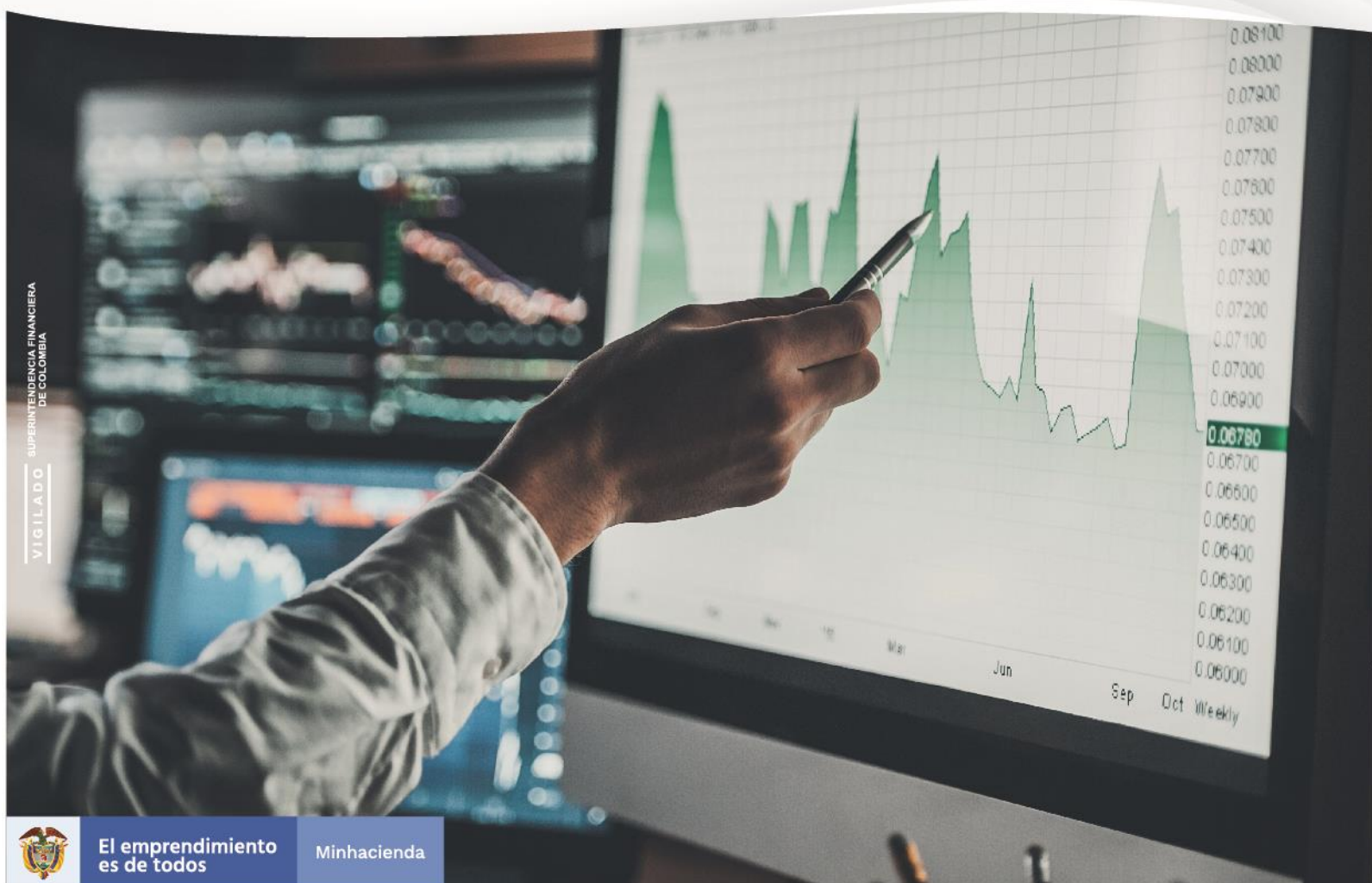


# {fiduprevisora)

*Comprometidos con  
lo que más valoras*

## **Resumen Económico Semanal 31 de agosto al 04 de septiembre 2020**



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

## PANORAMA ECONÓMICO GLOBAL

- Tasa de desempleo de EEUU baja a 8.4%
- Baja inflación, una preocupación para el BCE
- PMI de China confirma la recuperación

## PANORAMA ECONÓMICO EN COLOMBIA

- Mercado laboral continúa débil
- Ventas al exterior más altas de los últimos 5 meses
- Banco de la República disminuye 25pbs
- Inflación levemente negativa

### 1. PANORAMA ECONÓMICO GLOBAL

#### Tasa de desempleo de EEUU baja a 8.4%

Esta fue una semana de altos y bajos para los mercados financieros, donde las expectativas de que haya una vacuna para el coronavirus aprobada en octubre contrastaron con los resultados mixtos de las publicaciones macroeconómicas y la presión que generó, particularmente en los mercados accionarios, el rebalanceo de los portafolios en el cierre de mes.

De las publicaciones de la semana, destacamos las arrojadas por el mercado laboral estadounidense. Según el Departamento de Trabajo, en agosto, la economía creó 1.4 millones de nuevas nóminas comparado con las 1.7 millones del mes anterior, una cifra que resultó en línea con lo estimado. La tasa de desempleo se ubicó en 8.4%, por debajo del 9.8% estimado y el 10.2% del mes anterior. El mayor número de contrataciones se dieron por parte del gobierno (344,000), aproximadamente 238,000 serían personal temporal para el Censo 2020. De esta forma, en los últimos cuatro meses, en Estados Unidos se han recuperado alrededor de 10 millones de los 22 millones de empleos que se perdieron en marzo y abril.

Las solicitudes iniciales de subsidio de desempleo descendieron a 881,000 en la última semana; aunque este dato no es un referente, ya que hubo un cambio en la metodología

de cálculo. La desaceleración que se evidenció en la creación de empleos respecto al mes anterior, se atribuiría a las medidas que debieron adoptar algunos estados para evitar la propagación del virus a raíz del incremento de casos que se presentó desde mediados de junio. Y es que, ante la ausencia de una solución médica para el virus, la incertidumbre sobre la recuperación es alta, teniendo en cuenta que algunas compañías, dentro de las cuales están las aerolíneas, han anunciado sus planes de recortar el personal, una situación que podría materializarse en los próximos meses. Por esta razón, en septiembre, las miradas estarán en las negociaciones del nuevo paquete de estímulos.

En la actividad económica, las publicaciones del Índice de Gestores de Compras para las principales economías no presentaron mayores variaciones respecto a la lectura inicial, donde se pudo notar un repunte en la economía estadounidense, que contrastó con la pérdida de ritmo de la Eurozona. El ISM de la manufactura confirmó la dinámica en Estados Unidos, al ubicarse en 56 puntos, la lectura más alta desde noviembre de 2018, donde 15 de las 18 industrias encuestadas reportaron crecimiento. El sector de servicios, aunque retrocedió a 56.9, sigue mostrando un buen avance y se destaca que es mayor el porcentaje de compañías que reportan incrementos en las órdenes. Para los dos sectores se moderaron los despidos de personal; sin embargo, el camino de recuperación en materia laboral aún es largo.

### **Baja inflación, una preocupación para el BCE**

En la Zona Euro, la deflación vuelve a amenazar la región. En agosto, la inflación fue de -0.2%, la primera caída desde mayo de 2016. Este comportamiento habría obedecido a la caída de los precios de la energía y a la débil demanda. La inflación subyacente descendió a 0.4% desde 1.2% del mes anterior. Este sería uno de los puntos de discusión esta semana en la reunión de política monetaria del Banco Central Europeo, sumado a la preocupación del fortalecimiento de la moneda y su impacto a la economía; una situación que podría presionar a la entidad a incrementar los estímulos.

### **PMI de China confirma la recuperación**

China, por su parte, tuvo una significativa mejora en las condiciones financieras. Según el PMI Caixin, el sector de la manufactura se expandió por cuarto mes consecutivo, al registrar 53.1 puntos en agosto. Tanto la producción como las nuevas órdenes crecieron más que en julio. El sector de servicios se situó en 54. Así, la confianza de los hogares también se ha ido recuperando y los indicadores de movilidad están muy cerca de volver a los niveles previos a la crisis.

## 2. PANORAMA ECONÓMICO EN COLOMBIA

### Mercado laboral continúa débil

El inicio de la semana el DANE publicó los datos correspondientes al mercado laboral del mes de julio, donde se evidenció que la tasa de desempleo alcanzó el 20.2%, representando a su vez un aumento del 9.5% frente al mismo mes de 2019. También se resaltó que nuevamente las principales ciudades continúan siendo las más afectadas con una tasa del 24.7%, es decir que aumentó 14.4p.p. frente a julio del año pasado.

Con respecto al número de ocupados se disminuyó en 4.1 millones de personas, al ubicarse en un total de 17.98 millones; para el caso del número de desocupados se mantuvieron niveles cercanos a los vistos en meses anteriores de 4.55 millones de personas. Adicionalmente, los datos siguen mostrando la mayor afectación que se está dando en la población con menor nivel de capacitación o de estudios, y que las mujeres son las más afectadas por razones derivadas de condiciones previas a la pandemia y otras explicadas por la pandemia.

En cuanto a los sectores que continúan generando disminuciones en la cantidad de ocupados se encuentra ‘Comercio y reparación de vehículos’ con -848,000, seguido por ‘Actividades artísticas’ -690,000 y ‘Alojamiento y servicios de comida’ -636,000 personas; así mismo en contraste a estas actividades, ‘Suministro de electricidad, gas y agua’ e ‘Información y comunicaciones’ contribuyeron positivamente con 71,000 y 9,000 personas respectivamente.

Por último, vale la pena señalar, que teniendo en cuenta las medidas que tuvieron lugar durante el mes de agosto, se espera que continúen los niveles altos de desempleo, particularmente en las principales ciudades y áreas metropolitanas que se vieron más afectadas por las medidas de confinamiento, y que a partir de septiembre, con el levantamiento de las restricciones de movilidad y la reapertura gradual de los sectores las cifras empezarían a mejorar, aunque aún es difícil determinar la velocidad de la recuperación.

### Ventas al exterior más altas de los últimos 5 meses

A inicios de la semana el DANE también reveló las exportaciones de julio, las cuales alcanzaron USD\$ 2,548.9, significando de esta manera una caída del -21.7% frente al año anterior, y en el acumulado de 7 meses del año del -24.8%; sin embargo, consolidándose como las exportaciones más altas en 5 meses y la tendencia de recuperación desde la fuerte caída del mes de marzo.

Este comportamiento se explicó en su mayoría por la caída de las ventas de ‘Combustibles y productos de industrias extractivas’ que cayeron -44.8%, donde se

dieron disminuciones en las exportaciones de petróleo y carbón que cayeron en -50.9% y -34.1% respectivamente.

Para el caso de la manufactura también contribuyó negativamente al disminuir -21.4% sus ventas frente a julio de 2019, comportamiento afectado principalmente por la variación negativa del grupo de ‘Maquinaria y equipo de transporte’ que bajó en -38.7%.

En contraste de los sectores mencionados anteriormente, el grupo de bienes ‘Agropecuarios, alimentos y bebidas’ creció un 16.5%, donde los productos alimenticios y animales vivos contribuyeron con 3.1p.p. sobre la variación total. En términos de exportaciones tradicionales de este tipo de bienes, las ventas de café al exterior aumentaron un 34.0%.

Finalmente, en la categoría de ‘Otros sectores’ nuevamente tuvo una variación positiva del 115.7%, contribuyendo en 4.7p.p. sobre la variación total, donde las ventas de oro no monetario a raíz del aumento de los precios de dicho commodity durante estos meses siguen explicando en mayor proporción dicho comportamiento.

Si bien la dinámica de las exportaciones sugiere que se ha mantenido una recuperación gradual de las mismas desde el inicio de la crisis, dicha recuperación aún resulta insuficiente para retornar a niveles previos a la crisis, demostrando a su vez que aún queda un largo camino por recorrer, especialmente porque dependerá mucho de la reactivación global.

## **Banco de la República disminuye 25pbs**

El lunes los agentes estaban a la espera de la reunión del Banco de la República correspondiente al mes de agosto, donde en línea con lo esperado por el consenso nuevamente el emisor recortó 25pbs de su tasa de intervención, lo cual fue producto de una decisión unánime de los miembros de la junta y completaron de esta manera 225pbs desde el inicio de este periodo de recortes.

Dentro de los principales aspectos que llevaron a tomar esta decisión se señaló que la caída de la inflación a niveles inferiores al 2% ha mantenido las expectativas a la baja, por otro lado, la publicación de los datos de crecimiento de segundo trimestre siguió mostrando que la demanda agregada continúa débil, así como un comportamiento bastante negativo de las cifras de mercado laboral. En contraposición a este escenario, se sigue destacando que las condiciones financieras han mejorado desde el inicio de la crisis y las primas de riesgo han seguido su convergencia a la baja. En términos de liquidez se destacó la renovación de los vencimientos de los contratos NDF hasta el próximo 25 de septiembre, donde tendría lugar la siguiente reunión.

Desde nuestras expectativas y en parte lo que se dejó ver durante la rueda de prensa, el movimiento realizado por el Banco de la República representaría el final de este ciclo de

recortes, donde esperamos que la tasa se mantenga en el 2% por cerca de 12 meses, y en el tercer trimestre del 2021 se den nuevos movimientos en un rango de 25pbs y 50pbs. Creemos que un posible escenario de un recorte adicional de 25pbs, dependerá de la publicación de nuevos datos económicos y que por el momento no hace parte de nuestro planteamiento base.

## Inflación levemente negativa

Este fin de semana el DANE publicó la inflación correspondiente al mes de agosto, donde por debajo de las expectativas de los analistas que esperaban cerca de un 0.10% presentó una variación mensual del -0.01%, ubicando la variación anual en el 1.88% y del año corrido en 1.12%.

Este comportamiento estuvo explicado principalmente por la caída de la división de 'Educación' que bajo en -3.48%, y que contribuyó a su vez con -0.16p.p. sobre la variación total, esto explicado en parte por la disminución en los costos de matrícula de las universidades que se llevaron a cabo con el fin de disminuir los efectos de la deserción escolar. En contraste, el retorno a la normalidad de las tarifas telefónicas que se dio a partir del 14 de agosto generó que la división de 'Información y comunicaciones' provocó un aumento del 3.60%, es decir que contribuyó con 0.14p.p.

En lo que respecta a las demás divisiones, el grupo de 'Alimentos y bebidas no alcohólicas' mantuvo su tendencia bajista al caer -0.45% explicado principalmente por caídas en los precios del arroz, papa y huevos; Por otro lado, las 'Prendas de vestir y calzado' cayeron -1.0%, lo cual se debe a que parte de las medidas de reactivación, estuvieron acompañadas de descuentos con el fin de estimular la demanda de este tipo de bienes.

En cuanto a las contribuciones positivas estuvieron explicadas por los grupos de 'Transporte' con 0.03p.p., 'Bebidas alcohólicas y tabaco' y 'Salud' que en conjunto restaron 0.02p.p., manteniéndose de esta manera la tendencia que han venido presentando estos rubros desde los meses anteriores.

Con este dato se sigue consolidando la tendencia bajista proyectada por los analistas hacia final de año, sin embargo, vale la pena mencionar que las expectativas podrían seguirse moderando, toda vez que hacia final de año en promedio el consenso estima una inflación anual del 1.85%, lo que representa 3pbs menos que la inflación actual. Adicionalmente, la dificultad de la proyección de este indicador continúa presentándose especialmente por la divergencia que están teniendo los choques fundamentales sobre el IPC.

## En los mercados...

Esta semana, el comportamiento de los mercados financieros estuvo determinado por las expectativas acerca de la aprobación de una vacuna para el virus en el mes de octubre, los datos macroeconómicos mixtos y en las acciones, particularmente tuvo lugar la toma de utilidades de los agentes que habrían regresado de sus vacaciones de verano. Bajo este contexto, en Estados Unidos (EEUU), los principales índices accionarios dieron un giro. El índice Nasdaq retrocedió 3,27% en la semana, seguido del S&P 500 con 2.31% y el Dow Jones 1,82%. Al final de la semana, la renta fija volvió a los niveles de la semana anterior luego de que el reporte de empleo de EEUU revertiera las valorizaciones originadas por el *sell off* en acciones y las compras de la Reserva Federal de los EEUU (FED).

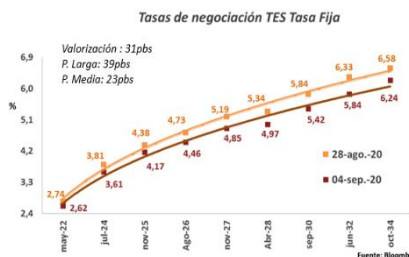
Por su parte, los precios del petróleo se vieron presionados a la baja ante la apreciación del dólar frente al euro, lo cual hace que para Europa sea más costosa la compra; adicionalmente, crecieron las preocupaciones por la demanda de gasolina en los Estados Unidos. La Agencia Internacional de Energía reveló los resultados de los inventarios semanales de crudo en Estados Unidos, los cuales registraron una reducción de 9.3 millones de barriles superando las cifras proyectadas por los analistas. El petróleo de referencia WTI cerró la semana USD\$ 39.5pb y el Brent USD\$ 42.34pb.

En la región destacamos que Brasil entró en recesión técnica al retroceder 9.7% en el segundo trimestre del año como consecuencia de la pandemia; no obstante, el indicador PMI de agosto señaló una fuerte recuperación al pasar de 58.2 puntos a 64.7 puntos, el mejor nivel desde el cálculo del índice.

La próxima semana, la reunión del BCE estará en la mira de los agentes, así como la inflación de agosto en los EEUU.

## En Colombia...

Durante la semana se vivió un aumento importante en la volatilidad en los mercados global, a lo que se sumó una fuerte corrección de los precios del petróleo; sin embargo, la deuda pública local tuvo un comportamiento positivo, por un lado las referencias de TES TF se valorizaron en promedio 31pbs, donde la parte larga fue la más beneficiada con 39pbs; mientras que las referencias de TES UVR se valorizaron en



promedio 17pbs, donde los vencimientos de Abr-29 fueron los más favorecidos con 29pbs.

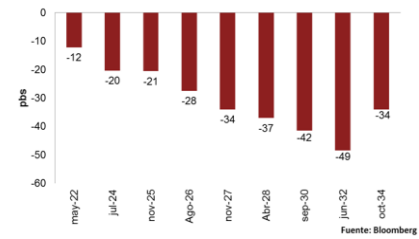
Por otro lado, otro factor relevante, que en parte pudo haber beneficiado a la dinámica de la deuda pública local durante la semana fue la inclusión de Colombia en el índice Barclays a partir del 1 de septiembre, significando que pasaría de tener una participación del 0%, a estar entre 0.2% y 0.4%; Tal y como se venía anunciando se espera un flujo entre USD\$1,500 millones y USD\$5,000 millones hacia el mercado de TES.

Esta semana, la nación colocó tres referencias de TES denominados en UVR, con vencimiento en abril 2029, febrero de 2037 y junio de 2049. La demanda superó 3.4 veces el monto inicialmente ofertado en la subasta. Las tasas de corte de las referencias subastadas fueron 2.299%, 3.230% y 3.590%, respectivamente.

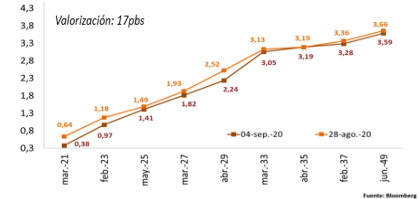
Durante la semana el Dólar Norteamericano tuvo un leve fortalecimiento frente a la mayoría de las monedas que conforman el DXY, dicha dinámica no se reflejó en el comportamiento de las monedas de la región, las cuales recuperaron parte de terreno frente al dólar. El Real Brasileño (BRL), el Peso Mexicano (MXN), el Peso Colombiano (COP) y el Peso Chileno (CLP) se fortalecieron 1.62%, 0.95%, 0.84% y 0.69% respectivamente.

Esta semana, para el COP actúan como niveles de resistencia \$3,787 y \$3,892 y como soporte \$3,683 y \$3,645.

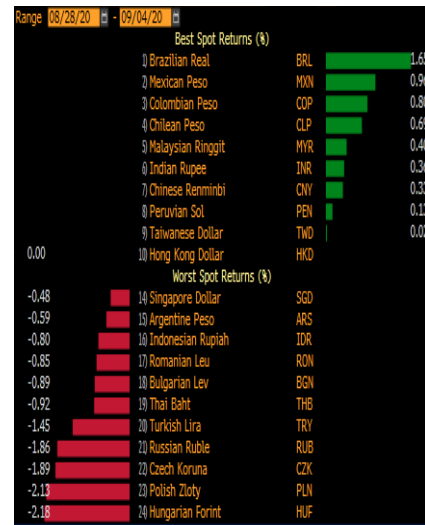
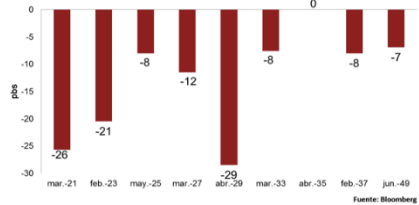
Variación 28-ago-20 / 04-sep-20



Tasas de negociación TES UVR



Variación 28-ago-20 / 04-sep-20- TES UVR





## La semana que viene...

Fecha	País /Área	Evento
Lunes, 07 de septiembre	EEUU	Festividad
	CHINA	Balanza comercial (Ago)
Martes, 08 de septiembre	JAPÓN	Gasto de los hogares (Jul)
		PIB 2T
	ZONA EURO	PIB 2T
Miércoles, 09 de septiembre	CHINA	IPC (Ago)
Jueves, 10 de septiembre	ZONA EURO	Reunión BCE
Viernes, 11 de septiembre	ZONA EURO	Reunión del Eurogrupo
	EEUU	IPC (Ago)

Fecha	País /Área	Evento
Lunes, 07 de septiembre	COLOMBIA	Encuesta de Opinión del Consumidor (Ago)

# Mercados al 04 de septiembre de 2020

RENTA FIJA INTERNACIONAL					
DEUDA SOBERANA INTERNACIONAL	CIERRE	VARIACIÓN PBS			
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO
ESTADOS UNIDOS					
TREASURY 2 AÑOS	0.14	2	2	-143	-129
TREASURY 10 AÑOS	0.72	8	0	-120	-75
TREASURY 30 AÑOS	1.47	11	-3	-92	-50
BONOS EUROPEOS					
B. ALEMAN 10 AÑOS	-0.47	2	-6	-29	20
B. FRANCES 10 AÑOS	-0.17	2	-7	-29	20
REGIÓN					
MBONO 10 AÑOS	6.01	0	-6	-88	-94
BRASIL 10 AÑOS	7.17	0	0	38	-12

FUENTE: Bloomberg

RENTA FIJA LOCAL					
VENCIMIENTOS	CIERRE	VARIACIÓN PBS			
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO
TASA FIJA					
4-may-22	2.62	2	-12	-237	-225
24-jul-24	3.61	2	-20	-172	-157
26-nov-25	4.17	1	-21	-147	-130
26-ago-26	4.46	1	-28	-133	-113
3-nov-27	4.85	4	-34		
28-abr-28	4.97	6	-37	-111	-90
18-sep-30	5.42	3	-42	-93	-62
30-jun-32	5.84	0	-49	-61	-33
18-oct-34	6.24	-1	-34	-36	-3
TES UVR					
10-mar-21	0.38	2	-26	-56	-119
23-feb-23	0.97	-10	-21	-39	-77
7-may-25	1.41	0	-8	-38	-64
17-mar-27	1.82	0	-12	-24	-52
25-mar-33	3.05	0	-8	32	17
4-abr-35	3.19	0	0	46	32
25-feb-37	3.28	-3	-8	49	33
16-jun-49	3.59	-4	-7	-28	-28
BONOS GLOBALES DENOMINADOS EN USD					
12-jul-21	0.77	0	-14	-136	-141
21-may-24	2.00	6	-7	-49	-34
15-mar-29	2.65	4	-17	-46	-10
18-sep-37	3.83	7	-7	-19	7

FUENTE: Bloomberg

RENTA VARIABLE					
ÍNDICE	CIERRE	VARIACIÓN			
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO
ESTADOS UNIDOS					
S&P 500	3,426.96	-0.82%	-2.31%	6.07%	16.65%
NASDAQ	11,313.13	-1.27%	-3.27%	26.09%	41.82%
DOW JONES	28,133.31	-0.57%	-1.82%	-1.42%	6.75%
EUROPA					
DAX	12,842.66	-1.66%	-1.46%	-3.07%	6.80%
CAC 40	4,965.07	-0.89%	-0.76%	-16.95%	-10.25%
IBEX 35	6,989.70	-0.23%	-2.01%	-26.80%	-21.08%
FTSE MIB	19,391.25	-0.82%	-2.27%	-17.51%	-10.79%
ASIA					
NIKKEI	23,205.43	-1.11%	1.41%	-1.91%	12.38%
CSI 300	4,770.22	-0.98%	-1.53%	16.44%	22.75%
HANG SENG	24,695.45	-1.26%	-2.86%	-12.40%	-6.89%
REGIÓN					
BOVESPA	101,241.70	0.52%	-0.88%	-12.45%	0.04%
MEXBOL	36,448.50	0.05%	-3.56%	-16.29%	-13.88%
COLCAP	1,240.24	-0.53%	1.14%	-25.40%	-20.80%

FUENTE: Bloomberg

MONETARIO					
MONEDA	CIERRE	VARIACIÓN			
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO
DXY	92.72	-0.02%	0.38%	-3.81%	-5.82%
EURO	1.18	-0.12%	-0.55%	5.57%	7.28%
YUAN	6.84	-0.09%	-0.33%	-1.73%	-4.25%
YEN	106.24	0.05%	0.83%	-2.18%	-0.14%
MXN	21.55	-0.45%	-0.95%	13.88%	9.30%
CLP	773.24	-0.24%	-0.69%	2.86%	6.86%
BRL	5.30	0.17%	-1.62%	31.54%	29.47%
COP	3,715.00	0.65%	-0.84%	12.68%	9.35%

FUENTE: Bloomberg

COMMODITIES					
MONEDA	CIERRE	VARIACIÓN			
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO
WTI	39.77	-3.94%	-7.45%	-34.87%	-29.31%
BRENT	42.66	-3.25%	-5.31%	-35.36%	-29.72%
ORO	1,933.94	0.16%	-1.57%	27.46%	24.57%
COBRE	6,729.50	2.33%	0.48%	9.44%	17.56%

FUENTE: Bloomberg

## Oficina de Estudios Económicos, Financieros y de Mercados

PBX: (571) 7050444

**Sandra Milena Blanco Alfonso**

[sblanco@fiduprevisora.com.co](mailto:sblanco@fiduprevisora.com.co)

Ext. 4175

**Gabriel Fernando Granados Álvarez**

[ggranados@fiduprevisora.com.co](mailto: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.*