

Educación Financiera

Mercado Cambiario

- ¿Qué es el mercado de divisas?

Es el lugar, dónde se negocian las diferentes monedas de diferentes países.

Se expresan en función de la moneda fuerte y se cotizan en sistemas transaccionales en los cuales concurren varios actores demandando y ofreciendo mencionadas divisas.

Estos sistemas son regulados con estándares nacionales e internacionales para el cumplimiento de las operaciones.

Esto nos permite conocer cuál es el valor de una moneda expresada en otra como equivalente:

La cantidad de pesos que se deben pagar por un dólar.

La cantidad de dólares que se pagan por un euro.

- ¿Qué es una divisa?

Es la moneda oficial de un país o conjunto de países para el caso de comunidades como la Unión Europea.

Se usa como medio de pago dentro del país y representa un valor comercial transable.

Cada divisa, tiene asignado un código como identificador son 3 letras, por ejemplo:

G10		
Código	Moneda	Cotización
SEK	Corona Sueca	USDSEK
NOK	Corona Noruega	USDNOK
JPY	Yen Japonés	USDJPY
DKK	Corona Danesa	USDDKK
CHF	Franco Suizo	USDCHF
CAD	Dólar Canadiense	USDCAD
NZD	Dólar Neozelandés	NZDUSD
GBP	Libra Esterlina	GBPUSD
EUR	Euro	EURUSD
AUD	Dólar Australiano	AUDUSD

LATAM		
Código	Moneda	Cotización
PEN	Sol Peruano	USDPEN
MXN	Peso Mexicano	USDMXN
COP	Peso Colombiano	USDCOP
CLP	Peso Chileno	USDCLP
BRL	Real Brasileño	USDBRL
ARS	Peso Argentino	USDARS

- ¿Qué es el tipo de cambio y cómo funciona?

Precio al cual se compra o vende una divisa expresada en términos de otra divisa. Para saber cuánto de la divisa débil se debe pagar por la divisa fuerte

Las divisas están expresadas en un término que se llama PAR y es la cotización de una moneda frente a otra, usualmente es el dólar americano.

El mercado de divisas a nivel mundial es un mercado que cotiza los diferentes pares de monedas (mostrados en el punto anterior) esa cotización es volátil y se mueve como resultado de factores como la oferta, la demanda, noticias económicas nacionales,

regionales e internacionales, decisiones de política monetaria y situaciones políticas, sociales y económicas propias del país, la región y el mundo.

- ¿Qué es devaluación y revaluación?

La devaluación de una moneda es cuando esta pierde valor frente al par con el cual se está cotizando.

Ej.: cuando debes pagar más pesos por cada dólar.

La revaluación por el contrario es cuando una moneda gana valor frente a su par.

Ej.: cuando debes pagar menos pesos por cada dólar.

- ¿Qué es un Intermediario Mercado Cambiario (IMC)?

Un IMC es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, autorizada para realizar operaciones de cambio bien sean de obligatoria canalización o no, con Residentes, no residentes u otros IMC.

Un IMC debe cumplir con los requisitos expuestos por la ley y las entidades de control y vigilancia del mercado cambiario, expresados en las resoluciones publicadas por el Banco de la Republica como máxima autoridad cambiaria del país, vigilados por la SFC.

Un IMC cuenta con una serie de operaciones autorizadas.

Los IMC autorizados se encuentran listados en el Anexo 2 de la Circular Reglamentaria Externa DCIN-83 del Banco de la Republica.

- ¿Quién es un residente y no residente?

Residente: Persona colombiana o extranjera con estadía dentro del territorio colombiano durante 6 meses consecutivos o no, en los últimos 12 meses calendario.

No residente: Persona natural o jurídica (entidad comercial, financiera u ONG) radicado por fuera del territorio colombiano

- ¿Qué es la TRM y cómo se calcula?

De acuerdo con la descripción textual del Banco de la República: *“La tasa de cambio representativa del mercado (TRM) es la cantidad de pesos colombianos por un dólar de los Estados Unidos. La TRM se calcula con base en las operaciones de compra y venta de divisas entre intermediarios financieros que transan en el mercado cambiario colombiano, con cumplimiento el mismo día cuando se realiza la negociación de las divisas. Actualmente la Superintendencia Financiera de Colombia es la que calcula y certifica diariamente la TRM con base en las operaciones registradas el día hábil inmediatamente anterior.”*

- ¿Cómo funciona el mercado cambiario en Colombia?

Mercado regulado y monitoreado por entes de control en el cual se realizan operaciones de tipo de cambio dólar-peso.

En el promedio de un sistema transaccional se reúnen todos los actores autorizados que ofrecen (venden) y demandan (compran) dólares contra peso de acuerdo con la necesidad que tengan.

Los IMC son un actor muy importante en el mercado cambiario ya que las personas naturales o jurídicas que deseen realizar una operación de tipo de cambio en Colombia acuden a ellos para poder realizarla. Para este proceso el residente colombiano acude por los medios autorizados al IMC de su preferencia para realizar su solicitud donde se pactará tasa de cambio y posteriormente se realizará la documentación correspondiente en donde se informa la operación realizada con todas las condiciones de la misma: moneda, monto, tasa de cambio, fecha, origen y destino de los recursos, razón por la cual se realiza la operación.

Todas las operaciones deben ser registradas en el sistema transaccional por los IMC o en un sistema de registro debidamente autorizado y reportar diariamente todas las operaciones a la SFC.

Existen dos grandes grupos de operaciones:

- Obligatoria Canalización: Deuda externa, inversión extranjera, importaciones y exportaciones.
 - Mercado libre: Servicios, remesas, transferencias y otros conceptos diferentes a las de obligatoria canalización.
- ¿Qué tipo de operaciones cambiarias existen en Colombia?
 - Importación: es la compra de un bien o servicio ubicado en el exterior por parte de un residente colombiano. El producto o servicio debe ser entregado en Colombia.
 - Exportación: es la venta de un bien o servicio por parte de un residente colombiano, el cual debe ser entregado en exterior.
 - Inversiones Colombianas en el exterior.
 - Inversiones de capitales del exterior en Colombia.
 - Endeudamiento externo de colombianos.
 - Endeudamiento externo otorgado por un residente colombiano.
 - Todo tipo de operación que implique la transferencia de divisas desde o hacia Colombia entre un residente y no residente.

Prevención del Fraude

¡Tú puedes prevenir el fraude, mantente alerta!

Actualmente, se recibe mucha información, la cual llega a nosotros muy rápido por muchos medios y cambia rápido.

Tenemos redes sociales, y medios digitales de contacto constantemente, lo cual, lo usan a su favor los delincuentes.

Por eso es nuestra responsabilidad mantenernos alerta y asegurarnos de la veracidad de la información que recibimos para no caer en el juego de los delincuentes.

En StoneX Colombia S.A. SEDPE queremos protegerte y para eso te compartimos información acerca de la ingeniería social.

- ¿Qué es la ingeniería social?

Es la estrategia que usa un delincuente de apelar a las emociones de la víctima con el fin que esta caiga en su trampa y conseguir algo de esta: activos o información.

- ¿Cómo lo hacen?

En la ingeniería social, el delincuente engaña de forma sofisticada a su víctima para que este le entregue la información que este quiere adquirir para posteriormente apoderarse de activos.

Envían mensajes, correos electrónicos o llamadas en las cuales engañan a la víctima haciéndose pasar por:

- Empleados de altos cargos de la empresa en la cual trabajan.
- Un perfil falso en redes sociales. Para esto, usualmente apelan a las emociones para llegar a la víctima, una persona en situación de desgracia: niños, animales o adultos mayores. Una persona con características determinadas que puede resultar atractiva para la víctima e interesada en una relación.
- Empleados del banco en el cual tienen o no productos
- Una entidad de control: DIAN, gobernación, tránsito, alcaldía o secretaria distrital.
- Un proveedor de servicio: Microsoft, proveedor de telefonía o televisión.
- Un producto muy atractivo: inversiones con altos rendimientos o productos con grandes descuentos

Te contamos algunas técnicas de ingeniería social con los casos mencionados anteriormente:

- Phishing: un atacante se hace pasar por una persona importante: alto ejecutivo, cliente o proveedor y envía un correo electrónico con el fin de obtener dinero o información por parte de la víctima.

¿Cómo puedes prevenirlo?

Revisa muy bien el remitente, la dirección y dominio de la cuenta de donde te llega el correo, revisa la redacción del correo, que es lo que te pide el correo, si tiene algún anexo

no lo abras hasta validar el origen y la intención, de ser necesario pregunta al remitente por su identificación. Se precavido confirma siempre y duda.

Acá vale la pena tomar una pausa y analizar antes de responder. Revisa muy bien el asunto y contenido, es posible que te estén pidiendo datos, diligenciar formularios o confirmar datos, pero ese mail es la respuesta a una pregunta que realmente nunca formulaste.

No vayas a los enlaces y no descargues adjuntos. Pregúntate si estabas esperando ese mensaje que recibiste y la razón de este.

Cuando recibes amanezcas monetarias o legales de las cuales no estabas enterado, es mejor ir a la fuente.

- Vishing, smishing y baiting: por medio de mensajes de texto y software de cambio de voz, el atacante hace promesas de premios, inversiones de altos rendimientos o grandes promociones. Acude a sentimientos como la urgencia o lastima para engañar a su víctima.

¿Cómo puedes prevenirlo?

De algo tan bueno no dan tanto. Duda y siempre valida, si no has comprado la lotería, ¿cómo es que te la ganaste?

Siempre ve a la fuente: fundaciones, loterías, rifas, premios de empresas de las que si eres cliente.

Sistema de Atención al Consumidor - SAC

¿Sabes que como consumidor financiero estas protegido?

Todas las entidades prestadoras de servicios financieros y sujetas a vigilancia e inspección de la superintendencia financiera de Colombia se encuentran obligadas a darle protección a sus consumidores. Esto se encuentra consagrado en la Ley 1328 de 2009.

StoneX Colombia S.A. SEDPE, cuenta con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero para que te sientas seguro.

¿Qué es SAC?

Una serie de parámetros descritos por ley para la atención al consumidor financiero. En StoneX Colombia S.A. SEDPE, estamos comprometidos con brindar una experiencia sobresaliente para todos nuestros consumidores, de forma transparente y clara. Queremos entregarles soluciones para recibir pesos colombianos (COP) en el territorio colombiano, siempre siguiendo los lineamientos éticos, establecidos en normas estandarizadas a nivel nacional e internacional.

De esta forma queremos entregarles a nuestros consumidores el mejor servicio y dejamos a su disponibilidad nuestros canales para sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, de modo que cada consumidor de acuerdo con su facilidad de acceso pueda acudir a estos. Así, buscamos resolver a cabalidad y en los tiempos indicados por la ley con el fin

de monitorear el flujo antes, durante y después de la solicitud para generar una mejor continua en el proceso.

SAC o Sistema de Atención al Consumidor financiero, es un departamento encargado de responder las Preguntas Quejas Reclamos o Sugerencias que pueda tener cualquier consumidor respecto al producto o servicio de una empresa. En StoneX Colombia S.A. SEDPE, contamos con ese departamento el cual puedes contactar por cualquiera de los siguientes canales:

Correo electrónico: contactocolombia@stonex.com
Teléfono Fijo: 601 745 1351 Ext. 40089
Página WEB: <http://www.stonexcolombia.com>

En caso de no recibir respuesta dentro de los tiempos establecidos por la ley para que nosotros como entidad vigilada te demos respuestas, tiene un segundo canal, que es el Defensor del Consumidor Financiero, que es la persona encargada de supervisarnos y que demos todas las respuestas a nuestros consumidores de forma clara, expedita, concisa y suficiente para que tu caso quede cerrado a satisfacción.

Te compartimos los datos, que además puedes encontrar en nuestra página WEB:
<http://www.stonexcolombia.com>

Defensor del consumidor Financiero
Guillermo Duarte (principal)
Lina Núñez (suplente)
Correo electrónico: defensordelconsumidorfinanciero@stonex.com
Celular: 304 577 3054

- ¿Cuáles son los tiempos de respuesta?

Como entidad vigilada, StoneX Colombia S.A. SEDPE se acoge a los tiempos descritos por la ley para solucionar tus PQR's:

- 15 días hábiles para solución de requerimientos.
- 10 días hábiles cuando requieras documentación.

- ¿Qué es una queja exprés?

De acuerdo con la circular 52 del 29 de diciembre del 2015 una queja exprés es aquella que cumple con alguna de las siguientes 3 características:

1. Aquellas que son recurrentes
2. Aquellas interpuestas por personas en calidad de situación especial, descrito en el art. 20 de la ley 1437 de 2011.
3. Aquella que es considerada como causa menor y/o rápida atención.

Para los puntos anteriores, nos obligamos a darte respuesta inmediata a dicho requerimiento.

¿Qué herramientas usamos para nuestro compromiso de mejora de nuestro SAC?

- Identificación: por medio de registro.

- Medición: sobre cada uno de los PQR's puestos por nuestros consumidores
- Control: por medio de supervisión y de la revisión a cada solución entregada, llevada a cabo por nuestra Secretaría General de Junta Directiva
- Monitoreo: sobre el control y el archivo de registro de las PQR's puestas por nuestros consumidores. Lo cual va a ser documentado para analizarlo entre la presidencia y nuestra secretaría general.
- Mejoramiento continuo: compromiso de tomar medidas con las lecciones aprendidas en cada PQR, que permitan la mitigación de PQR's hasta lograr satisfacer a totalidad cada una de las PQR's que se puedan presentar.

¿Te gustaría ampliar la información de educación financiera? Esto te puede interesar...

<https://www.banrep.gov.co/es/mercado-cambiario>
<https://www.superfinanciera.gov.co/educacionSFC/>