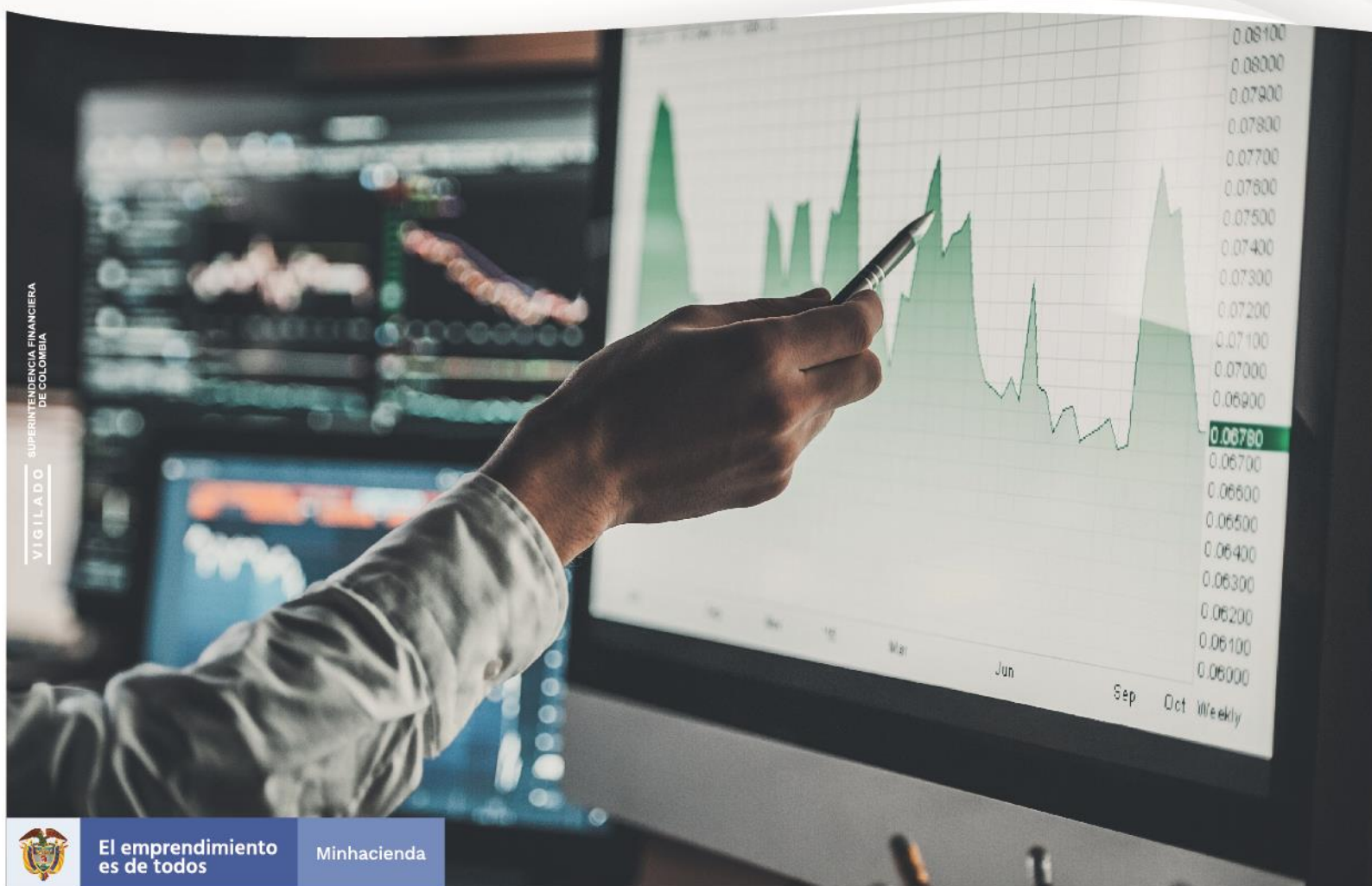


{fiduprevisora)

*Comprometidos con
lo que más valoras*

Resumen Económico Semanal 27 de abril al 01 de mayo 2020



PANORAMA ECONÓMICO GLOBAL

- Primer trimestre con balance negativo para las economías
- Los bancos centrales reiteran su compromiso

PANORAMA ECONÓMICO EN COLOMBIA

- Se desploman exportaciones en marzo
- El desempleo muestra los primeros efectos del confinamiento
- Banco de la República recorta 50pbs en su tasa de intervención

1. PANORAMA ECONÓMICO GLOBAL

Primer trimestre con balance negativo para las economías

Un sentimiento de optimismo predominó en los mercados financieros esta semana luego de que algunos países revelaran los planes para la reapertura gradual de la actividad económica; y que la farmacéutica Gilead diera a conocer que las pruebas de su medicamento antiviral para tratar pacientes con COVID-19 estaban arrojando resultados positivos. Sin duda estas noticias nos alientan a pensar que la situación empezaría a mejorar pronto; no obstante, los datos económicos también nos dejaron evidenciar esa semana los daños que la pandemia ha dejado a su paso.

En EEUU, el Departamento de Comercio dio a conocer que en el primer trimestre del año, la economía había sufrido una contracción de 4.8% a/a, señalando así que había llegado el fin del periodo de expansión más largo de la historia de este país por causa de las medidas de confinamiento que debió adoptar el gobierno a partir de marzo con el fin de contener el virus. La demanda interna que representa el 67% del PIB tuvo una caída de 7.6% debido al impacto del consumo de los hogares y la inversión fija no residencial. Las contribuciones positivas al crecimiento se dieron por cuenta de la inversión residencial, el mayor gasto del gobierno y el comercio internacional debido a que en este último la caída de las importaciones fue mayor a la de las exportaciones. Teniendo en cuenta que este fue el impacto de los cierres en las dos últimas semanas de marzo, consideramos que las cifras del segundo trimestre podrían ser aún peores. En marzo, los registros de ingresos y gasto

personales descendieron 2% y 7.5% respectivamente, lo que resultó en un incremento de la tasa de ahorro que rozó el 9.6%, el nivel más alto desde 2012. Esto evidencia la incertidumbre de los consumidores que también se vio reflejada en las mediciones del Conference Board donde el índice de confianza descendió a 86.9 desde los 118.8 de marzo.

Para la Zona Euro, las noticias fueron igualmente negativas. Eurostat en una lectura preliminar señaló que la economía habría caído 3.4% a/a en el primer trimestre registrando así la peor cifra desde el tercer trimestre de 2009 (-9.1%). Tras los crecimientos negativos presentados en el cuarto trimestre de 2019, Francia e Italia entraron en este periodo en una recesión técnica al descender 5.8% y 4.7% respectivamente. Así mismo, la confianza económica de la zona tuvo el nivel más bajo de los últimos once años al pasar de 94.2 en marzo a 67 en abril. En cuanto a la inflación, en abril los precios de la canasta tuvieron una variación de 0.4% por debajo del 0.7% de marzo debido al desplome de los precios de la gasolina (9.6%) mientras que los precios de los alimentos, alcohol y tabaco subieron 3.6%, la inflación básica (sin alimentos, energía, alcohol y tabaco) se situó en 0.9%.

En China, el PMI manufacturero de abril fue de 49.4, es decir que retrocedió respecto al mes anterior cuando se ubicó en 52, reflejando el deterioro de la demanda global durante el mes. Las exportaciones presentaron la mayor caída desde diciembre de 2008.

Los bancos centrales reiteran su compromiso

De otro lado, la Reserva Federal de EEUU (FED) dejó las tasas decidió mantener las tasas de interés inalteradas (0%-0.25%) señalando que estos niveles permanecerán hasta que la entidad esté segura de que la economía se encuentra en camino a alcanzar sus objetivos de máximo empleo e inflación. El Banco Central Europeo (BCE), por su parte dejó sin movimientos la tasa de interés (-0.5%) pero decidió mejorar los términos del esquema de TLTROs (préstamos a largo plazo) e introdujo un nuevo programa de préstamos llamado (PELTROs) para respaldar la liquidez del sistema financiero, el cual consiste en ofrecer financiación a los bancos a una tasa de -0.25%. La entidad además señaló que está preparada para aumentar y ajustar la composición del Programa de Emergencia Económica para la Pandemia (PEPP) por valor de 750 billones de euros. El ECB proyecta que el PIB caerá entre 5% y 12% en 2020, y que la inflación descenderá significativamente en el corto plazo. En línea con estos bancos, en Japón, el banco central, mantuvo la política monetaria y amplió su programa de compra de activos, eliminando los límites para la deuda pública y triplicando el monto de bonos corporativos y papeles comerciales a 20 billones de yenes (USD\$186,290). La entidad además revisó a la baja las expectativas del PIB y de la inflación, ubicando así la primera en un rango de contracción de 5% y 3% y la segunda una variación de 0.3% y 07%, lejos del objetivo fijado por la entidad 2%.

PANORAMA ECONÓMICO EN COLOMBIA

Se desploman exportaciones en marzo

Esta semana el DANE reveló el informe de ventas al exterior correspondiente al mes de marzo, las cuales fueron de un total de USD\$ 2,393.14 millones, es decir que presentaron una caída del 28.5%, explicado en gran parte por la variación negativa del grupo de 'Combustibles y productos de industrias extractivas' en un -52%, restando de esta manera -30.2 p.p. sobre la variación total.

En el caso de las exportaciones de petróleo y sus derivados, en línea con lo ocurrido con los precios del commodity este mes, bajaron en un 59.8%, donde se exportaron 17.7 millones de barriles, significando una disminución del 10% frente a marzo de 2019.

Por otro lado, los grupos de 'Manufacturas' y 'Agropecuarios, alimentos y bebidas' crecieron en un 1.3% y 2.1% respectivamente, donde el primero se vio favorecido por mayores ventas de productos químicos y productos conexos en 9.3%, y el segundo por aumento en las exportaciones de ganado bovino vivo (618.9%).

En cuanto a las exportaciones tradicionales bajaron en un 48.2%, las ventas de carbón disminuyeron en un 30.8%, junto con el ferróníquel en un 11.8%; en el caso del café las exportaciones cayeron un 12.3%, pese a la profunda devaluación que tuvo lugar a lo largo del mes.

Tanto las exportaciones como las importaciones, a pesar de ser uno de los pocos sectores que ha continuado con sus labores durante el confinamiento, las zonas francas están operando con menor capacidad, como es el caso de la zona franca de Bogotá que está a un 50% de su operación habitual donde los sectores de primera necesidad son los que han aumentado especialmente alimentos y salud.

El desempleo muestra los primeros efectos del confinamiento

Esta semana también tuvo lugar el dato de desempleo correspondiente al mes de marzo, el cual se ubicó en el 12.6%, lo que representa un aumento del 1.8%, frente al mismo periodo de 2019, a su vez, la tasa de global de participación, y la tasa de ocupación se ubicaron en 59.2% y 51.7%, significando una caída del 1.7% y 4.7% frente a febrero del año pasado respectivamente.

En el trimestre móvil comprendido entre enero y marzo, las ramas de actividades y económicas que aportaron el mayor número de ocupados fueron 'Comercio y reparación de vehículos', 'Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca' e 'Industrias manufactureras', al concentrar el 44.8% de la población ocupada. Así

mismo, los sectores con mayor crecimiento fueron ‘Suministro de electricidad gas, agua y gestión de desechos’ con 53,7%. Mientras que la rama que más cayó fue ‘Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios’ con 8,7%.

Con respecto al número de ocupados a nivel nacional, disminuyeron en 1.5 millones de personas, donde la población de las principales ciudades fueron los mayores afectados, sin embargo, vale la pena destacar que el dato aún no muestra el efecto final sobre la tasa de desempleo producto del confinamiento y disrupción de la economía, ya que en este mes la mayoría de sectores trabajaron con normalidad durante más de la mitad del mes, y adicionalmente en línea con lo expuesto por el DANE producto del confinamiento no la totalidad de las personas que dejaron de estar ocupadas están en busca de trabajo, lo que las categoriza en personas inactivas; no obstante, de categorizarse la totalidad en el grupo de desempleados, la tasa hubiera podido estar por encima del 16%; por lo anterior, los efectos reales se evidenciarían en la medida en que tanto las personas como las actividades económicas retornen paulatinamente.

Banco de la República recorta 50pbs en su tasa de intervención

El Banco de la República tuvo la reunión correspondiente al mes de abril, donde acorde con las expectativas de los analistas en general, recortaron la tasa de intervención en 50pbs, donde a su vez se adoptaron medidas también relacionadas con la inclusión de Financiera de Desarrollo Nacional y a las sociedades titularizadoras como agentes colocadores de OMAS, flexibilización del funcionamiento de los Apoyos Transitorios de Liquidez con el Banco de la República, aumentar el monto de cobertura cambiaria realizando nuevas subastas de ventas de dólares, a través de operaciones forward de cumplimiento financiero por valor de hasta USD\$ 1,000 millones y finalmente dar continuidad a las subastas fx swaps por USD\$ 400millones.

Acorde con lo expresado por parte de los gerentes del Banco, se dejaron las puertas abiertas a posibles nuevos recortes, que incluso de verse la necesidad podría darse en la reunión de mayo (pese a que en esta no se toman decisiones de política monetaria), sin embargo, resaltaron que estos recortes dependerían a su vez de la necesidad de la economía, ya que de acuerdo a sus expectativas los efectos para ser transmitidos sobre las tasas de los créditos llevarían un tiempo de hasta 1 año.

En los mercados...

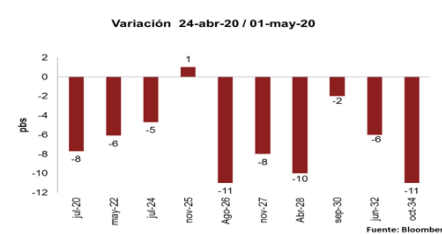
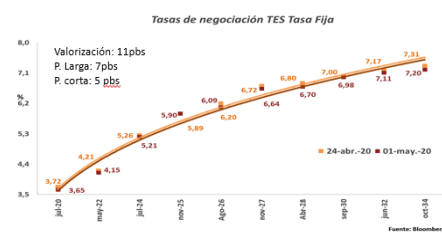
Finaliza una semana de resultados mixtos donde la esperanza por la reapertura de las economías y las noticias de un posible medicamento para tratar pacientes con COVID 19 contrastó con una ajustada agenda de publicaciones económicas que muestran la crisis que enfrentan las economías alrededor del mundo por cuenta de este virus. Lo inversionistas también se enfocaron en los resultados corporativos del primer trimestre, donde se resaltan los resultados de Facebook y Amazon que superaron las expectativas, aunque Amazon debió hacer un gasto considerable para atender la creciente demanda. Con esto los principales índices accionarios en EEUU registraron un leve descenso de -0.34% del Nasdaq, seguido por -0.22% del Dow Jones y finalmente -0.21% del S&P 500 mientras que la renta fija se mantuvo en los mismos niveles de la semana anterior, aumentando 1pbs y cerrando la semana en 0.61%, para el caso de los tesoros de 10 años.

Los inventarios de petróleo se incrementaron en 9 millones de barriles en la última semana por debajo de los 10.6 millones que esperaban los analistas, impulsando los precios de la referencia WTI al cierre de la semana

La próxima semana, el foco de atención en los mercados globales serán los datos de PMI de abril de las principales economías y el reporte del mercado laboral estadounidense donde se espera que la tasa de desempleo ascienda a 16%. Mientras que en Colombia las miradas estarán en el dato de inflación de abril, el cual esperamos tenga una variación mensual de 0.34%.

En Colombia...

Esta semana el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) y la Tesorería Nacional, realizaron un canje de deuda por valor de \$1.5 billones en TES con vencimiento en 2020, por títulos TES en pesos y en UVR con maduración en 2027 y 2037, operación que para efectos de la coyuntura actual de alta volatilidad, resulta favorable dado que reduce los costos de financiamiento en el corto plazo, así como también contribuye a la mejora en el perfil de deuda, ya que la vida media aumenta de 7.14 a 7.19 años, y el cupon promedio del portafolio disminuye de 7.60% a 7.58%. Por otro lado, también tuvo lugar la subasta del MHCP por valor de

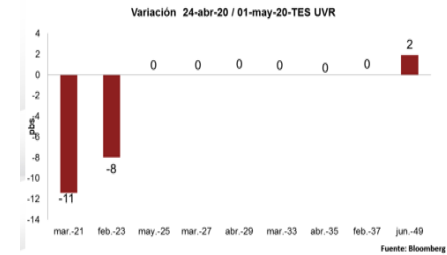
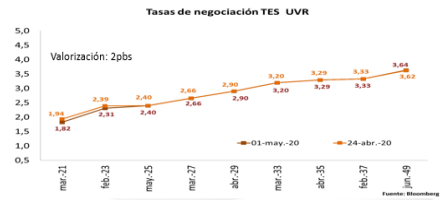


\$400,000 millones en bonos con vencimiento en 2027 y 2034, la cual logro una fuerte demanda por \$2.4 billones (6.04 veces más del monto ofrecido), lo cual permitió la sobre adjudicación del 50%, lo que resultó en un monto final emitido por valor de \$600,000 millones, esto resulta como algo positivo en terminos del mercado de duda pública local, ya que lo destaca como uno de los más atractivos de la región.

De acuerdo a lo anterior, las referencias de TES TF y TES UVR presentaron valorizaciones a lo largo de toda la curva en 11pbs y 2pbs respectivamente.

Gracias a la recuperación del petroleo que tuvo lugar a lo largo de la semana, junto con el inicio del retorno de algunos países a sus actividades productivas, el dólar se debilitó frente a la mayoría de las monedas a nivel global (DXY), efecto que también se evidenció en las monedas de la región, siendo el Peso Chileno (CLP) la que más subió 2.70%, seguido por el Peso Colombiano (COP) 2.08% y el Real Brasileño (BRL) 1.71%.

Esta semana, para el COP actúan como niveles de resistencia \$3,965 y \$4,068 y como soporte \$3,884 y \$3,802.



| Best Spot Returns (%) | | |
|------------------------|-------------------|----------|
| 1 | Indonesian Rupiah | IDR 3.48 |
| 2 | Chilean Peso | CLP 2.78 |
| 3 | Colombian Peso | COP 2.08 |
| 4 | Hungarian Forint | HUF 2.08 |
| 5 | Indian Rupee | INR 1.80 |
| 6 | Brazilian Real | BRL 1.74 |
| 7 | Mexican Peso | MXN 1.63 |
| 8 | Romanian Leu | RON 1.47 |
| 9 | South Korean Won | KRW 1.41 |
| 10 | Malaysian Ringgit | MYR 1.40 |
| Worst Spot Returns (%) | | |
| 14 | Taiwanese Dollar | TWD 1.03 |
| 13 | Philippine Peso | PHP 0.62 |
| 18 | Polish Zloty | PLN 0.70 |
| 17 | Singapore Dollar | SGD 0.41 |
| 16 | Peruvian Sol | PEN 0.59 |
| 15 | Thai Baht | THB 0.28 |
| 20 | Chinese Renminbi | CNY 0.28 |
| 21 | Russian Ruble | RUB 0.23 |
| -42 | Hong Kong Dollar | HKD |
| -46 | Turkish Lira | TRY |
| -61 | Argentine Peso | ARS |

La semana que viene...

| Fecha | País /Área | Evento |
|-----------------------|--|---|
| Lunes, 04 de mayo | CHINA | PMI Manufacturero Caixin (Abr) |
| | ZONA EURO | PMI Manufacturero (Abr) |
| | EEUU | Pedidos de fábrica (Mar) |
| Martes, 05 de mayo | EEUU | Balanza comercial (Mar) |
| | | PMI Manufacturero/Servicios (Abr) |
| Miércoles, 06 de mayo | CHINA | PMI Servicios Caixin (Abr) |
| | | Ventas minoristas (Mar) |
| | ZONA EURO | PMI Servicios (Abr) |
| | | Ventas Minoristas (Mar) |
| EEUU | Cambio del Empleo No agrícola ADP(Abr) | |
| Jueves, 07 de mayo | CHINA | Balanza comercial (Abr) |
| Viernes, 08 de mayo | JAPÓN | PMI Servicios (Abr) |
| | EEUU | Reporte del mercado laboral (Abr) Estimado Tasa de Desempleo Bloomberg: 14% |

| Fecha | País /Área | Evento |
|--------------------|------------|---|
| Martes, 04 de mayo | COLOMBIA | Precios al productor (Abr) |
| Martes, 05 de mayo | | IPC (Abr) Estimado Fiduprevisora: 0.34% |

Mercados al 01 de mayo de 2020

| RENTA FIJA INTERNACIONAL | | | | | |
|------------------------------|--------|---------------|---------|-------------|------|
| DEUDA SOBERANA INTERNACIONAL | CIERRE | VARIACIÓN PBS | | | |
| | | 1 DÍA | SEMANAL | AÑO CORRIDO | AÑO |
| ESTADOS UNIDOS | | | | | |
| TREASURY 2 AÑOS | 0.19 | -1 | -3 | -138 | -211 |
| TREASURY 10 AÑOS | 0.61 | -3 | 1 | -131 | -189 |
| TREASURY 30 AÑOS | 1.25 | -4 | 8 | -114 | -166 |
| BONOS EUROPEOS | | | | | |
| B. ALEMAN 10 AÑOS | -0.59 | 0 | -11 | -40 | -60 |
| B. FRANCES 10 AÑOS | -0.11 | 0 | -14 | -23 | -48 |
| REGIÓN | | | | | |
| MBONO 10 AÑOS | 6.57 | 0 | -35 | -32 | -152 |
| BRASIL 10 AÑOS | 7.19 | 0 | 0 | 40 | -179 |

FUENTE: Bloomberg

| RENTA FIJA LOCAL | | | | | |
|-----------------------------------|--------|---------------|---------|-------------|------|
| VENCIMIENTOS | CIERRE | VARIACIÓN PBS | | | |
| | | 1 DÍA | SEMANAL | AÑO CORRIDO | AÑO |
| TASA FIJA | | | | | |
| 24-jul-20 | 3.65 | 0 | -8 | -30 | -92 |
| 4-may-22 | 4.15 | 0 | -6 | -84 | -116 |
| 24-jul-24 | 5.21 | 0 | -5 | -11 | -70 |
| 26-nov-25 | 5.90 | 0 | 1 | 26 | -34 |
| 26-ago-26 | 6.09 | 0 | -11 | 31 | -25 |
| 3-nov-27 | 6.64 | 0 | -8 | | |
| 28-abr-28 | 6.70 | 0 | -10 | 62 | 12 |
| 18-sep-30 | 6.98 | 0 | -2 | 63 | 14 |
| 30-jun-32 | 7.11 | 0 | -6 | 66 | 12 |
| 18-oct-34 | 7.20 | 0 | -11 | 61 | 3 |
| TES UVR | | | | | |
| 10-mar-21 | 1.82 | 0 | -11 | 88 | -3 |
| 23-feb-23 | 2.31 | 0 | -8 | 95 | -2 |
| 7-may-25 | 2.40 | 0 | 0 | 61 | -29 |
| 17-mar-27 | 2.66 | 0 | 0 | 60 | -37 |
| 25-mar-33 | 3.20 | 0 | 0 | 47 | -39 |
| 4-abr-35 | 3.29 | 0 | 0 | 56 | -39 |
| 25-feb-37 | 3.33 | 0 | 0 | 53 | -40 |
| 16-jun-49 | 3.64 | 0 | 2 | 74 | -24 |
| BONOS GLOBALES DENOMINADOS EN USD | | | | | |
| 12-jul-21 | 2.83 | 0 | -69 | 70 | -14 |
| 21-may-24 | 3.80 | -4 | -55 | 131 | 32 |
| 15-mar-29 | 4.20 | -4 | -36 | 109 | 39 |
| 18-sep-37 | 5.24 | -2 | -32 | 122 | 41 |

FUENTE: Bloomberg

| RENTA VARIABLE | | | | | |
|----------------|-----------|-----------|---------|-------------|---------|
| ÍNDICE | CIERRE | VARIACIÓN | | | |
| | | 1 DÍA | SEMANAL | AÑO CORRIDO | AÑO |
| ESTADOS UNIDOS | | | | | |
| S&P 500 | 2,830.71 | -2.85% | -0.21% | -12.38% | -3.18% |
| NASDAQ | 8,604.95 | -3.25% | -0.34% | -4.10% | 6.90% |
| DOW JONES | 23,723.69 | -2.59% | -0.22% | -16.87% | -10.24% |
| EUROPA | | | | | |
| DAX | 10,861.64 | 0.00% | 5.08% | -18.02% | -12.01% |
| CAC 40 | 4,572.18 | 0.00% | 4.07% | -23.52% | -18.16% |
| IBEX 35 | 6,922.30 | 0.00% | 4.66% | -27.51% | -27.67% |
| FTSE MIB | 17,690.49 | 0.00% | 4.93% | -24.74% | -19.15% |
| ASIA | | | | | |
| NIKKEI | 19,619.35 | -2.89% | 1.86% | -17.07% | -11.86% |
| CSI 300 | 3,912.58 | 0.00% | 3.04% | -4.49% | -0.02% |
| HANG SENG | 24,643.59 | 0.00% | 3.41% | -12.58% | -17.02% |
| REGIÓN | | | | | |
| BOVESPA | 80,505.90 | 0.00% | 6.87% | -30.39% | -16.45% |
| MEXBOL | 36,470.11 | 0.00% | 5.45% | -16.24% | -18.22% |
| COLCAP | 1,142.04 | 0.00% | 1.75% | -31.30% | -27.43% |

FUENTE: Bloomberg

| MONETARIO | | | | | |
|-----------|----------|-----------|---------|-------------|--------|
| MONEDA | CIERRE | VARIACIÓN | | | |
| | | 1 DÍA | SEMANAL | AÑO CORRIDO | AÑO |
| DXY | 99.08 | 0.06% | -1.30% | 2.79% | 1.43% |
| EURO | 1.10 | 0.24% | 1.46% | -2.07% | -1.92% |
| YUAN | 7.06 | 0.00% | -0.26% | 1.44% | 4.88% |
| YEN | 106.91 | -0.25% | -0.56% | -1.57% | -4.01% |
| MXN | 24.58 | 1.65% | -1.60% | 29.86% | 29.38% |
| CLP | 835.58 | 0.00% | -2.70% | 11.15% | 23.39% |
| BRL | 5.49 | 0.00% | -1.71% | 36.13% | 39.93% |
| COP | 3,959.00 | 0.00% | -2.08% | 20.08% | 22.46% |

FUENTE: Bloomberg

| COMMODITIES | | | | | |
|-------------|----------|-----------|---------|-------------|---------|
| MONEDA | CIERRE | VARIACIÓN | | | |
| | | 1 DÍA | SEMANAL | AÑO CORRIDO | AÑO |
| WTI | 19.78 | 4.87% | 16.77% | -67.61% | -68.90% |
| BRENT | 26.44 | 4.53% | 23.32% | -59.94% | -63.37% |
| ORO | 1,700.42 | 0.82% | -1.69% | 12.07% | 33.18% |
| COBRE | 5,081.00 | -1.55% | -0.74% | -17.37% | -18.38% |
| CAFÉ | 116.65 | 0.00% | 0.00% | -10.06% | 15.78% |

FUENTE: Bloomberg

Oficina de Estudios Económicos, Financieros y de Mercados

PBX: (571) 7050444

Sandra Milena Blanco Alfonso

sblanco@fiduprevisora.com.co

Ext. 4175

Gabriel Fernando Granados Álvarez

ggranados@fiduprevisora.com.co

Ext. 4184

“Este informe es realizado por la Oficina de Estudios Económicos, Financieros y de Mercados de la FIDUPREVISORA S.A. y en ningún caso debe considerarse o interpretarse como una asesoría, recomendación o sugerencia por parte de la Entidad para la toma de decisiones de inversión o la realización de cualquier tipo de transacciones o negocios, razón por la cual el uso de la información suministrada es de exclusiva responsabilidad del usuario, donde los valores tasas de interés y demás datos de carácter financiero y económico que allí se encuentren, son puramente informativos y no constituyen una oferta, ni una demanda en firme, para la realización de transacciones con la fiduciaria o con terceros. En adición, la información registrada no vincula la posición de la Entidad, pues representa la perspectiva de los analistas y por lo tanto la exonera de responsabilidad alguna, en el sentido que no es responsable por el contenido y veracidad de la información publicada, dado que la misma se obtiene de fuentes externas.”

Las obligaciones de la sociedad administradora de los fondos de inversión colectiva relacionadas con la gestión del portafolio son de medio y no de resultado. Los dineros entregados por los inversionistas a la cartera colectiva no son depósitos, ni generan para la sociedad administradora las obligaciones propias de una institución de depósito y no están amparados por el seguro de depósito del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras FOGAFIN, ni por ninguno otro esquema de dicha naturaleza.

La inversión en los fondos de inversión colectiva está sujeta a los riesgos de inversión, derivados de la evolución de los precios de los activos que componen el portafolio de la respectiva cartera colectiva.

“El contenido de la presente comunicación o mensaje no constituye una recomendación profesional para realizar inversiones en los términos del artículo 2.40.1.1.2 del decreto 2555 o a las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen”

“Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua”. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App “Defensoría del Consumidor Financiero” disponible para su descarga desde cualquier Smartphone, por Play Store o por App Store.