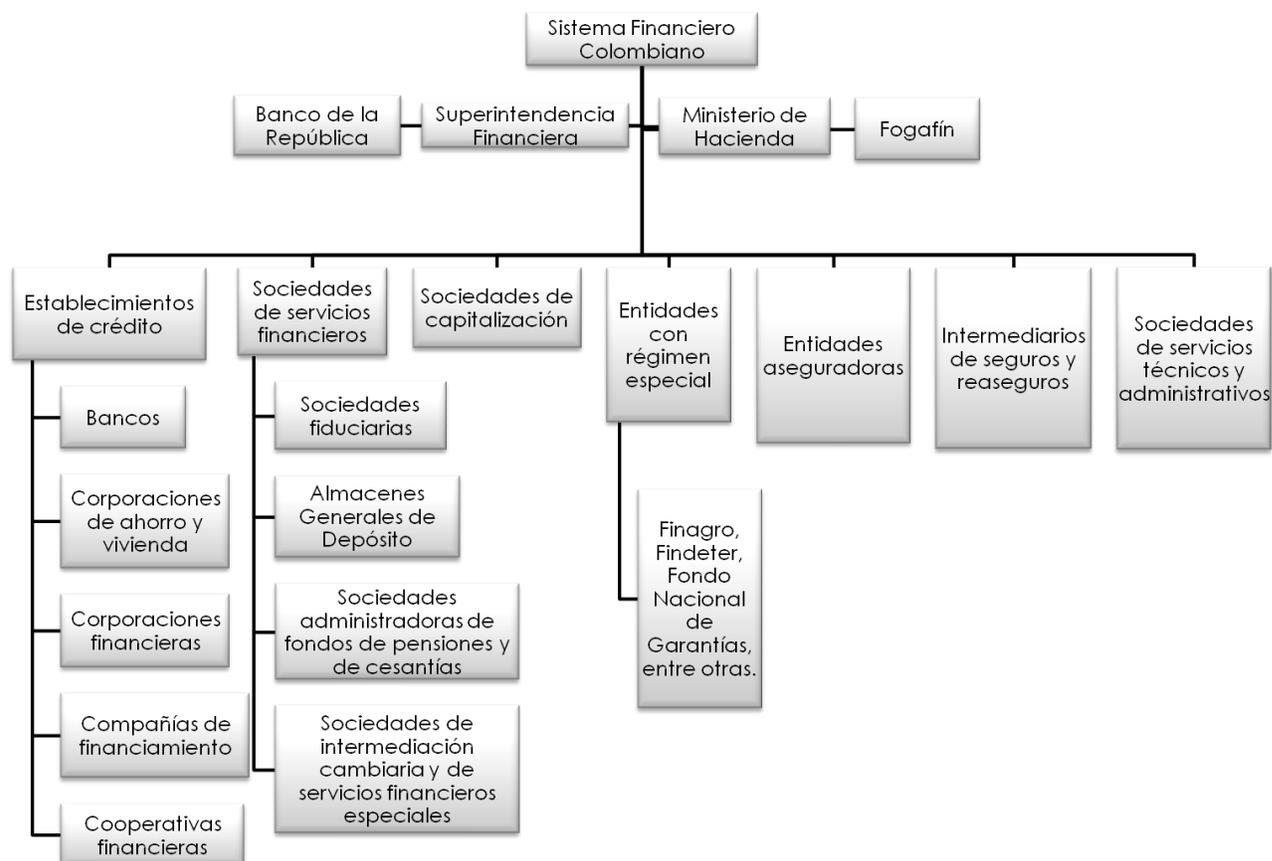
¹ Banco de la República, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Superintendencia Financiera de Colombia, Fogafín.

Las instituciones financieras que según el Banco de la República “Se encargan de actuar como intermediarias entre las personas que tienen recursos disponibles y las que solicitan esos recursos.”(Banco de la República, 2014), tienen dos funciones principales, la captación que recolecta recursos y la colocación que toma dichos recursos y los pone en circulación, facilitando así las actividades y estimulando la economía.

La estructura general del sector financiero y asegurador establece siete categorías que dividen a las entidades que en Colombia se encuentran limitadas por la ley:

- Establecimientos de crédito: son intermediarios que captan recursos en moneda legal y los colocan en el mercado, entre los cuales se encuentran los establecimientos bancarios, las corporaciones de ahorro y vivienda, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento y las cooperativas financieras.
- Sociedades de servicios financieros: son entidades que prestan el servicio de asesoría especializada para el manejo de los recursos, tales como las sociedades fiduciarias, los Almacenes Generales de Depósito, las sociedades administradoras de fondos de pensiones y de cesantías y las sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales
- Sociedades de capitalización: estimulan el ahorro en la sociedad a través de CDTs y bonos.
- Entidades con régimen especial: son creadas para realizar funciones especializadas como Finagro, Findeter, Fondo Nacional de Garantías, entre otras.
- Entidades aseguradoras: son las compañías y cooperativas de seguros y reaseguros.
- Intermediarios de seguros y reaseguros: son intermediarios que realizan actividades de corretaje de seguros y reaseguros.
- Sociedades de servicios técnicos y administrativos: apoyan y complementan las actividades de prestación de servicios financieros.

Figura 1. Estructura del sistema financiero colombiano



FUENTE: Elaboración propia.

2.3. Red de seguridad del sistema financiero colombiano

La red de seguridad tiene como objetivo primordial administrar el riesgo de una crisis en sus diferentes etapas, reducir la probabilidad de ocurrencia, neutralizar el impacto y reducir los costos. Cumple con las funciones de regular, supervisar, convertirse en prestamista de última instancia y ser asegurador de depósitos, en cabeza de una sola institución o en entidades independientes que deben interactuar entre sí.

Actualmente, en Colombia hay cuatro entidades que componen esta red:

- Superintendencia Financiera de Colombia: Se encarga de supervisar el sistema financiero, preservando la confianza pública y la estabilidad. La supervisión es un componente primordial para la función preventiva de la red, por lo cual una adecuada y eficaz gestión, racionaliza la exposición al riesgo de las entidades controladas.
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público: Se encarga de las funciones de regulación, formulando políticas de carácter general en materia financiera, además de financiar (con cargo al presupuesto nacional) los gastos derivados de una crisis sistémica cuando los recursos del fondo del Seguro de Depósitos sean insuficientes.
- Banco de la República: Respaldar la liquidez del sistema y otorga créditos a las entidades en caso de iliquidez transitoria originadas por retiros masivos de capital, así como también garantiza la seguridad y eficiencia del sistema de pagos.
- Fogafín: Afronta los problemas de solvencia de las instituciones financieras, actuando como asegurador de depósitos y respaldando el capital de los depositantes.

Figura 2. Red de seguridad del sistema financiero colombiano



FUENTE: (Fogafin, 2013, pág. 9).

2.4. Crisis

La crisis según Fogafín “(...) hace referencia a las decisiones que se toman frente a cualquier situación de cambio brusco, desorganización, o trastorno de una realidad que es aceptada pero inestable.”(Fogafín, 2009). Esta puede afectar a las personas, a las organizaciones o a los países, trayendo consecuencias que generan cambios. Dentro de las causas que pueden generar una crisis se encuentran los factores macroeconómicos como la inflación, el déficit fiscal y el déficit de cuenta corriente, o también puede darse por factores microeconómicos como las prácticas bancarias inadecuadas con debilidades administrativas y regulatorias.

Desde los años setenta hasta 2009 se habían registrado en el mundo un total de 121 crisis financieras sistémicas que afectaron a 101 países². Los sistemas financieros de distintos países han experimentado periodos de turbulencia con resultados negativos sobre el crecimiento económico, la distribución del ingreso y el sistema de pagos que afectan el buen funcionamiento de la economía de un país.

En el caso de una crisis financiera, se puede observar un proceso sistémico desarrollado en cuatro etapas:

1. Los ahorradores sienten la inseguridad de perder su dinero por la falta de información e incertidumbre.
2. Retiran el dinero de sus cuentas precipitadamente por la confusión generada en la primera etapa, pues ven un riesgo que no tiene claridad.
3. El dinero empieza a escasear, limitando los préstamos de capital a los bancos por parte del Banco Central o por financiamiento de capital extranjero.
4. Los bancos empiezan a presentar iliquidez y empiezan a liquidar activos a pérdida, llevándolos a la quiebra.

Con el objetivo de reducir las crisis y generar confianza en los ahorradores del sistema financiero colombiano, el gobierno se basó en cuatro principios internacionales para su manejo:

² Según Laevan, Luc y Valencia en Systemic Banking Crises.

1. Proceder con rapidez y suficiencia: los costos de una crisis aumentan proporcionalmente con su duración por lo cual los Gobiernos deben proceder con velocidad, contundencia y tomar acciones complementarias de las instituciones afectadas por la crisis.
2. Actuar con bases sólidas y suficiente previsión: las medidas adoptadas deben ser el resultado de un análisis minucioso de la información. A partir de esto el Gobierno podrá tomar decisiones que solucionen los problemas estructurales y minimicen los costos de salvamento. Una inconveniente previsión de las contingencias futuras puede aumentar los costos del Estado.
3. Evitar el riesgo moral: las naciones deben suministrar mecanismos de apoyo y garantías especiales a los intermediarios, para que así puedan asumir riesgos, tomar ganancias en tiempos de prosperidad y evadir el costo de sus errores impidiendo la crisis.
4. Minimizar la intervención directa del Estado: el rol del Estado debe limitarse a las funciones de regulación, supervisión y control.

Como resultado de las crisis financieras se han creado instituciones sólidas, como los aseguradores de depósitos, que velan por el cumplimiento de los objetivos de la red de seguridad del sistema financiero. Según Fogafín “(...) como respuesta al fenómeno de corridas bancarias, muchos países han adoptado esquemas de Seguro de Depósitos que protegen (al menos parcialmente) los ahorros del público en el sistema financiero, llegado el caso de que alguna de las entidades que lo conforma presente problemas de solvencia y no esté en capacidad de responder por ellos”. (FOGAFIN, 2009).

2.5. Fogafín

El Fondo de Garantías de Instituciones Financieras - Fogafín, es una entidad del Gobierno adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, encargada de proteger los ahorros de los ciudadanos depositados en las instituciones financieras inscritas³, para así generar confianza en el sistema financiero colombiano.

Como miembro de la Red de Seguridad, el Fondo administra el Seguro de Depósitos cuyos recursos son la fuente para la devolución del dinero al depositante afectado en caso de liquidación de una entidad inscrita. Además, sirve de instrumento para el fortalecimiento patrimonial de las

³ Las instituciones inscritas en Fogafín son: bancos, corporaciones financieras y compañías de financiamiento

instituciones inscritas para mantener la estabilidad del sector, haciéndole seguimiento a la actividad de los liquidadores de las instituciones financieras que llevan a cabo procesos de liquidación, bajo cualquiera de las modalidades previstas en la legislación.

Todas estas actividades tienen como objetivo proteger los ahorros de las personas y velar por la estabilidad del sistema financiero.

Fogafín nace en un contexto económico complejo. En efecto, desde el año 1982, el país atravesaba por una crisis financiera que no había podido ser resuelta con los instrumentos con que contaban el Banco de la República y la Superintendencia Bancaria de entonces. Dada esa problemática, el Gobierno conformó la “Comisión Asesora de Alto Nivel para el Estudio de la Reforma del Sector Financiero”, la que tomando como referencia la institucionalidad existente en algunos países desarrollados, recomendó la conformación de un fondo de garantías.

Desde su creación, a Fogafín se le asignaron dos funciones principales: i) brindar apoyo y resolver entidades financieras que presenten profundo deterioro patrimonial y ii) organizar un esquema de Seguro de Depósitos para proteger la confianza de los ahorradores en caso de que la entidad en donde tienen sus depósitos entre en liquidación.

Fue así como en cumplimiento de su mandato, Fogafín intervino activamente en el proceso de capitalización del sistema financiero durante la segunda mitad de la década de los 80's, adelantando operaciones tan importantes como las oficializaciones del Banco de Colombia, del Banco Tequendama y del Banco del Comercio, entre otros.

En la década de los 90's, después de haber vivido un crecimiento y recuperación del sector financiero colombiano, Fogafín enfrentó la peor crisis financiera que ha tenido el país en su historia. Uniéndose con otras entidades gubernamentales para la recuperación del sistema, se aportaron \$26.4 billones para apoyar a las instituciones y deudores afectados, logrando que en tres años se recobrara la buena salud y estabilidad.

A finales de 2008 el mundo enfrentó la mayor crisis financiera internacional desde la Gran Depresión. Ante la inestabilidad generada en los mercados, Fogafín estuvo presto a preservar la confianza de los depositantes en el sistema. Sin embargo, las lecciones aprendidas a partir de la crisis de finales de los noventa, condujeron a un proceso de ajuste y fortalecimiento del sector financiero, lo cual permitió afrontar el choque externo sin mayores sobresaltos.

Para Fogafín, este momento de fortaleza y confianza en el sistema financiero colombiano se constituye en una oportunidad para consolidarse institucionalmente y como miembro de la Red de Seguridad Financiera, planeando y desarrollando proyectos que le permitan estar preparado y con mejores herramientas a la hora de enfrentar nuevos episodios de turbulencia. Es precisamente con ese objetivo que actualmente esta institución enfoca sus esfuerzos hacia temas tan importantes como la construcción de protocolos para la resolución de instituciones financieras en problemas y la divulgación de la existencia, beneficios y limitaciones del Seguro de Depósitos.

2.5.1. El Seguro de Depósitos en Colombia. El Sistema de Seguro de Depósitos es un mecanismo que ante la liquidación de cualquier institución financiera inscrita en Fogafín, garantiza a los depositantes la devolución total o parcial de sus ahorros. En Colombia el sistema que administra Fogafín está orientado a proteger pequeños y medianos ahorradores.

El seguro respalda los ahorros que los depositantes tengan en cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuentas de ahorro especial, certificados de depósitos a término (CDT), bonos hipotecarios, depósitos electrónicos, depósitos simples, depósitos especiales, servicios bancarios de recaudo y cesantías administradas por el Fondo Nacional del Ahorro.

Los productos que no están amparados por el Seguro de Depósitos son bonos obligatoriamente convertibles en acciones (BOCEAS), bonos opcionalmente convertibles en acciones (BOCAS), productos fiduciarios, seguros, productos ofrecidos por las sociedades comisionistas de bolsa o cualquier producto adquirido en una entidad no inscrita en el Seguro de Depósitos

2.5.2. Instituciones inscritas a Fogafín. Actualmente se encuentran inscritas en total 54 entidades financieras, de las cuales 24 son bancos, 5 corporaciones financieras, 24 compañías de financiamiento y 1 institución oficial especial⁴.

2.5.3. Cobertura. El valor máximo asegurado por concepto de Seguro de Depósitos es de \$20.000.000, este cálculo se realiza por entidad, cliente, independientemente del número

⁴ Fondo Nacional del Ahorro

de acreencias de las cuales sea titular esa persona, bien sea en forma individual, conjunta o colectiva con otras. Los valores que superen el monto amparado por el Seguro pueden ser reclamados ante la entidad en liquidación. Este seguro para los depositantes es automático y gratuito, porque se adquiere cuando se abre una cuenta en una institución financiera inscrita en el Fondo.

Según la información de la Tabla 1 este monto de 20 millones de pesos le otorga una cobertura a más del 98.2% de los cuentahabientes del sistema financiero colombiano. En el remoto caso que una institución financiera entre en liquidación.

2.5.4. Recaudos de las primas. Las reservas del Seguro de Depósitos se sostienen con las primas que pagan las entidades inscritas, que corresponden a 0.3% anual de los depósitos asegurables. Los dineros recaudados por Fogafín se invierten en activos financieros seguros y líquidos en Colombia y en el extranjero, siguiendo una política que propende por la disponibilidad de estos recursos en el momento en que sea necesario para que el ahorrador reciba su dinero de manera oportuna.

Según la información de Fogafín disponible a marzo 2014, el aumento en la reserva del Seguro de Depósitos ascendió a \$ 8.720.548 millones, lo que significa un crecimiento del 30% frente al año 2012. Adicionalmente, como se muestra en la tabla a continuación, el 98.2% de los productos de ahorro están cubiertos:

Tabla 1. Indicadores del Seguro de Depósitos

Indicadores del Seguro de Depósitos
(cifras en millones de pesos)

Indicadores del Seguro de Depósitos	mar-12	mar-13	mar-14
Depósitos Totales	\$ 207,243,515	\$ 244,193,046	\$ 283,192,470
Crecimiento Anual de los Depósitos Totales	18.8%	17.8%	16.0%
Depósitos Asegurables ¹	\$ 205,081,836	\$ 242,175,936	\$ 280,806,480
Depósitos Asegurados ²	\$ 33,604,088	\$ 36,022,376	\$ 41,187,034
Número de Clientes 100% Asegurados por tipo de depósito y por entidad ³	37,365,243	40,595,175	42,898,956
Depósitos Totales / PIB Nominal ⁴	33.4%	36.7%	40.1%
Depósitos Asegurables / Depósitos Totales ⁵	99.0%	99.2%	99.2%
Depósitos Asegurados / Depósitos Asegurables	16.4%	14.9%	14.7%
Número de Clientes 100% Asegurados / Total Clientes	98.4%	98.3%	98.2%
Información de la Reserva del Seguro de Depósitos			
Reservas del Seguro de Depósitos	\$ 6,690,976	\$ 7,543,113	\$ 8,720,548
Porcentaje del Portafolio Invertido en Pesos	17.6%	17.9%	17.1%
Porcentaje del Portafolio Invertido en Dólares	82.4%	82.1%	82.9%
Reservas Seguro de Depósitos / Depósitos Totales	3.2%	3.1%	3.1%
Reservas Seguro de Depósitos / Dep. Asegurados	19.9%	20.9%	21.2%

Fuente: Fogafín⁵.

2.5.5. Pago del Seguro de Depósitos. El Fondo de Garantías de Instituciones Financieras ha pagado el Seguro de Depósitos a 16 entidades como se muestra en la siguiente tabla 2. Los pagos del seguro entregados a los ahorradores de estas entidades se realizaron en promedio 182 días después de ordenada la liquidación de la entidad. Lo anterior se debe a que Fogafín debía esperar la resolución de reconocimiento de acreencias expedida por el liquidador (30 días corridos), luego el liquidador debía estudiar ese reconocimiento (30 días

⁵ 1 Depósitos asegurables: depósitos en cuenta corriente, depósitos simples, certificados de depósitos a término, depósitos de ahorro, cuentas de ahorro especial, bonos hipotecarios, depósitos especiales, servicios bancarios de recaudo y depósitos electrónicos. 2 Depósitos asegurados: depósitos asegurables hasta \$20.000.000 millones de pesos. Este cálculo se realiza por entidad y por cliente. 3 El número de clientes 100% asegurados corresponde al número de clientes reportado por cada entidad con depósitos hasta un valor de \$20.000.000 millones de pesos. 4 El PIB Nominal corresponde a la sumatoria de los últimos cuatro trimestres. La información corresponde a diciembre de 2011, 2012 y 2013, respectivamente. 5 La diferencia entre los depósitos totales y los depósitos asegurables corresponde a exigibilidades. Las exigibilidades son obligaciones derivadas de operaciones o servicios bancarios ofrecidos en el en el país o con el exterior, como: giros por pagar, cobranzas por liquidar, cheques de gerencia, cheques certificados, entre otros. Estas obligaciones, recaen sobre la entidad que ofrece el servicio.

hábiles) y finalmente se le entregaba a Fogafín la base liquidada para proceder con el pago.

Tabla 2. Entidades liquidadas

Valor Pagado		
(Millones de pesos)		
Entidad en liquidación	Precios corrientes	Precios constantes de 2013
Leasing Cauca	3,968	10,124
Financiera Arfin	1,997	5,261
La Fortaleza	28,076	86,689
Leasing Patrimonio	1,473	3,269
Banco Andino	13,158	28,826
Banco del Pacífico	10,716	23,581
Banco Selfn	4,874	9,737
Corfipacífico	9,516	20,972
C.F.C. Bermúdez y Valenzuela	17,552	37,856
C.F.C. Findesarrollo	3,066	6,539
C.F.C. Pacífico	2,337	4,955
C.F. Occidente	218	436
Leasing Selfin	3,505	7,016
Capitalizadora la Grancolombiana	7,387	16,366
Capitalizadora Aurora	419	764
Corfitransporte	845	1,528
Total	109,108	263,919

Fuente: Elaboración propia.

Según la IADI “El asegurador de depósitos debe dar a los depositantes un acceso oportuno a sus fondos asegurados (...) Los depositantes deben tener el derecho legal de obtener un reembolso hasta por una cantidad equivalente al límite de cobertura, y deben saber cuándo y bajo qué condiciones el asegurador de depósitos comenzará el proceso de reembolso (...)” (IADI, 2009). Por lo anterior, el Fondo se encuentra trabajando para devolver los recursos de los depositantes antes de 26 días hábiles después de ordenada la liquidación de una entidad financiera inscrita, por lo cual se estableció que estas deben enviar

periódicamente a Fogafín, toda la información detallada de los depositantes y de las cuentas amparadas por el Seguro de Depósitos.

2.5.6. Proceso del pago del Seguro de Depósitos. El pago del Seguro de Depósitos se hace efectivo cuando la Superintendencia Financiera de Colombia ordena la liquidación⁶ de una entidad financiera inscrita en Fogafín.

En las cuentas individuales se paga al titular de la cuenta hasta el monto máximo asegurado por persona. En las cuentas colectivas se abre a nombre de dos o más personas y cualquiera de los titulares puede venir a reclamar el seguro. El Fondo pagará el Seguro de Depósitos correspondiente a cualquiera de ellos que se presente a reclamarlo, teniendo en cuenta el límite por persona (\$20.000.000), pagando en orden de reclamación y así sucesivamente. Cuando dos o más personas sean titulares de una misma acreencia en forma conjunta, Fogafín pagará el seguro por partes iguales a cada titular.

Pasos a seguir:

Paso 1: Se debe consultar el aviso de prensa: Una vez en firme la resolución de reconocimiento de acreencias expedida por el liquidador, Fogafín publicará un aviso de prensa a nivel nacional para informar el procedimiento a seguir.

Paso 2: Diligenciar el formulario: el formulario del pago del Seguro de Depósitos se encuentra publicado en la página web y también se puede solicitar en físico sin costo, en los puntos de atención indicados por Fogafín en el aviso de prensa.

Paso 3: Entregar el formulario: Una vez diligenciado y firmado el formulario, deberá remitirlo mediante correo certificado o llevarlo a las instalaciones de Fogafín, junto con los documentos requeridos en el formulario.

⁶ Según Fogafín, en Colombia hay tres modalidades de procesos de liquidación: i) La liquidación forzosa: son ordenadas por la Superintendencia Financiera de Colombia cuando se presentan ciertas condiciones y se cumplen los requisitos que estipula la ley. ii) La liquidación ordenada por decreto en ejercicio de la facultad prevista en el artículo 52 de la ley 489 de 1998 (aplica para entidades financieras públicas): son ordenadas por el Gobierno Nacional mediante decreto, se rigen por las reglas establecidas por el decreto que ordena su liquidación o, en su defecto, por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y Código de Comercio. iii) La liquidación voluntaria de instituciones financieras privadas: son ordenadas por la Asamblea General de Accionistas, en virtud de lo que consagran los estatutos sociales y la ley. (FOGAFIN, 2009)

Paso 4: Pago del Seguro de Depósitos: De acuerdo con la elección el depositante podrá recibir el pago del seguro a través de cualquiera de los siguientes medios: en 2 días hábiles si eligió el pago de su seguro a través de transferencia electrónica a otra cuenta o en 4 días hábiles si eligió el pago de su seguro a través de cheque o efectivo, contados a partir de la fecha de entrega del formulario.

2.5.7. Importancia del pago del Seguro de Depósitos. El pago del Seguro de Depósitos comprende el reembolso de los depósitos y la liquidación de los activos de una entidad financiera quebrada. “De acuerdo con el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2002), la opción de pago del seguro de depósitos debe considerarse como alternativa de resolución sólo cuando se han agotado todas las alternativas de sector privado. Si no hay ningún inversionista dispuesto a absorber a la entidad financiera, resulta inevitable la liquidación de los activos de la misma, para iniciar el reembolso de los depósitos.” (Fogafín, 2011, pág. 7).

2.5.8. Ventajas del pago del Seguro de Depósitos. Mantiene la confianza del público en la estabilidad del sistema financiero, reduce al mínimo la probabilidad de corridas bancarias, disminuye la interrupción del flujo de dinero de los depositantes y mantiene la credibilidad del esquema de Seguro de Depósitos.

2.5.9. Desventajas del pago del Seguro de Depósitos. El monto de la cobertura y la tardanza de los pagos son desventajas de este seguro. Es claro que aquellos depositantes que tengan productos no cubiertos o que excedan el límite asegurado, no recuperan sus ahorros rápidamente o en su totalidad y además deben esperar a la liquidación de la entidad.

3. Actualidad mundial del Seguro de Depósitos

Luego de diferentes crisis mundiales vividas en 1980, 2007 y 2008 donde el mundo se vio enfrentado a la insolvencia de muchas entidades financieras, los países se vieron en la tarea de impulsar el papel que cumpliría la protección de los depósitos de los ahorradores por medio de herramientas eficaces. A través del Seguro de Depósitos, muchos países buscaron incrementar la cobertura de tal forma que entregaran mayores beneficios a los ahorradores ante las liquidaciones, buscando así una mayor confianza y mejorar la estabilidad financiera frente al conocimiento sobre el Seguro de Depósitos. La protección del depósito reduce las pérdidas asociadas con la liquidación de una entidad para los depositantes menos informados, protegiendo así a los consumidores en general.

Durante las crisis financieras el papel del asegurador de depósitos ha sido reembolsar a los depositantes de las instituciones fallidas hasta el límite de cobertura, asegurándoles el acceso inmediato a sus ahorros, minimizando las pérdidas por parte de los ahorradores en el balance del banco.

La comunicación que se realiza para dar a conocer el Sistema de Seguro de Depósitos, así como las noticias sobre la liquidación de las entidades financieras hacia los ahorradores, tiene patrones en común alrededor del mundo, aunque con diferentes impactos sociales. En países donde la liquidación de entidades financieras es habitual, se crea comunicación por medio de canales de alto impacto. Por ejemplo en Estados Unidos donde se presenta la liquidación de entidades bancarias con regularidad, los ahorradores no temen por la pérdida de sus ahorros, ya que existe confianza en el Seguro de Depósitos. Esto se da gracias a que ya conocen los procedimientos de reembolso y la cobertura que los seguros le dan ante la eventual liquidación de su entidad.

3.1. Países con Seguro de Depósitos

El rol que están llevando a cabo los Seguros de Depósitos en el ámbito financiero mundial, sigue en continua evolución y expansión.

Es importante resaltar los resultados de investigaciones de la IADI⁷, donde “(...) entre 1974 y 2008, 99 países establecieron algún tipo de Sistema de Seguro de Depósitos explícito. Ya a inicios de 2010, existían 106 países con esquemas de Seguro de Depósitos explícitos, y en otros 19 se estaba estudiando la factibilidad de su implementación.” (SEDESA, 2014). En este momento ya se cuenta con Seguro de Depósitos en 113 países.

En la actualidad, muchos países se preocupan por la estabilidad financiera de los ahorradores, buscando al final de todo proceso de mejora la estabilidad en el sistema económico y financiero de la Nación. Después de diferentes crisis que se han presentado alrededor del mundo, muchos países se han visto en la obligación de prestar servicios en el sistema financiero que protejan los ahorros, buscando generar una mayor confianza en los depositantes.

La IADI desde mayo de 2002 busca mejorar la eficacia de los Sistemas de Seguro de Depósitos por medio de la promoción de la orientación y cooperación internacional. Esta búsqueda se realiza a través de investigaciones, conferencias y reuniones que generan mejoras en las políticas de los Seguros de Depósitos, siendo dictadas por los miembros de la asociación que con su experiencia y conocimiento presentan una guía a los diferentes países que conforman la IADI. En esta asociación, Colombia es miembro a través de Fogafín y Fogacoop (quien cubre los depósitos en cooperativas), como parte de las compañías que representa la IADI alrededor del mundo. A la fecha se han realizado 20 conferencias, donde los últimos anfitriones han sido Rio de Janeiro (2006), Kuala Lumpur (2007), Washington DC (2008), Basilea (2009), Tokio (2010), Varsovia (2011), Londres (2012) y Buenos Aires (2013).

3.2. Prácticas internacionales del Seguro de Depósitos

Según la información que brinda la IADI, algunos países han realizado acciones para generar confianza en los ahorradores. Así mismo, algunos buscan alianzas con otros países generando no solo confianza en su país sino en los inversionistas del otro. La experiencia es lo que alimenta las políticas y los principios de los Seguros de Depósitos y es de esta forma que se complementa la información plasmada por esta asociación.

⁷ La Asociación Internacional de Aseguradores de Depósitos (IADI) es el máximo foro internacional para las agencias que administran el Seguro de Depósitos en cada país cuyo objetivo es contribuir a la estabilidad de los sistemas financieros mediante la promoción de la cooperación internacional relacionado con el Seguro de Depósitos

3.2.1. Canadá. Según la información obtenida a julio 2011, La Corporación de Seguro de Depósitos de Canadá –CDIC⁸ se financia a través de las primas que pagan las entidades aseguradas y en caso de que se extingan sus reservas, la CDIC tiene acceso a fondos del gobierno hasta por 17.000 millones (Dólares Canadiense) y puede extenderse con autorización del Parlamento.

La CDIC tiene pleno conocimiento sobre el potencial cierre de una entidad financiera gracias a la relación que tiene con los miembros de la red de seguridad⁹. Para efectuar el pago del Seguro de Depósitos con la mayor celeridad, desarrolla las siguientes actividades preliminares: i) las pruebas preparatorias (la ejecución de un esquema de alertas tempranas) para verificar la obtención de la información y la agregación de las cuentas dada la orden del cierre de la entidad, ii) la preparación del equipo que ejecutará la medida que identifica a los depositantes con múltiples cuentas y agrega los depósitos para aplicar los límites del seguro y iii) la notificación al público de cuándo y el proceso de reclamación.

Los ahorradores reciben el pago entre uno y tres meses después del cierre de la entidad. En caso que algunos ahorradores requieran el pago inmediato, la CDIC realiza avances en menos de 24 horas. El pago se realiza a través de la transferencia de los depósitos a otra institución asegurada o por cheque.

3.2.2. Estados Unidos. Desde los años treinta, el Seguro de Depósitos ha sido parte del sistema financiero estadounidense. Este fue establecido para restablecer la confianza en el sistema financiero tras las numerosas quiebras bancarias que trajo consigo la Gran Depresión, buscando desde entonces promover la estabilidad general al desalentar los retiros masivos de depósitos bancarios. Según Podrasky y Tuya, “El Seguro de Depósitos puede aminorar la amenaza de retiros que causan iliquidez, cuando el público se entera de que un banco está en dificultades (...)” (Podrasky & Tuya, 1990, pág. 217).

En dicha época se establecieron tres fondos de seguro, uno para la banca comercial, otro para las instituciones de ahorro y otro para las asociaciones de crédito. Los dos primeros

⁸Canada Deposit Insurance Corporation

⁹ Supervisión bancaria , Banco Central Canadiense, el Departamento de Finanzas y la Agencia Canadiense del Consumidor Financiero.

están a cargo de la Corporación Federal de Seguro de Depósitos - FDIC¹⁰ y el último depende de la Administración Nacional de Asociaciones de Crédito (ANAC).

La FDIC fue creada en 1933 por el Congreso, buscando mantener la estabilidad y confianza en el sistema financiero al asegurar los depósitos, manejar las quiebras y examinar y supervisar las instituciones financieras para la seguridad y protección del consumidor. En 1987, empezó a automatizar el pago del seguro pasando de un sistema manual a una base de datos de computador, mejorando su operatividad. La sistematización del proceso permitió dedicar más recursos a la atención del depositante y de esta forma entregar por adelantado a los ahorradores de manera inmediata una parte o la totalidad de los depósitos asegurados, mientras se determinaba el pago definitivo del Seguro de Depósitos.

De acuerdo con la dimensión de los activos de cada banco inscrito, la FDIC les cobra una cuota de seguro que se acumula y se deposita en un fondo de seguros que se paga de las cuentas de ahorros y de cheques de los depositantes. Este seguro cubre hasta USD250.000 por titular o cotitular por cada una de las cuentas de depósito en bancos y asociaciones de ahorros aseguradas.

Según la FDIC, “La ley federal obliga a la FDIC a efectuar los pagos de los depósitos asegurados “tan pronto como sea posible” ante la quiebra de una institución asegurada. (...) El objetivo de la FDIC es realizar los pagos de los seguros de depósitos a los dos días del cierre de la entidad asegurada.” (FDIC, 2010), tiempo que puede variar dependiendo de la documentación adicional requerida de los depositantes por el tipo de producto asegurado.

El pago del Seguro de Depósitos es transferido a un agente bancario o es pagado por medio de un cheque, el cual es enviado por correo a la dirección registrada en la base de datos. Si los depósitos exceden el monto de cobertura, la FDIC debe contactar directamente al depositante. La FDIC realiza el siguiente proceso para el pago del seguro: la publicación de un aviso en un periódico local por tres meses consecutivos y el envío de una carta a los ahorradores a la dirección registrada en la base de datos del banco quebrado, tras lo cual, los ahorradores tienen un plazo de noventa días siguientes a la publicación del aviso.

¹⁰Federal Deposit Insurance Corporation

3.2.3. México. En México se encuentra el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario - IPAB creado en el año 1999, cuya autoridad legal es la Ley de Protección al Ahorro Bancario de enero del mismo año. El IPAB se encarga de garantizar los depósitos bancarios de los pequeños y medianos ahorradores ante posibles problemas financieros que pongan en riesgo los ahorros de los depositantes, por medio de mecanismos que los ayuden a recuperar rápidamente su dinero de manera automática y gratuita. Este seguro protege a los depositantes sin importar su nacionalidad o estado de residencia.

En este país, aproximadamente el 99% de las cuentas que se encuentran en el sistema bancario nacional están cubiertas por el Seguro de Depósitos y el 69% de los saldos están plenamente asegurados.

Los productos bancarios protegidos por el IPAB son los depósitos a la vista en cuentas de cheques (cuentas de nómina), los depósitos en cuentas de ahorro, los depósitos a plazo, los depósitos retirables con previo aviso o en días preestablecidos y los depósitos en cuenta corriente asociados a tarjetas débito. Es importante aclarar que las únicas entidades financieras que cubre el IPAB son los bancos. Por otra parte, el IPAB no garantiza las inversiones realizadas en las aseguradoras, las sociedades de inversión, las cajas de ahorro, las sociedades de ahorro y préstamo, las casas de bolsa y la banca de desarrollo.

Por otra parte, el IPAB es administrador del fondo de protección de ahorro donde se suman los aportes que realizan mensualmente los bancos (0,4% de los pasivos totales por banco). Estos recursos se deben invertir en valores gubernamentales de amplia liquidez o en depósitos en el Banco de México y son los recursos para pagar a los ahorradores ante una eventual quiebra de una entidad bancaria. El IPAB solo mantiene en sus cuentas el dinero necesario para su operación.

En caso de que un banco quede en bancarrota, el IPAB antes de realizar el pago a los ahorradores, podría otorgar apoyo financiero si esta operación resulta menos costosa que el pago de las obligaciones garantizadas.

El IPAB cubre con el seguro, hasta el equivalente a 400 mil Unidades de Inversión (UDIS), lo cual significa aproximadamente USD\$100.000 por depositante y por institución. La unidad UDI se ajusta con respecto a la inflación.

En caso de que el ahorrador tenga más de un producto en el mismo banco, se suman sus saldos, y el monto total se toma como base para calcular el pago en donde siempre su límite será el mencionado anteriormente.

Los pagos del Seguro de Depósitos en México se realizan según el proceso normal, sesenta días después de la fecha en que la institución realiza la publicación de la Resolución sobre el procedimiento para pagar las obligaciones garantizadas. Este pago se realiza si se cumple con los siguientes requisitos: el diligenciamiento del formato de reclamación que se encuentra en el banco o en la página Web, la presentación de un comprobante y un documento de identidad.

Su estrategia de comunicación está basada en divulgación a través de medios masivos y digitales. En la página web de la IPAB, se reúnen las comunicaciones que se realizan sobre aspectos financieros de interés para los usuarios con un amplio historial. En la información se dan a conocer principios o bases de cómo actuar ante la eventual liquidación de una entidad financiera.

Los medios de comunicación en los cuales el IPAB divulga la información acerca del Seguro de Depósitos son: 1. Prensa escrita, 2. Radio, 3. Afiches, 4. Folletos informativos, 5. Encuestas, 6. Correo electrónico, 7. Centro de asistencia telefónica, 8. Centro de informaciones en sucursales bancarias y 9. Página Web.

3.2.4. Alemania. El sistema bancario de Alemania es uno de los más estables del mundo debido a la protección de los depósitos y a la constante regulación. Existen tres sistemas de protección voluntarios y alimentados por las instituciones aseguradas. Prácticamente todo el sector bancario hace parte de uno de estos tres sistemas que ofrece protección para los depositantes:

1. El sistema de la banca privada: ofrece una cobertura generosa por depositante. Es el único que contempla la liquidación de un banco y la devolución de los depósitos a los ahorradores. Los bancos aportan una prima del 0.03% anual sobre los depósitos asegurados en el Fondo.
2. El sistema de la caja (municipal) de ahorro: cuenta con un sistema que protege a las instituciones y los depositantes. No permite que las entidades entren en liquidación, las que tengan problemas de solvencia son saneadas o fusionadas

- según el grado del problema y asegura la devolución completa de los depósitos por medio de un seguro institucional que está a cargo de las Federaciones regionales, las cuales también tienen como función ser auditores externos y supervisores. Las cajas de ahorro cuentan con Fondos regionales, la Reserva de Seguro de las instituciones de crédito *Landesbanken*, un Fondo de Seguro de los miembros que aportan el 0.03% sobre los depósitos y además dispone de una garantía pública.
3. El sistema de la banca cooperativa: los bancos cooperativos están cubiertos por un seguro institucional y contempla las mismas características de la caja de ahorro exceptuando la garantía pública. La prima que deben pagar las instituciones se basa en los activos de riesgo que son el 0.05% y puede ser elevada hasta el 0.20%.

Los tres sistemas son regulados y supervisados por parte de la Superintendencia Bancaria y reciben auditoría externa de sus Federaciones.

Los productos amparados son: depósitos, bonos de los bancos y obligaciones con sus clientes derivados de operaciones de compra-venta de títulos.

El Instituto de indemnización de los bancos alemanes existe desde 1998 y los 3 sistemas cuentan con una protección básica con una cobertura de hasta 100.000 euros.

3.2.5. Perú. El Fondo de Seguro de Depósitos - FSD de Perú fue creado en 1991 con el objetivo primordial de proteger a los depositantes de las instituciones financieras inscritas en caso de que se declaren en quiebra; así mismo, para velar por mantener un sistema financiero sólido y confiable, utilizando mecanismos que cubrieran los depósitos asegurados.

Desde su creación, el FSD ha respaldado 11 instituciones en liquidación desde 1992 hasta 2000 y 2 instituciones bajo reorganización societaria en los años 2000 y 2001, desembolsando un dinero para cubrir a los beneficiarios de dichas entidades.

Las entidades inscritas al FSD pagan una prima trimestral para tener derecho al seguro que se determina de acuerdo a la clasificación de riesgo asignada y se calcula promediando los depósitos e intereses cubiertos. A la fecha, el FSD tiene establecido un monto máximo de cobertura que se actualiza de manera trimestral por valor de S/.92,738

(USD35.000) para los depositantes que incluye los intereses por persona por entidad inscrita. Tras la declaración de disolución de la entidad financiera, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS se asegura de que los liquidadores remitan al FSD en un plazo menor a 60 días la relación de los productos asegurados cubiertos y el monto al que ascienden sus derechos. Quienes no hayan sido nombrados en la relación, pueden reclamar en un plazo de 60 días. Después de este proceso el FSD inicia el proceso de pago en un plazo no mayor a 10 días hábiles después de recibir la relación, prosiguiendo con los pagos de manera interrumpida.

Después de 10 años de la fecha en que inician los pagos, se vence el plazo para que el asegurado cobre los fondos y pierda el derecho de cobertura, pasando dicho monto a formar parte de los recursos del FSD.

3.2.6. Malasia. A principios de los 90's Malasia estaba pasando por una época de prosperidad que ya se mantenía por casi 10 años, el país era un destino predilecto para la inversión extranjera, la bolsa de Kuala Lumpur habitualmente se colocaba encabezando los registros de las bolsas de valores del mundo y se proyectaba su sostenibilidad en el tiempo, perfilándolo como una potencia mundial para el 2020.

Después de la devaluación del Bath Tailandés, en julio de 1997 el Ringgit Malayo fue instrumento de una constante especulación financiera, lo cual bajo a la mitad el valor de la divisa y empezó el efecto domino descrito en varios países por la misma época. Los calificadores de riesgo fueron más estrictos con el sistema financiero, con lo cual la bolsa de valores se derrumbó. Malasia fue abatida por la recesión financiera por primera vez en muchos años.

Después de la crisis financiera de 1997 en Asia, el gobierno de Malasia emprendió un programa de reforma financiera que duró una década, cuyo objetivo era mejorar la estabilidad financiera a través de iniciativas de protección al consumidor y conducta del mercado.

Siendo la estabilidad financiera su principal propósito, el Banco Central de Malasia introdujo iniciativas que ayudarían a fortalecer la capacidad de las instituciones financieras, además de promover la educación financiera entre los consumidores y asegurar que las instituciones financieras se apegaran a las prácticas justas de mercado. Se optó por

Seguros de Depósitos para mitigar de alguna manera el riesgo moral de crear una garantía global. Para esto también se promueven incentivos a los bancos que hacen una gestión sólida de los riesgos financieros.

El Sistema de Seguro de Depósitos fue creado en septiembre de 2005 y es administrado por el asegurador de depósitos de Perbadanan en Malasia – PIDM¹¹.

La cobertura del seguro es de 250.000 Ringgit, (USD77.335) por depositario y por banco miembro, cubriendo el depósito en sí y sus intereses. Con esta cobertura se garantiza la protección al 99% de los depositantes del sistema Malayo. El PIDM ofrece coberturas separadas para los depósitos convencionales y los islámicos.

Cuando un banco entra en liquidación el PIDM tiene tres meses para realizar el pago de los montos asegurados a los beneficiarios y no hay necesidad de instaurar una reclamación ante la entidad, pues todo trámite es realizado automáticamente.

Figura 3. Diagrama de divulgación del Seguro en Malasia



Fuente: Asegurador de depósitos de Perbadanan en Malasia–PIDM.

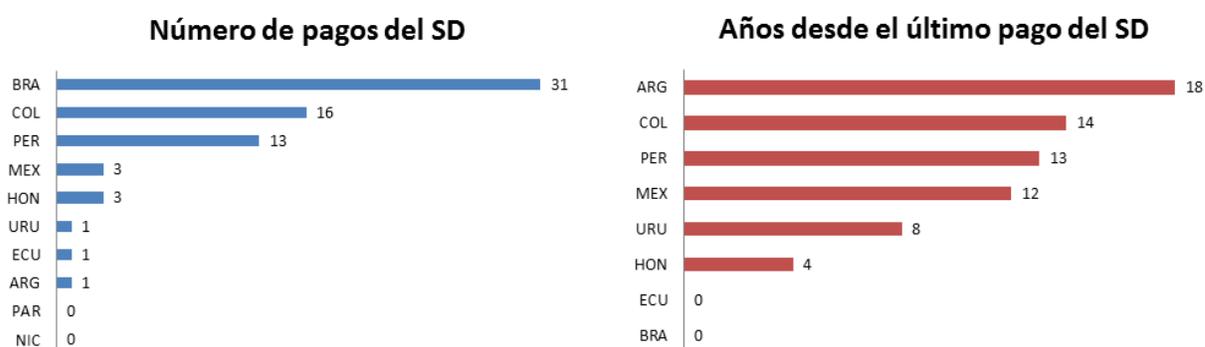
El PIDM consciente de la importancia de comunicar efectivamente sus servicios, está haciendo campañas de divulgación constantemente acerca de su labor. En la página de internet <http://www.pidm.gov.my/> se encuentran catalogados los anuncios de prensa, los comerciales de televisión (en inglés, mandarín y en malayo), los discursos de sus

¹¹Perbadanam Insurans Deposit Malaysia.

directores y demás información relevante; además cuenta con brochures con información acerca de todas las instituciones financieras inscritas.

3.2.7. Pago del Seguro en América Latina. Según José Meza Cáceres Director del Fondo de Garantía de Depósitos de Paraguay, en Latinoamérica se han realizado 69 pagos del Seguro de Depósitos como se muestra en la siguiente figura:

Figura 4. Pagos en Latinoamérica



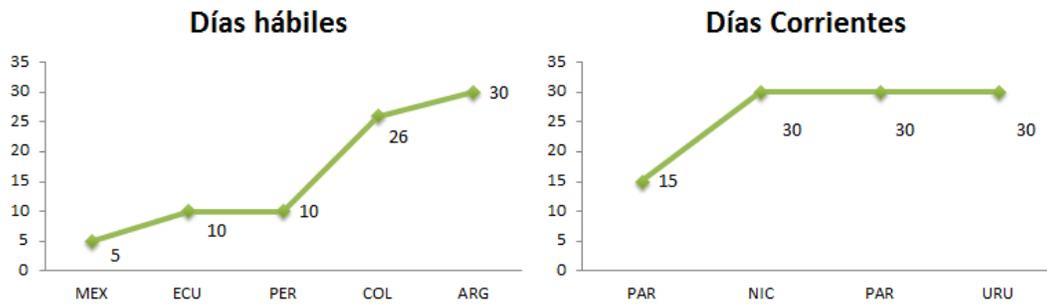
Fuente: Presentación pago del Seguro de Depósitos Paraguay, Marzo 13 2014.

Salvo el Fondo de Garantías de Créditos - FGC¹² de Brasil, los aseguradores de depósitos de América Latina deben iniciar el pago del Seguro de Depósitos en un período definido como se muestra en la Figura 5. En todos los casos, el período se encuentra establecido en una Ley o Resolución.

Adicionalmente, en las figuras 6 y 7 se muestran los canales utilizados por países latinoamericanos para dar a conocer el inicio del pago, así como los canales de atención para el mismo.

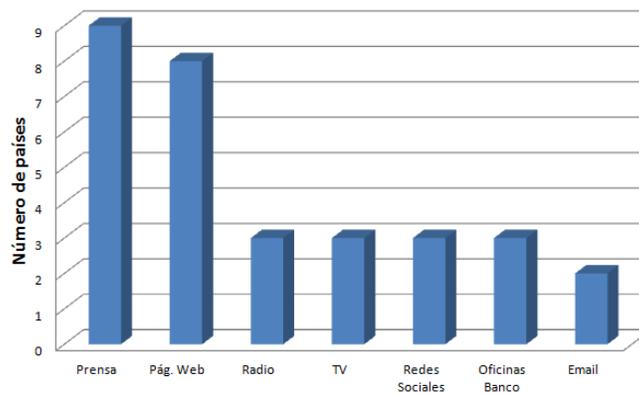
¹² Fondo Garantidor de Créditos.

Figura 5. Días de pago



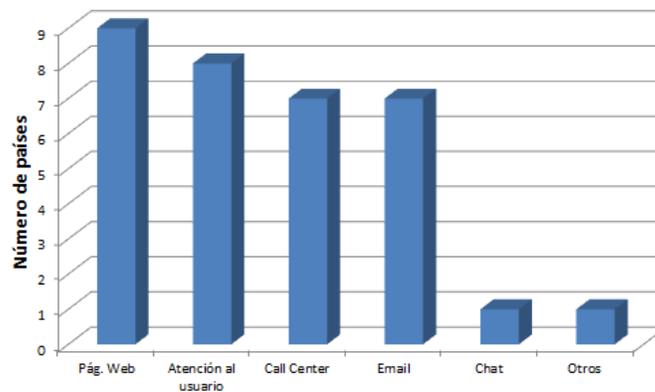
Fuente: Presentación pago del Seguro de Depósitos Paraguay, Marzo 13 2014.

Figura 6. Canales para dar a conocer el inicio del pago



Fuente: Presentación pago del Seguro de Depósitos Paraguay, Marzo 13 2014.

Figura 7. Canales de atención para el pago



Fuente: Presentación pago del Seguro de Depósitos Paraguay, Marzo 13 2014.

3.3. Principios básicos de un Seguro de Depósitos eficaz

La experiencia que han tenido los diferentes países se ha plasmado en los principios básicos que ha desarrollado la IADI. Su publicación se realizó en Junio de 2009 como resultado del esfuerzo realizado, iniciado a partir de las consideraciones observadas por el Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria (BCBS). Estos principios nos indican qué características fundamentales debe tener un Seguro de Depósitos para que sea eficaz sin importar su país de ejecución. Con estos principios, se hace seguimiento en los diferentes Sistemas de Seguro de Depósitos para revisar su posición actual, su manejo en el sistema financiero local y sus puntos a mejorar como actor de este proceso en la estabilidad financiera mundial y aumentar la protección de los ahorradores.

Existen 18 principios los cuales han sido analizados para generar prácticas eficaces del Seguro de Depósitos. Estos principios buscan de alguna forma, que no se repitan los errores vividos por diferentes países a lo largo de los años en las crisis financieras del mundo.

Se dividen en diez grupos: i) establecimiento objetivos: expone que los objetivos de los Sistemas de Seguro de Depósitos son contribuir a la estabilidad del sistema financiero y proteger a los depositantes, además explica que se debe reducir el riesgo moral¹³ ii) mandatos y poderes: explica que los mandatos deben ser claros y que deben contar con las potestades necesarias, iii) gobierno: habla de la independencia y transparencia con la que deben operar, iv) relaciones transfronterizas: explica que debe existir un esquema para la relación con otros integrantes de la red de seguridad financiera y que se debe intercambiar información relevante con otros aseguradores, v) membresía y coberturas: explica la obligatoriedad de la membresía de las instituciones financieras y la necesidad de claridad en los niveles de cobertura, vi) financiamiento: explica la importancia de la disponibilidad de financiamiento, vii) concientización del público: revela la necesidad de informar los beneficios y limitaciones, viii) asuntos legales: expone la protección legal que deben tener y las facultades para promover acciones legales, ix) resolución de bancos insolventes: habla de la detección temprana y de los procesos eficaces de resolución y x) reembolso a depositantes y recuperaciones: expone la importancia de los reembolsos y de las recuperaciones que deberían obtener.

¹³ El riesgo moral hace referencia al incentivo que tienen los bancos a incurrir en demasiado riesgo.

3.4. Importancia de la divulgación

De acuerdo con estudios del Banco Internacional de Pagos - BIS y de la IADI, "(...) una condición necesaria para garantizar la efectividad del Seguro de Depósitos es que el público en general esté informado acerca de su existencia, beneficios y limitaciones"(Bank for International Settlements, 2009, pág. 4)(Asociación internacional de aseguradores de depositos, 2009, pág. 2). Por lo anterior, y con el fin de cumplir con su objeto, los aseguradores de depósitos están en la obligación de promover el conocimiento de éste por parte de los ciudadanos.

Adicionalmente, en el documento denominado Guía sobre Conocimiento Público del Sistema del Seguro de Depósitos, se establece que "Para alcanzar el objetivo de la divulgación el asegurador de depósitos debe determinar los mejores momentos y lugares para alcanzar estas audiencias costo/eficiencia. La divulgación a través de los medios masivos es usualmente la forma más efectiva para alcanzar las audiencias objetivo". (Asociación internacional de aseguradores de depositos, 2009, pág. 12)

La IADI, que tiene como misión contribuir con la eficacia de los esquemas de Seguro de Depósitos a través de la orientación y la cooperación, publicó en su Guía sobre Conocimiento Público del Sistema del Seguro de Depósitos en mayo de 2009, elementos orientadores para la divulgación del Seguro de Depósitos:

1. El asegurador de depósitos debe construir credibilidad frente a los depositantes y el público en general.
2. Debe definir claramente el(los) grupo(s) que conforman su audiencia objetivo.
3. Toda la información que afecta los ahorros de los depositantes debe incluirse en el programa de divulgación de la entidad.
4. Debe emplear una amplia variedad de herramientas y canales de comunicación para asegurar que la información que desea difundir se transmita a la audiencia objetivo.
5. Debe hacer la asignación presupuestal necesaria para alcanzar y mantener el nivel deseado de conocimiento del público acerca del Seguro de Depósitos.
6. Debe considerar la contratación de relacionistas públicos y expertos en marketing para maximizar los objetivos del programa de divulgación.
7. Una práctica efectiva que debe realizar el asegurador de depósitos es la medición regular e independiente de los niveles de conocimiento del público.

8. Debe desarrollar un programa de divulgación y de resolución que logre anticiparse a crisis potenciales. En el evento en que se presente una crisis, esta podrá ser enfrentada exitosamente.
9. La ley debe estipular que las entidades inscritas a un esquema de Seguro de Depósitos divulguen la información necesaria para el conocimiento del Seguro de Depósitos.
10. Debe desarrollar una alianza estratégica con los otros miembros de la red de seguridad financiera para asegurar la consistencia en la información suministrada y maximizar sinergias.

4. Metodología

En el método de investigación cuantitativa se analizan eventos por medio de datos a través del campo estadístico y se representan a través de modelos numéricos que ayudan a predecir comportamientos para la solución de un problema en el cual se tiene en cuenta la incidencia que tiene un elemento sobre otro dentro de la investigación. Sus resultados son numéricos, descriptivos y podrían ser generalizados y normalizados. Estos resultados se generan a través de recolección de datos por medio de técnicas como encuestas y entrevistas.

Según Bernal “El método cuantitativo o método tradicional se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de formas deductivas” (Bernal, 2006, pág. 57).

Para efectos del desarrollo de este trabajo, se tuvo en cuenta un análisis cuantitativo concluyente, que consiste en probar hipótesis por medio de unas preguntas estructuradas y donde se trabaja con una muestra aleatoria que representa a la población. Con el fin de optimizar costos se utilizó el RAC (Recordación, Actitud y Compra), instrumento que reúne preguntas de diferentes empresas, orientadas a hogares que permiten mayor representatividad y facilidad de captura de datos.

Este estudio se ha realizado en tres ocasiones (agosto y octubre 2013 y febrero 2014) por la empresa B&Optimos teniendo como grupo objetivo personas entre 25 y 55 años de edad de niveles socio-económicos del 2 al 5, haciendo parte del esfuerzo de Fogafín por monitorear constantemente el nivel de recordación del Seguro de Depósitos.

A continuación se muestra la ficha técnica de la investigación realizada:

- Distribución muestral: 477 encuestas a bancarizados y 523 a no bancarizados.
- Técnica utilizada: Entrevistas estructuradas cara a cara en hogares escogidos aleatoriamente mediante un muestreo multi-etápico, en la cual se sortearon los sectores, secciones y manzanas de cada estrato y se utilizaron números salteadores para seleccionar el hogar a entrevistar después de un contacto efectivo. Se fijaron cuotas, estratos, géneros y días de la semana. Se realizaron 4 preguntas referentes al conocimiento actual del Seguro de Depósitos y de Fogafín.
- Ciudades: Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cali.

- Fecha del trabajo de campo: 1 al 28 de febrero 2014.
- Nivel de Confianza: 95%.
- Margen de Error: 3,1%.

Tabla 3. Distribución de la muestra

Distribución de la muestra real	BANCARIZADO	NO BANCARIZADO	TOTAL
BOGOTA	242	158	400
MEDELLIN	105	95	200
CALI	56	144	200
BQUILLA	74	126	200
BAJO	139	181	320
MEDIO	141	179	320
ALTO	197	163	360
FEMENINO	193	307	500
MASCULINO	284	216	500
18 A 24 AÑOS	55	144	199
25 A 39 AÑOS	196	195	391
40 A 60 AÑOS	226	184	410
TOTAL	477	523	1.000

FUENTE: Elaboración propia.

5. Resultados

5.1 Situación actual de Fogafín

Debido a la importancia de la divulgación del Seguro de Depósitos y evidenciando el desconocimiento de este en Colombia, Fogafín empezó en el año 2010 la campaña de divulgación, teniendo en cuenta las características, beneficios y limitaciones de dicho seguro.

La campaña que se desarrolló entre 2010 y 2012 se enfocó principalmente en dar a conocer tres aspectos fundamentales del Seguro: i) instituciones inscritas, ii) cobertura por depositante y iii) derecho que tienen sus beneficiarios al no tener ningún costo.

El mensaje fue transmitido a través de medios masivos tales como internet, canales de televisión y emisoras nacionales. Adicionalmente, la divulgación del Seguro de Depósitos en las entidades inscritas fue reglamentada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Para el año 2013, con el fin de aumentar el nivel de conocimiento del Seguro de Depósitos, se realizó un estudio semiótico y etnográfico en 9 ciudades con más de 54 sesiones de grupo y 54 etnografías a través de la empresa Millward Brown, que arrojó los siguientes resultados:

- Para el colombiano todos los depósitos realizados en entidades bancarias adquieren siempre el significado del ahorro.
- La crisis no se encuentra dentro del marco de expectativas de los colombianos, por lo tanto no es necesario plantearla como una eventualidad en la campaña.
- Es importante comunicar que Fogafín por su naturaleza estatal tiene avales del gobierno y que está adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, aspectos que generan tranquilidad y seriedad para el consumidor.

Adicionalmente se detectó la existencia de dos factores culturales sobre los cuales se construye la idea del ahorro: i) la no estacionalidad (imaginario de eterna primavera) determina que el ahorro no sea visto como obligación ni aprovisionamiento para el futuro, y en cambio se reemplace por un discurso ensoñador (sueños, tranquilidad, corazón, expectativas de solidaridad), ii) la sacralización del ahorro (factor religioso) haciéndolo ver como un sacrificio que solo se disfruta en el futuro.

Por medio de estos resultados, se diseñaron los insights de comunicación del consumidor financiero, los cuales determinaron la ecuación simbólica del ahorro¹⁴ que manejan actualmente los mensajes definidos para las campañas de divulgación:

CONFIANZA: i) discursos o símbolos de responsabilidad tercerizada: Tranquilo, estamos para cuidar su ahorro o corresponsabilidad¹⁵, ii) testimonial: Otras personas hablan bien de Fogafín, iii) institucional (Gobierno): adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, iv) no utilizar discursos o símbolos de interés utilitaristas: No sólo importa el dinero, importan las personas y sus sueños.

TRANQUILIDAD: Símbolos de libertad, frescura y relajación.

SEGURIDAD: i) discursos o símbolos de protección altruista: Sabemos que sus recursos son frágiles, sabemos que son sagrados, ii) discursos o símbolos de protección policiva: En Colombia es mejor no dar papaya.

FUTURO: Es el factor más importante para construir un imaginario de ahorro, en tanto es el que nos separa de la construcción de ideas de renta o lucro, hedonismo y celebración, y nos ayuda a pensar en el concepto de guardar y esperar (sacrificio).

Adicionalmente con esta investigación se redefinió la audiencia objetivo hacia los depositantes actuales de las instituciones financieras inscritas y se diseñó el nuevo concepto de la campaña de divulgación, lanzada al aire en agosto de 2013.

Fogafín trabajó en el diseño e implementación de un Plan de Comunicaciones enfocado en tres frentes de acción: i) campaña masiva de divulgación del Seguro de Depósitos, ii) alianzas estratégicas con las instituciones financieras inscritas y iii) estrategia digital a través del sitio web institucional, redes sociales y páginas de educación financiera como www.pesospensados.com.

Adicionalmente desarrolló investigaciones para medir el nivel de conocimiento de este Seguro dando como resultado un aumento, pasando del 28% en julio de 2013 al 30,9% en noviembre del mismo año.

¹⁴ AHORRO = CONFIANZA + TRANQUILIDAD + SEGURIDAD + FUTURO

¹⁵ Fogafín y el consumidor del sistema financiero hacen equipo, es decir, son solidarios.

Esta campaña tuvo presencia en vía pública con más de 550 piezas (Transmilenio en Bogotá, Mío de Cali, Metro de Medellín, en Barranquilla, entre otros). Actualmente ha sido transmitida en los principales medios masivos de comunicación a través de 916 comerciales de televisión, más de 3.038 cuñas radiales y en internet más de 165.000.000 de impresiones y más de 635.000 clics con corte a 30 de abril de 2014. En redes sociales como Facebook incrementaron la comunidad de 405 fans en julio de 2013 a 6.116 en mayo de 2014, y en Twitter incrementaron los seguidores en un 36% pasando de 876 a 1.194 en las mismas fechas.

Con las entidades inscritas se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- Desarrollo de folletos, afiches y volantes con el fin de generar sensibilización sobre el conocimiento de este seguro por parte de los ahorradores.
- Elaboración y entrega de un video de capacitación para los empleados y clientes de las instituciones financieras inscritas en Fogafín.
- Acompañamiento y asesoría a través de visitas y diferentes contactos telefónicos y digitales.
- Participación en Comités programados por la Asobancaria con los bancos.
- Actualización del Sello del Seguro de Depósitos, buscando un mejor entendimiento por parte de los ahorradores acerca del Seguro de Depósitos con el fin de reconocer fácilmente los productos protegidos.
- Implementación del día del Seguro de Depósitos en los bancos para sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de comunicarlo a los ahorradores.

En el desarrollo del programa de educación financiera para los ahorradores se han realizado las siguientes actividades:

- Implementación del primer sitio web de carácter público www.pesospensados.com creado con base en la experiencia de otras organizaciones con el fin de tomar las mejores prácticas en portales de Internet y así contribuir con la educación financiera, generar mayor consciencia con el uso del dinero, el ahorro y conocimiento del Seguro de Depósitos como mecanismo para contribuir con la preservación de la confianza de los depositantes.
- Utilización de redes sociales como Facebook y Twitter para la promoción y divulgación del sitio Web www.pesospensados.com.

Como apoyo al usuario y generar mayor contacto con la ciudadanía, Fogafín lanzó la nueva página Web la cual permite la publicación periódica de contenido audiovisual, integración con redes sociales, rápido acceso al chat de atención, menú de navegación más sencillo y concreto.

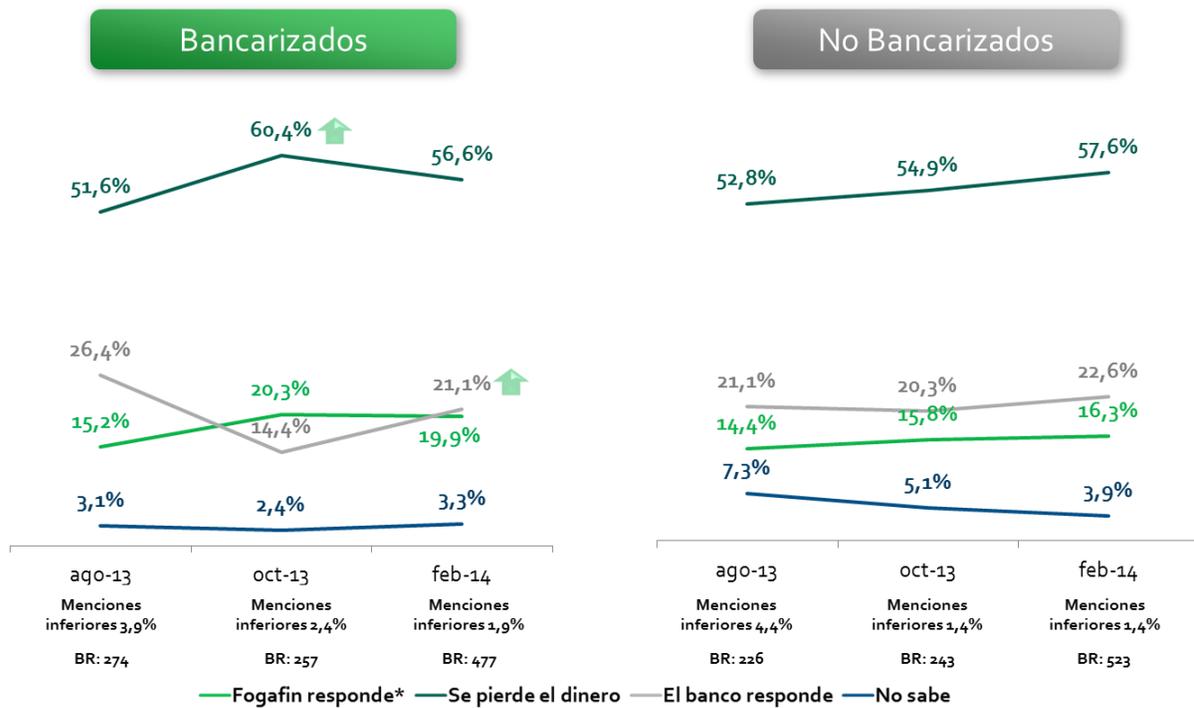
5.2 Resultados de la investigación

Por medio de la empresa B&Optimos se realizó un estudio sobre el conocimiento del Seguro de Depósitos y Fogafín, cuyos resultados se analizan a continuación:

En la pregunta número uno, respecto a que creen los encuestados que pasaría con su dinero si el banco, corporación financiera o compañía de financiamiento donde lo tiene depositado entrara en un proceso de liquidación, aproximadamente la mitad de los bancarizados (56.6%) asumen que se perdería, aunque frente a la medición anterior disminuyó en 3.8 puntos porcentuales.

Por otro lado, el 41% asume que alguna entidad les respondería por su dinero, ya sea el banco (21.1%), un seguro, otra entidad, el gobierno, entre otras asociaciones a Fogafín (19.9%).

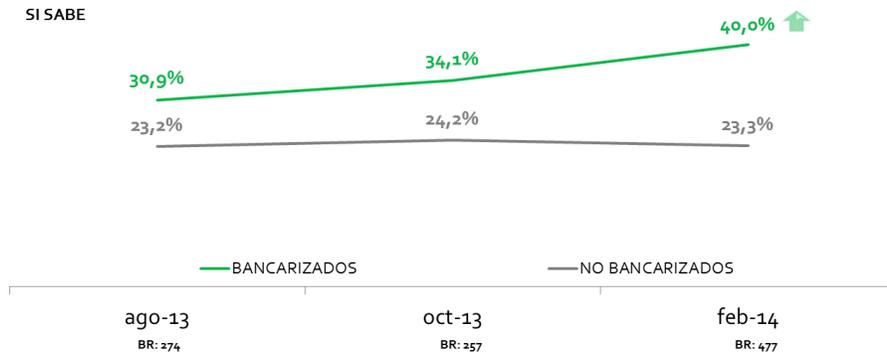
Figura 8. P1 - ¿Qué cree que pasaría con su dinero si el banco, corporación financiera o compañía de financiamiento donde lo tiene depositado entrara en un proceso de liquidación?



Fuente: B&Optimos.

En la siguiente pregunta donde se indaga sobre el conocimiento de la existencia de un Seguro que protege el dinero que la gente tiene depositado en un banco, corporación financiera o compañía de financiamiento en caso de su liquidación, el 40% de los bancarizados y el 23.3% de los no bancarizados, afirman conocerlo, aunque la mayoría atribuye dicho seguro a los mismos bancos.

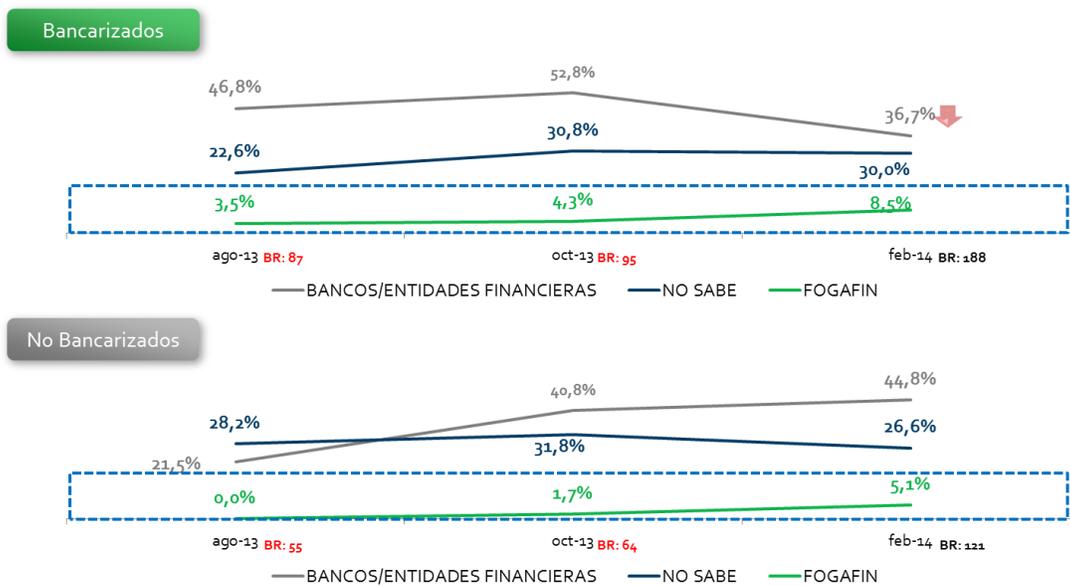
Figura 9. P2 - ¿Sabe sobre la existencia de un Seguro que protege el dinero que la gente tiene depositado en un banco en caso de su liquidación?



Fuente: B&Optimos.

En la pregunta número tres, donde se cuestiona sobre quién ofrece el Seguro, el 36.7% de bancarizados y el 44.8% de no bancarizados lo atribuye a los bancos o entidades financieras; mostrando que Fogafín solo es reconocido por el 8.5% y el 5.1% de bancarizados y no bancarizados respectivamente, aunque los dos presentan mejoras significativas con respecto a las mediciones anteriores.

Figura 10. P3 - ¿Quién ofrece este Seguro?



Fuente: B&Optimos.

En la última pregunta, donde se especifica qué saben o que recuerdan de Fogafín y qué es Fogafín para ellos, aún se nota el bajo nivel de conocimiento acerca de este, principalmente en no bancarizados (73.4%).

Figura 11. P4 - ¿Qué sabe o que recuerda de FOGAFIN? ¿Qué es FOGAFIN para usted?



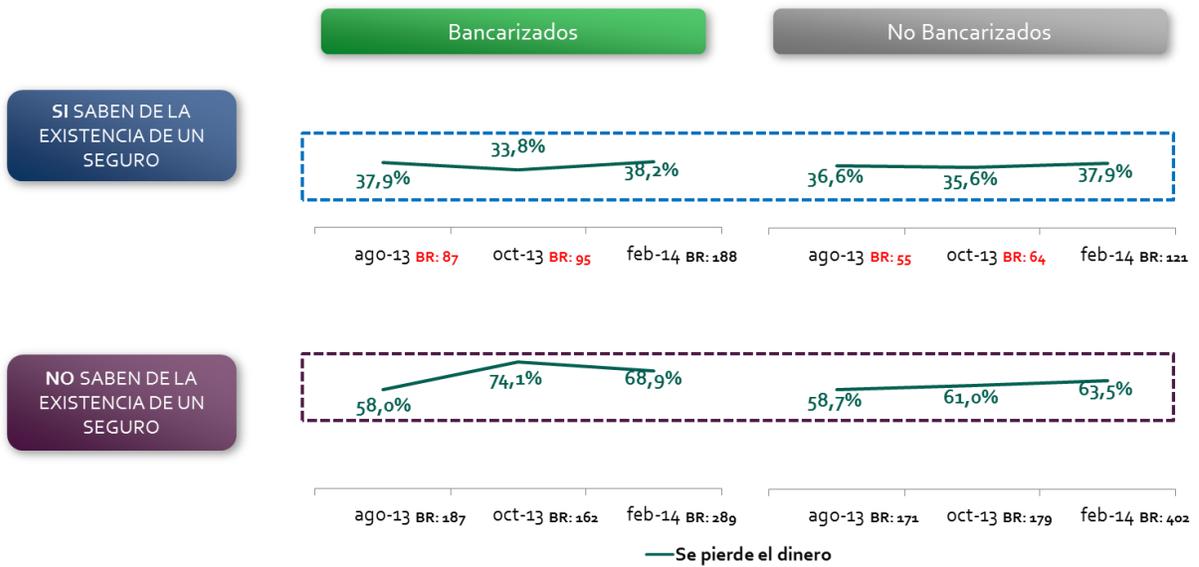
Fuente: B&Optimos.

Con el objetivo de conocer la relación que existe entre el conocimiento del Seguro de Depósitos y la confianza de los depositantes ante la eventual liquidación de una entidad financiera inscrita en Fogafín en la cual se encuentran sus ahorros, se realizó un cruce entre la pregunta uno sobre qué creen que pasaría con el dinero depositado en un banco en caso de una liquidación y la pregunta número dos sobre el conocimiento del seguro que protege el dinero en dicho caso.

Al respecto se analizó que de los bancarizados que conocen sobre la existencia de un Seguro, el 38.2% considera que se perdería el dinero ante la eventual liquidación y para no bancarizados el 37.9%; reflejando así que el 61.8% y el 62.1% de bancarizados y no bancarizados respectivamente si confían en que se les va a responder por su dinero.

Sin embargo, el porcentaje de bancarizados y no bancarizados que no saben de la existencia del seguro, 68.9% y 63.5% respectivamente, consideran que perderían su dinero, mostrando así su desconfianza ante la eventual liquidación de una entidad financiera.

Figura 12. Relación entre confianza y conocimiento del seguro



Fuente: B&Optimos.

6. Recomendaciones

Para la realización de estas recomendaciones se tuvieron en cuenta los resultados de la investigación cuantitativa, el estudio semiótico y etnográfico que determinó insights de consumidor frente al ahorro y el Plan de Comunicaciones ejecutado a la fecha. Por lo anterior, se han definido las siguientes recomendaciones, cuya ejecución debe ser continua para obtener resultados a mediano y largo plazo, y así aumentar el conocimiento del Seguro de Depósitos y Fogafín como entidad prestadora de dicho seguro:

1. Continuar y reforzar las estrategias actuales:

- Seguir realizando las mediciones, controles y seguimientos periódicos para obtener resultados que ayuden en las mejoras de las campañas.
- Continuar incluyendo los insights de la ecuación simbólica del ahorro en las piezas de comunicación.
- Aumentar el presupuesto actual de \$2.500 millones, teniendo en cuenta que el público objetivo debe ser atacado con medios que generen alcance y frecuencia (televisión y radio), cuyos costos son elevados en Colombia.
- Realizar una distribución presupuestal estratégica, distribuyendo un porcentaje mayor a la campaña masiva (60%) y repartiendo el resto entre digital (10%) y alianzas (30%).
- Continuar con el desarrollo de actividades tales como comunicación a través de medios masivos con especial énfasis en televisión y digital, teniendo en cuenta que son los medios de mayor influencia para el público objetivo.
- Soportar los medios tradicionales con una estrategia digital, pautando en redes sociales como Facebook y Twitter, y apalancándose del portal www.pesospensados.com.co.
- Seguir reforzando la estrategia de las instituciones financieras inscritas pues son un canal fundamental para la divulgación del Seguro de Depósitos al mantener el contacto con los usuarios (beneficiarios del seguro) y transmitir la información de forma directa y permanente.

2. Ampliar el target personal e institucional:

- Ampliar el target que actualmente está dirigido a bancarizados entre los 25 y los 55 años para tener mayor impacto en otros segmentos de la población como estudiantes de colegios, universitarios, no bancarizados y pensionados.
- Ampliar el target que actualmente está dirigido a entidades inscritas para llegar a lugares que agrupen los nuevos nichos, tales como colegios, universidades, empresas y la Red de Seguridad del sistema financiero.

- Generar una estrategia segmentada con diferentes acciones ATL y BTL.

3. Realización de actividades de acuerdo al target

Bancarizados

Tabla 4. Propuesta para bancarizados

QUÉ	CÓMO	DÓNDE
Potencializar la Campaña de Educación Financiera “Pesos Pensados” comunicando la importancia del ahorro, tips para seleccionar el banco adecuado, el rol de Fogafín y el Seguro de Depósitos.	i) Activaciones en empresas. ii) Eventos internos como charlas y externos como patrocinios. iii) Convenios empresariales. iv) Entrega de merchandising. v) Ampliar canales de comunicación.	i) Centros comerciales que tengan bancos, vía pública, medios de transporte masivo y digital. ii) Empresas y eventos. iii) Desprendible de nómina que incluyan mensajes relevantes sobre la campaña. iv) Bancos. v) Usar cajeros automáticos para mostrar mensajes sobre la campaña.

Fuente: Elaboración propia.

No bancarizados

Teniendo en cuenta que dentro de las políticas del Gobierno se encuentra el mejoramiento de la inclusión financiera, es importante incentivar a los no bancarizados para que ahorren en entidades financieras que estén cubiertas por el Seguro de Depósitos de Fogafín.

Tabla 5. Propuesta para no bancarizados

QUÉ	CÓMO	DÓNDE
i) Incentivar el ahorro formal a través de campañas de comunicación. ii) Incluir una sección sobre el Seguro de Depósitos de Fogafín.	Realizar una alianza estratégica con Asobancaria ¹⁶ .	i) Medios masivos, con énfasis especial en televisión y digital, y boletines informativos a los bancos. ii) Página de Asobancaria www.cuadresubolsillo.com

Fuente: Elaboración propia.

¹⁶ Dentro de los objetivos de Asobancaria se encuentra el promover y mantener la confianza del público en el sector financiero, además de ampliar y mejorar el conocimiento público de la actividad financiera.

Niños entre 5 y 17 años

Tabla 6. Propuesta para niños entre 5 y 17 años

QUÉ	CÓMO	DÓNDE
Comunicar qué es el Seguro de Depósitos, Educación financiera y Fogafín.	<ul style="list-style-type: none"> - Tener una mascota que genere recordación de la marca y el producto para niños, proyectando fortaleza, protección y seguridad. - Multimedia para niños y adolescentes. - Tener material publicitario para los estudiantes como alcancías, cuadernos con historietas y afiches. - Realizar concursos y activaciones donde regalemos actividades de entretenimiento como Divercity y entradas a Cine. - Programas de tv infantiles haciendo reportajes acerca de Fogafín. - Capacitaciones didácticas. - Incluir en materias como ciencias sociales un capítulo de la Red de Seguridad del Sistema Financiero y sus atributos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Colegios - Centros comerciales - Cine - Digital

Fuente: Elaboración propia.

Jóvenes entre 18 y 24 años.

Tabla 7. Propuesta para jóvenes entre 18 y 24 años

QUÉ	CÓMO	DÓNDE
Comunicar que es el Seguro de Depósitos, Educación financiera y Fogafín.	<ul style="list-style-type: none"> - Tener material publicitario para los estudiantes como esferos, cuadernos corporativos y afiches. - Realizar concursos y activaciones con premios de entretenimiento como entradas a Cine, Karts, Paintball, conciertos, etc. - Charla con personajes públicos que generen impacto. - Multimedia para jóvenes. - Incluir en materias como economía un capítulo de la Red de Seguridad del Sistema Financiero y sus atributos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Universidades - Centros comerciales - Cine - Vía pública (eucoles, buses, separadores, vallas). - Digital

Fuente: Elaboración propia.

Instituciones

Tabla 8. Propuesta para instituciones

QUÉ	CÓMO	DÓNDE
Reforzar las campañas de inclusión financiera y la importancia del ahorro.	i) Unir esfuerzos de divulgación con las entidades que conforman la Red de Seguridad. ii) Realizar capacitaciones de educación financiera de la mano de dichas entidades. iii) Convenios con Colegios y Universidades para que incluyan información en algunas materias.	i) Digital (página web y redes de las entidades que conforman la Red de Seguridad). - Medios tradicionales. - BTL. ii) Colegios, universidades, empresas, bancos. iii) Colegios y universidades.

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

- Es importante la unión entre las instituciones pertenecientes a la Red de Seguridad que velan por la estabilidad del sistema financiero, manteniendo una continua comunicación entre ellos y actuando como si fueran una sola entidad, evitando eventuales crisis sistémicas y dándoles la opción de tomar acciones oportunas.
- Las prácticas internacionales que promueve la IADI y los principios básicos para los Seguros de Depósitos son relevantes en el desarrollo de los planes de trabajo relacionados con el Seguro de Depósitos, así como asistir y ser miembro de dicha organización, pues son claves para el seguimiento y la aplicación de políticas de cooperación internacional. Adicionalmente, en términos de comunicación efectiva, es importante tener en cuenta la Guía sobre Conocimiento Público del Sistema de Seguro de Depósitos.
- Por ser Fogafín una entidad del sector público y estar relacionada con el entorno financiero, es susceptible al impacto que genera el entorno político y económico, por lo tanto, es significativo tener en cuenta que el conocimiento y la confianza se construyen a largo plazo, no solamente a partir de la comunicación sino también de la educación generada en la interacción del sector financiero y la entidad con el grupo objetivo.
- El pago del Seguro de Depósitos y su pronto pago, genera más confianza y estabilidad en el sistema financiero, reduciendo la probabilidad de que se presenten corridas bancarias. Es importante la automatización de los procesos relacionados con el seguro para mejorar la eficiencia, así como lo hizo Estados Unidos para que cuando Colombia se vea enfrentada a una crisis pueda responder de forma eficaz y oportuna.
- El ahorro fue identificado como un tema relevante para los colombianos, calificándolo como algo sagrado, según el estudio semiótico y etnográfico, por esta razón es importante comunicar dicho tema de forma emotiva y dándole la relevancia que el consumidor le da.
- El enfoque de la campaña de divulgación se dirigió a una audiencia objetivo de bancarizados, lo cual es positivo pues se genera mayor afinidad y entendimiento del mensaje.
- Como la prioridad de la entidad es educar a los ahorradores acerca del Seguro de Depósitos, la comunicación se enfoca más en dar a conocer dicho seguro que a Fogafín, por esta razón el Fondo pasa a un segundo plano, lo cual se muestra en los resultados de las encuestas, en donde son muy pocas las personas que saben lo que hace y los beneficios que ofrece, pero sí reconocen que existe un Seguro de Depósitos, conocimiento que ha incrementado desde el lanzamiento de la campaña de divulgación lanzada en agosto de 2013. Adicionalmente, una parte importante de los colombianos bancarizados

encuestados expresan que existe un tercero que respondería en caso de la eventual liquidación de la entidad donde tengan depositados sus ahorros, lo que demuestra que se sienten respaldados.

- Se observa la relación directa entre conocimiento del Seguro Depósitos y la confianza de los depositantes ante la eventual liquidación de una entidad financiera inscrita en Fogafín en la cual se encuentran sus ahorros, pues se observa en los resultados de la encuesta que quienes conocen del seguro afirman que su dinero no se perdería (61.8%), versus quienes no lo conocen que afirman que se perdería (68.9%).

Apéndice B. Campaña de divulgación 2010 al 2012

Campaña Masiva (TV, Radio, Prensa, Transmilenio, Metrocable e Internet)

Avisos de prensa



Artículos de prensa



Eucoles



Vía Pública



Metro cable Medellín



Entidades Inscritas

Folleto preguntas frecuentes



Guía de Capacitación para funcionarios



Apéndice C. Campaña de divulgación 2013 a Mayo 2014

Campaña Masiva (TV, Radio, Internet, Transmilenio, en el Mío de Cali, en el Metro de Medellín y en Barranquilla).

Internet: El Tiempo / Portafolio / El País / El Universal / Vanguardia /

EL TIEMPO.COM
Lunes 16 de agosto de 2013

Portada Opinión Política Justicia Bogotá Deportes Entretenimiento Reportajes Tecnología Clasificados Secciones

Buscador noticias

TE CUESTA GANAR CADA CENTAVO.

Fogafin Seguridad para tu dinero

Últimas Noticias

Denuncian obstrucción en Putumayo a una ambulancia con un menor

Por JOHN VIGILANTE | 12:52 p.m. | 16 de agosto del 2013

Arrestan a un segundo sospechoso por violación colectiva a fotografía

EL TIEMPO.COM ofrece disculpas por posibles interrupciones en servicio

Comparte este artículo

Manifestantes impidieron el paso del vehículo que transportaba a un niño de dos años.

Por cuenta del paro agrario, un verdadero 'paseo de la muerte' vivieron Rocío Elizabeth Guevara y su pequeño hijo de dos años, Nicolás Alejandro Díaz, el pasado fin de semana en una carretera que comunica a los departamentos de Putumayo y Nariño.

El niño fue atropellado el sábado en horas de la tarde por un motociclista en la cabecera municipal de la Hermita, departamento del Putumayo.

Los múltiples posturamientos que había sufrido el menor obligaron a los médicos de la ESE municipal Sagrado Corazón de Jesús a trasladar el trabajo hasta el hospital infantil 'Los Ángeles' de Paipa, en el vecino departamento de Nariño, un trayecto que en condiciones normales dura 8 horas, pero con los tres

Dell
Vostro 3460 con Procesador Intel® Core™ i7

ICB de Intel

EL TIEMPO.COM
Lunes 16 de agosto de 2013

Portada Opinión Política Justicia Bogotá Deportes Entretenimiento Reportajes Tecnología Clasificados Secciones

Buscador noticias

SABEMOS EL TRABAJO QUE TE CUESTA GANAR CADA CENTAVO.

Per eso cuando tienes tu plata en un banco, corporación financiera o compañía de financiamiento; Fogafin a través del Seguro de Depósitos, te devuelva hasta \$20.000.000 en caso de liquidación de tu entidad financiera.

Porque tu plata es sagrada, el Seguro de Depósitos de Fogafin es seguridad para tu dinero.

Conoce más de este derecho www.quesefogafin.gov.co

Fogafin Seguridad para tu dinero

Últimas Noticias

Denuncian obstrucción en Putumayo a una ambulancia con un menor

Por JOHN VIGILANTE | 12:52 p.m. | 16 de agosto del 2013

Arrestan a un segundo sospechoso por violación colectiva a fotografía

EL TIEMPO.COM ofrece disculpas por posibles interrupciones en servicio

Comparte este artículo

Dell
Vostro 3460 con Procesador Intel® Core™ i7

ICB de Intel

EL TIEMPO.COM
Lunes 16 de agosto de 2013

Portada Opinión Política Justicia Bogotá Deportes Entretenimiento Reportajes Tecnología Clasificados Secciones

Buscador noticias

"Porque su plata es sagrada, Fogafin protege sus ahorros"

Por JOHN VIGILANTE | 12:52 p.m. | 16 de agosto del 2013

El Fondo de Garantías de Instituciones Financieras - Fogafin, lanzó una nueva campaña de divulgación del Seguro de Depósitos con el objetivo de que los colombianos sepan que sus ahorros están protegidos.

Esta vez Fogafin decidió reforzar su campaña de divulgación reconociendo el esfuerzo que realizan día a día los trabajadores colombianos por ganar sus dólares.

El concepto de la Campaña gira en torno al esfuerzo que miles de colombianos realizan a diario en sus trabajos y en ritmo de dinero que tanto les cuesta generar y que ahorran en los bancos, corporaciones financieras o compañías de financiamiento; esta protección por el Seguro de Depósitos de Fogafin. El momento es el momento perfecto para el momento del regreso a casa en donde el agotamiento, resultado de un duro día de trabajo, va acompañado de un ligero sueño.

"Con esta campaña queremos que los ahorradores colombianos sientan la tranquilidad de saber que reconocemos su esfuerzo por ganar y ahorrar cada peso. Por eso en Fogafin reconocemos sus ahorros" mencionó la Directora del Fondo Mónica Inés Aguado Valencia.

Si los ahorradores tienen su plata en un banco, una corporación financiera o una compañía de financiamiento, Fogafin, a través del Seguro de Depósitos, le devuelve el ahorrado hasta 20 millones de pesos en caso de liquidación de la entidad financiera.

El seguro de depósitos es un derecho.

Para mayor información consulte www.quesefogafin.gov.co

Fogafin Seguridad para tu dinero.

Comparte este artículo

Insípreme más para momentos.

Otras noticias hoy

¿Por qué Roger Ivánora quiere Europa y cómo se involucra en la política de su vida?

Linked In

Linked in Share Go to Inbox

ENCUENTRA MAS INFORMACION AQUI

[Conoce más de este derecho](#)

Porque tu plata es sagrada, el Seguro de Depósitos de Fogafin es seguridad para tu dinero.

[Conoce más de este derecho www.quesefogafin.gov.co](http://www.quesefogafin.gov.co)

Entidad adscrita

Sabemos el trabajo que te cuesta ganar cada centavo

Hola Eliana,

Por eso cuando tienes tu plata en un banco, corporación financiera o compañía de financiamiento; Fogafin a través del Seguro de Depósitos, te devuelve hasta \$20.000.000 en caso de liquidación de tu entidad financiera.

[Conoce más de este derecho](#)

Why did I receive this message? This Sponsored InMail was sent to you based on non-personal information, such as the title of your current position, your primary industry, or your region. For our privacy policy, your name and e-mail address have not been disclosed. Edit your Sponsored InMail contact settings.

Copyright © 2013 LinkedIn Corporation, 2929 Stierlin Court, Mountain View, CA, USA. All rights reserved.

La W

SABEMOS EL TRABAJO QUE TE CUESTA GANAR CADA CENTAVO.

Por eso cuando tienes tu plata en un banco, corporación financiera o compañía de financiamiento; Fogafin a través del Seguro de Depósitos, te devuelve hasta \$20.000.000 en caso de liquidación de tu entidad financiera.

Fogafin
Seguridad para tu dinero

BEYONCÉ en Colombia
para celebrar 10 años de W Radio

La W Radio
AL AIRE Julio Sánchez Cristo

Inicio Escucha Noticias Multimedia Lo Más Opinión Blogs W Colombia, 28 de agosto de 2013 BUSCAR

SABEMOS EL TRABAJO QUE TE CUESTA GANAR CADA CENTAVO.

Porque tu plata es sagrada, el Seguro de Depósitos de Fogafin es seguridad para tu dinero.

[Conoce más de este derecho www.quesefogafin.gov.co](http://www.quesefogafin.gov.co)

Fogafin
Seguridad para tu dinero

Entidad adscrita

Diego Rastrojo será extraditado a los Estados Unidos

1 comentarios..

Diego Pérez Henao es investigado por introducir toneladas de cocaína a EE.UU. y señalado de ser miembro de bandas criminales en el Valle del Cauca.

Con resolución de extradición, alias 'Diego Rastrojo'

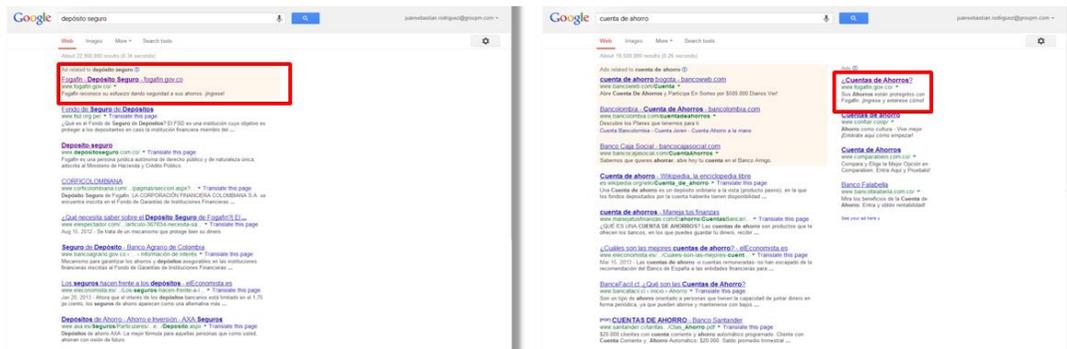
Corte Suprema avala extradición de alias Diego Rastrojo

Entidad adscrita

Publicidad

Contratistas de Ecopetrol y Relicar se suman al paro agrario en Cartagena

Google



Entidades inscritas

Día del Seguro de Depósitos como apoyo y seguimiento entidades inscritas



Realizados:

- 10/04 Internacional 100
- 24/04 Citibank 236
- 2/05 Colpatría 198



Próximos eventos:

- Banco de Bogotá: 28/05
- BBVA : 5/06
- Macrofinanciera: 27/06

Acercamiento por medio de correo directo a Gerentes



- Banner
- Volante
- Afiches
- Mailings
- Video Capacitación

Banner

¿SABÍAS QUE TU DINERO ESTÁ PROTEGIDO?

Fogafin a través del **Seguro de Depósitos** protege los ahorros que tienes en tu entidad hasta por 20 millones de pesos.

Conoce más sobre este derecho en:
www.fogafin.gov.co

Fogafin
Seguridad para tu dinero

Volante

¿SABÍAS QUE TU DINERO ESTÁ PROTEGIDO?

Fogafin a través del **Seguro de Depósitos** protege los ahorros que tienes en tu entidad hasta por 20 millones de pesos.

Fogafin
Seguridad para tu dinero

¿Qué es el Seguro de Depósitos?

El **Seguro de Depósitos** es un mecanismo que ante la liquidación de cualquier institución financiera inscrita en **Fogafin**, garantiza a los depositantes la recuperación total o parcial de su dinero.

¿Qué productos cuentan con la cobertura del Seguro de Depósitos?

- Cuentas Corrientes.
- Cuentas de Ahorro.
- Cuentas de Ahorro Especial.
- Certificados de Depósitos a Término (CDT).
- Bonos hipotecarios.
- Depósitos Electrónicos.
- Cesantías Administradas por el Fondo Nacional del Ahorro.
- Depósitos Simples.
- Depósitos Especiales.
- Servicios bancarios de recaudo.

Conoce más sobre este derecho, pregunta en tu entidad.
O Ingresa a www.fogafin.gov.co

Fogafin
Seguridad para tu dinero

Afiches

Ahorrar de manera segura te permite acceder al beneficio del **Seguro de Depósitos de Fogafin*** y te cubre hasta **20 millones de pesos.**

Pregúntale a tu asesor

* El Seguro de Depósitos es un mecanismo que ante la liquidación de cualquier institución financiera inscrita en Fogafin, garantiza a los depositantes la recuperación total o parcial de su dinero.

Más información en www.fogafin.gov.co

Fogafin
Seguridad para tu dinero

El Seguro de Depósitos de Fogafin* te permite la recuperación total o parcial de tu dinero hasta por **20 millones de pesos.**

Infórmate

* El Seguro de Depósitos es un mecanismo que ante la liquidación de cualquier institución financiera inscrita en Fogafin, garantiza a los depositantes la recuperación total o parcial de su dinero.

Más información en www.fogafin.gov.co

Fogafin
Seguridad para tu dinero

Mailings

Fogafin
Seguridad para tu dinero

Para Fogafin tu entidad es un canal fundamental para la divulgación directa y permanente del Seguro de Depósitos

Dale a conocer a todos tus clientes los productos protegidos por el **Seguro de Depósitos** y sus beneficios.

Más información en:
www.fogafin.gov.co

Fogafin
Seguridad para tu dinero

Dale a conocer a tus clientes de productos de ahorro esta información:

Fogafin a través del Seguro de Depósitos garantiza a sus clientes la recuperación total o parcial de los depósitos por \$20 millones de pesos depositados en una que su entidad. (Qué productos cuentan con la cobertura del Seguro de Depósitos?)

Fogafin es una entidad del Estado que tiene su labor de carácter público y pertenece al sector de las instituciones financieras.

Más información en:
www.fogafin.gov.co



Acercamiento por medio de correo directo a Presidentes

Mi vida ha tenido momentos maravillosos; como la compra de mi casa al lado del mar y de mi canoa de radiantes colores.

La Canoa me ha enseñado que con el sudor de mi frente y algo de paciencia, puedo conseguir cosas grandiosas.

Con ella gané el impulso que necesitaba para salir adelante, y por eso decidí ahorrar en una Entidad Financiera. Hoy, después de tantos años de trabajo la Canoa significa tanto para mí, como para mi familia, porque gracias a ella y a todo lo que representa, hoy tengo mi propia empresa de artesanías y mis ahorros asegurados.

Rodrigo Cuervo

Dr. Mauricio Rodríguez
Presidente de la entidad XXXX

Hoy queremos compartir con usted este trabajo realizado por Rodrigo Cuervo un artesano que se esmera todos los días por ahorrar y así poder cumplir sus sueños al igual que muchos colombianos.

En Fogafin reconocemos este esfuerzo; por eso protegemos los ahorros que todos los colombianos tienen en bancos, corporaciones financieras o compañías de financiamiento, devolviéndoles hasta 20 millones de pesos en caso de liquidación.

Con el fin de divulgar este mensaje hemos creado una nueva campaña que valora el esfuerzo y sacrificio que hacen los colombianos por ganarse la plata.

Por eso queremos que su entidad utilice todas las herramientas y material que hemos creado para que los clientes conozcan los beneficios de tener productos protegidos con el Seguro de Depósitos.

Estamos seguros que con su apoyo este gran homenaje será muy bien recibido por muchos colombianos.

Maria Inés Agudelo Valencia

Maria Inés Agudelo Valencia
Directora Fogafin



Actualización Sello Seguro de Depósitos



Carpeta presentación para visitas a entidades inscritas



FASE III: Acompañamiento

Visitas a las Entidades Inscritas

Comité Asobancaria

Seguimiento

Página web

Web Fogafin



Google: GDN



Facebook: Market Place / Page Ads



Vía pública

Metro de Medellín



Transmilenio Bogotá



Mio Cali



Paraderos Barranquilla



GLOSARIO

ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS: son aquellas instituciones financieras que desarrollan como función principal la captación de recursos en cuenta corriente bancaria o en depósitos a término o a la vista para realizar operaciones activas de crédito.

CORPORACIONES DE AHORRO Y VIVIENDA: son instituciones que buscan captar recursos para realizar primordialmente operaciones activas de crédito hipotecario de largo plazo.

CORPORACIONES FINANCIERAS: con el fin de fomentar o promover la creación, reorganización, fusión, transformación y expansión de empresas en el sector real, estas instituciones a través de depósitos o de instrumentos de deuda a plazo, captan recursos a término para realizar operaciones activas de crédito y efectuar inversiones.

COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO: para satisfacer la demanda de créditos de consumo, captan recursos a término y realizan operaciones activas de crédito para facilitar la comercialización de bienes y servicios y realizar operaciones de arrendamiento financiero o leasing.

COOPERATIVAS FINANCIERAS: son organismos cooperativos especializados cuya función es la intermediación.

SOCIEDADES FIDUCIARIAS: son instituciones que realizan operaciones de fiducia mercantil y celebran contratos de fiducia.

ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO: custodian mercancías sobre las cuales pueden expedir certificados de depósito, es decir, títulos valores negociables por sus propietarios.

SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y DE CESANTÍAS: son sociedades vigiladas por la superintendencia financiera de Colombia, estas sociedades están encargadas exclusivamente de administrar los fondos de pensiones obligatorias, los fondos de cesantías y los fondos de pensiones voluntarias del Sistema de Seguridad Social Integral de Colombia.

PENSIÓN OBLIGATORIA: es el pago de carácter vitalicio y obligatorio, que obtiene un trabajador afiliado a un fondo de pensiones para amparar los riesgos asociados a vejez, invalidez o muerte. Es entregada al trabajador cuando se cumplen ciertos requisitos de ley con respecto a la edad y al

tiempo laborado. Estos pagos están financiados con los aportes obligatorios que hacen todos los trabajadores durante su vida laboral.

CESANTÍAS: es una prestación social obligatoria, cuyo fin es el de servir como seguro de desempleo, financiar vivienda y/o estudios superiores. Cada año el empleador debe consignar un salario mensual al fondo escogido por el trabajador.

PENSIÓN VOLUNTARIA: son constituidas por ahorros voluntarios de los trabajadores como complemento a la pensión obligatoria o para fines particulares de los afiliados. El pago es realizado periódicamente por el trabajador y se le es permitido invertir capital de forma segura y productiva.

SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN CAMBIARIA Y DE SERVICIOS FINANCIEROS

ESPECIALES: son las entidades anteriormente conocidas como casas de cambio, su objeto social es el intercambio de divisas extranjeras por moneda local, desde la reforma financiera del 2009 les fue autorizada la realización de pagos, recaudos, giros y transferencias nacionales en moneda nacional y pueden ser corresponsales no bancarios.

BANCA LIBRE: es una teoría económica en donde la banca comercial no está totalmente regulada por el gobierno ni un banco central, las fuerzas del mercado controlan la prestación de los servicios bancarios. En la banca libre la emisión de billetes se hace de forma competitiva por parte de los bancos privados, donde estos billetes son convertibles a una moneda mercancía. Fueron múltiples las experiencias de banca libre en el mundo, la mayoría de estas fueron exitosas, como ocurrió en Escocia, en cambio en algunas regiones de los Estados Unidos los resultados no fueron favorables y la banca libre resultó inestable, esto debido a que la ley permitía que las reservas bancarias pudieran tenerse en bonos de los gobiernos estatales. Pero los bonos estatales a menudo tienden a depreciarse rápidamente y por ende los billetes de los bancos quedan sin respaldo y generalmente se desata un pánico generalizado.

TASA DE COLOCACIÓN Y CAPTACIÓN: la función principal de un banco consiste en tomar recursos de personas y empresas y reasignarlos mediante el otorgamiento de créditos a otras personas y empresas que lo soliciten.

La captación, consiste en la recolección de dinero de personas o empresas, el banco paga intereses a los depositantes dependiendo del tipo de cuenta solicitada, al banco le interesa que las personas o empresas pongan su dinero en su sistema, por lo tanto, éste les paga una cantidad de dinero por poner sus recursos en los depósitos del banco.

La colocación es lo contrario a la captación. Es el mecanismo por el cual los bancos ponen dinero en circulación dentro de una economía. Con los recursos obtenidos en la captación se otorgan créditos a las personas y empresas que los soliciten. Por dar estos préstamos los bancos cobran, dependiendo del tipo de préstamo, una cantidad determinada de dinero llamada intereses.

En la mayoría de los países el interés de colocación es mayor al interés de captación, y es por esta diferencia que los bancos obtienen sus ganancias, la diferencia entre estas dos tasas es comúnmente conocida como el margen de intermediación.

TRANSACCIÓN: el término es utilizado en finanzas, comercio o economía, como la operación de compra y venta de un bien a cambio de una compensación, generalmente monetaria.

ENCAJE BANCARIO: en los países que cuentan con un banco central (Banco de la República en Colombia) se estipula que las entidades financieras deben constituir reservas congelando un porcentaje de su captación de acuerdo al tipo de cuenta. Dicho porcentaje es conocido como Encaje Bancario. Si bien esta regulación puede afectar la cantidad de dinero en el mercado su fin está más enfocado a garantizar la liquidez y disponibilidad de los recursos de los depositantes.

LIQUIDEZ: en economía se define la liquidez como la capacidad de un bien para convertirse rápidamente en dinero, también se puede entender como la capacidad de una persona o empresa de cubrir sus obligaciones financieras. Se considera que una persona o empresa es ilíquida cuando no puede cubrir sus obligaciones financieras.

DINERO: Es un medio de intercambio comúnmente aceptado por una sociedad y que es utilizado como unidad contable, como medio de pago de bienes, servicios o cualquier obligación, conservando relativamente estable su poder adquisitivo.

DEUDA: es la obligación adquirida por una persona u organismo tiene de pagar o devolver algo, generalmente dinero.

BANCA COMERCIAL: es el tipo más común de banca, está compuesta por los bancos dedicados principalmente a intermediar entre la oferta y la demanda de dinero entre los usuarios del comercio, la Banca Comercial o universal está regulada en cada país por el Banco Central.

POLITICA MONETARIA: rama de la política económica que pretende controlar y mantener la estabilidad económica por medio de cantidad de dinero o el tipo de interés. Cuando la política trata

de aumentar la cantidad de dinero se llama política monetaria expansiva, y cuando trata de reducirla se llama política monetaria restrictiva.

DEFICIT FISCAL: la palabra déficit se refiere a la situación en la cual los gastos que realiza un individuo superan los ingresos en un periodo de tiempo, es decir gasta mas de lo que tiene. Cuando se habla de déficit fiscal se incluye al fisco que se refiere a tesoro del estado, con lo cual el déficit se refiere en dineros del estado.

CRISIS SISTEMICA: cuando el sistema financiero en su conjunto entra en crisis, colapsando por inestabilidad y falta de instrumentos para resolver los problemas generados por la propia dinámica.

CORRIDA BANCARIA: se genera cuando las personas por desconfianza a la economía, deciden retirar sus depósitos de los bancos, trayendo como consecuencia la crisis económica. Cuando esto sucede y los bancos no tienen el dinero disponible en efectivo, sino en inversiones a largo plazo normalmente, no pueden cumplir con la entrega de este dinero.

Bibliografía

- Alianza para la Inclusión Financiera. (2011). Estudio de caso Empoderamiento y protección de los consumidores financieros Marco de conducta del mercado y del consumidor del Bank Negara de Malasia.*
- Arzbach, M. (2000). Protección de depósitos en Alemania en aras de la armonización europea. Boletín del CEMLA, 11-19.*
- ASBA Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas. (2006). Esquemas efectivos de seguro de depósitos y prácticas de resolución de bancos.*
- Ashcraft, A. (2005). Association Are Banks Really Special? New Evidence from the FDIC-Induced Failure of Healthy Banks. The American Economic Review, 1712-1730.*
- Asociación Internacional de Aseguradores de Depósitos. (29 de Febrero de 2008). IADI. Recuperado el 1 de Mayo de 2014, de http://www.iadi.org/docs/core_principles_final_spanish.pdf*
- Asociación internacional de aseguradores de depositos. (6 de Mayo de 2009). Asociación internacional de aseguradores de depositos. Obtenido de Conocimiento publico del sistema del seguro de depositos: http://www.iadi.org/docs/Public%20Awareness%20Final%20Guidance%20Paper%206_Ma_y_2009.pdf*
- Banco de la República. (1998). Introducción al análisis económico: el caso colombiano. Bogotá: Siglo del Hombre Editores.*
- Banco de la República. (2014). Banco de la República. Recuperado el 8 de Marzo de 2014, de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/econo55.htm>*
- Bank for International Settlements. (Junio de 2009). Bank for International Settlements. Obtenido de Principios fundamentales para la eficiencia de los sistemas de seguro de depositos: <http://www.bis.org/publ/bcbs156.pdf?noframes=1>*
- Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. México: Pearson Educación.*
- Chikura, J. (13 de Marzo de 2014). All Africa. Recuperado el 27 de Abril de 2014, de <http://allafrica.com/stories/201403130462.html?viewall=1>*
- CONDUSEF. (2004). "Proteja su dinero". CONDUSEF.*
- CONDUSEF. (2013). Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Recuperado el 26 de Abril de 2014, de <http://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/ahorro/ahorro/331-iechale-un-ojo-al-seguro-de-depositos>*

- FDIC. (27 de Julio de 2010). *FDIC*. Recuperado el 17 de Mayo de 2014, de <http://www.fdic.gov/consumers/banking/factssp/payment.html>
- FDIC. (18 de Enero de 2013). *Federal Deposit Insurance Corporation*. Recuperado el 26 de Abril de 2014, de <http://www.fdic.gov/about/learn/symbol/index.html>
- FOGAFIN. (2009). *Crisis financiera colombiana en los años noventa. Origen, resolución y lecciones institucionales*. Universidad Externado de Colombia.
- Fogafín. (2009). *Crisis financiera colombiana en los años noventa*. Bogotá: Departamento de publicaciones de la Universidad Externado de Colombia.
- Fogafín. (2011). *Guía del Proceso de Pago del Seguro de Depósito*.
- Fogafin. (2013). *Reporte anual Junio 2012 - Junio 2013*. Bogota.
- Fogafín. (16 de Mayo de 2014). *Cartilla para el depositante pago del Seguro de Depósitos de Fogafín*.
- IADI. (2006). *Fundo Garantidor de Créditos*. Recuperado el 26 de Abril de 2014, de http://www.fgc.org.br/index.php?conteudo=1&ci_menu=65&acao=mudar_idioma&idioma=2
- IADI. (2009). *Principios Básicos para Sistemas de Seguro de Depósitos Eficaces (Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria – IADI)*.
- IPAB. (24 de Marzo de 2014). *CONDUSEF*. Obtenido de <http://pda.condusef.gob.mx/index.php/prensa/comunicados-2014/1032-condusef-te-informa-sobre-el-seguro-de-deposito-del-ipab>
- IPAB. (2014). *Instituto para la protección al ahorro bancario*. Recuperado el 3 de Mayo de 2014, de <http://www.ipab.org.mx/>
- Laevan, L., & Valencia, F. (2008). *Systemic Banking Crisis: A New Database*. IMF Working Paper.
- Maia, G. (1995). *Regulación y supervisión bancaria en Brasil: la creación del Fondo (seguro) de depósitos y la implantación de las normas del Acuerdo de Basilea*. *Monetaria*, 171-193.
- Méndez, C. (1988). *Metodología*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Miller, E. (1954). *The Character of Deposit Insurance in the United States*. *The Review of Insurance Studies*, 79-89.
- PIDM. (2011). *Deposit Insurance Handbook Perbadanan Insurans Deposit Malaysia (PIDM)*.
- Podrasky, L., & Tuya, J. (1990). *Seguro de depósitos y supervisión bancaria*. *Boletín del CEMLA*, 215-219.
- República, B. d. (05 de 05 de 2014). *Banco de la República*. Recuperado el 24 de 5 de 2014, de <http://www.banrep.gov.co/es/contenidos/page/qu-encaje-bancario>

Salameh, A. (2013). *The FDIC as receiver of failed banks: A primer. Journal of Taxation & Regulation of Financial Institutions*, 53-60.

SEDESA. (2014). *SEDESA Seguro de Depósitos. Recuperado el 2 de Mayo de 2014, de <http://www.sedesa.com.ar/index.php/es/sistema-de-seguro-de-depositos/cooperacion-internacional>*