{fiduprevisora)

Comprometidos con lo que más valoras

Resumen Económico Semanal
01 al 05 de marzo
2021

El emprendimiento es de todos
Minhacienda

PANORAMA ECONÓMICO GLOBAL

- Contrataciones en EEUU repuntan en febrero
- Inflación de la Zona Euro se mantiene estable en febrero

PANORAMA ECONÓMICO EN COLOMBIA

- Plan financiero 2021
- Exportaciones FOB bajan -24.1% en enero
- Inflación repunta en febrero

1. PANORAMA ECONÓMICO GLOBAL

Contrataciones en EEUU repuntan en febrero

El temor de los inversionistas por el rumbo que tomará la inflación en los próximos meses, dadas las crecientes expectativas de una rápida recuperación económica, continúa generando una alta volatilidad en los mercados financieros. La semana inició con cautela, a la espera de las declaraciones del presidente de la Reserva Federal de los EEUU (FED), Jerome Powell; quien terminó decepcionando a los inversionistas por no ofrecer nuevos compromisos para la compra de activos que frenen la subida de los rendimientos de los tesoros. Durante el evento, Powell mencionó que se esperan algunas presiones inflacionarias en el futuro, pero que no serían suficientes para iniciar una subida en los tipos de interés. Según el mandatario, este sería un efecto temporal que podría lucir mayor debido al "efecto base" y reiteró que para subir las tasas de interés será necesario que la economía este de vuelta en el pleno empleo y la inflación consiga un nivel sostenible por encima del 2%, que es el objetivo de la entidad.

En EEUU, el descenso del número de contagios y el avance del programa de vacunación condujeron a la flexibilización de las restricciones de asilamiento, lo cual ayudó a impulsar las contrataciones en febrero. Según el informe elaborado por el Departamento de Trabajo de los EEUU, en febrero, se crearon 379,000 nuevos empleos y la tasa de desempleo descendió a 6.2% superando las estimaciones de los analistas (200,000 y 6.3%). Los sectores que adelantaron más contrataciones fueron el de ocio y hotelería, uno de los que se vio más impactado durante el 2020. Si bien las expectativas del mercado laboral son positivas y seguirán mejorando en la medida en que el invierno se aleja, aún faltan crear alrededor de 9.5 millones de empleos para conseguir los niveles previos a la pandemia.

Por otro lado, el Instituto de Gerencia y Abastecimiento (ISM) reveló el índice de actividad de EEUU, el cual consiguió su mejor ritmo de expansión de los últimos tres años, al ascender a 60.8pts desde 58.7pts en enero. Con este resultado, la economía completa nueve meses en expansión, pese a que el ausentismo, los cierres para desinfectar las instalaciones y las dificultades para contratar siguen representando un reto para este sector. Las órdenes nuevas continúan creciendo significativamente, jalonadas por las nuevas órdenes para exportación. Mientras tanto, el sector de servicios retrocedió a 55.3pts desde los 58.7pts de enero, el menor nivel desde junio de 2020. Este comportamiento se explica, en parte, por el mal clima; pero se estima que, con la llegada de la primavera y el avance de la vacunación, este empezará a mejorar gradualmente. No obstante, el sector no ha sido ajeno al incremento de los costos de producción, pues también ha enfrentado cuellos de botella en la cadena de suministro, la escasez en la mano de obra en proveedores y fabricantes. Los agentes seguirán monitoreando el traslado de estos costos a los precios finales, dadas las preocupaciones que existen por la inflación.

Inflación de la Zona Euro se mantiene estable en febrero

En la Zona Euro, la inflación se mantuvo estable en el mes de febrero, al ubicarse en 0.9% anual. Los mayores incrementos se habrían presentado en los alimentos y los combustibles, mientras que los subyacentes pasaron a 1.2% desde el 1.4% de enero. En los próximos meses, la inflación de la región también se vería afectada por el denominado “efecto base”, por lo que incluso podría acercarse al objetivo del Banco Central Europeo (BCE). Por otro lado, las restricciones que se mantuvieron en enero para controlar la pandemia tuvieron un impacto negativo en el comercio, según la agencia de estadísticas de la UE (Eurostat), las ventas minoristas cayeron 5.9% m/m jalonadas por el grupo de productos no alimentarios.

2. PANORAMA ECONÓMICO EN COLOMBIA

Plan financiero 2021

El día jueves el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) realizó la presentación del Plan Financiero para el año 2021, inicialmente, se destacaron algunos de los principales supuestos a partir de los cuales se ajustó el Plan Financiero; en términos de crecimiento el MHCP para el 2021 espera una variación del 5.0%, que es inferior a la expectativa del 5.5% del FMI, con respecto al Brent los cálculos se hicieron con un promedio del año de USD$53 por barril.

En relación con el déficit fiscal para 2020, se estima que resultó mejor de lo esperado en el Marco Fiscal de Mediano Plazo de 2020 (MFMP 2020), donde se suponía que alcanzaría el -8.2% (% del PIB), sin embargo, con la información disponible actualmente fue del -7.8% (% del PIB). Con respecto al 2021, se presentó un deterioro importante frente a la estimación anterior (5.1%) y se ubicaría en -8.6% (% del PIB), dicho deterioro se explica principalmente por los aumentos que se dan en la inversión, gastos de emergencia y deuda pública lo cual se debe a la necesidad de atender la coyuntura de reactivación económica y seguir dando soporte de la economía durante la crisis que estamos atravesando actualmente.

Desde la perspectiva de los ingresos, en términos nominales para 2021 tendrían un crecimiento del 13.5% frente a 2020, lo cual a su vez se traduce en 15.8% del PIB, donde los ingresos tributarios aumentarían 12.9%, es decir, que serían 13.5% (% del PIB); pese a que se contemplan disminuciones tanto en el recaudo del impuesto de Renta derivado por la última ley de financiamiento, también se consideran los apoyos que se dieron a algunos de los sectores más afectados como el turismo; No obstante, el incremento total esta de la mano principalmente de la recuperación económica de los diferentes sectores de la economía. Con relación a los demás ingresos, aumentarían en 0.2p.p. (% del PIB).

En el enfoque del gasto, como lo habíamos mencionado anteriormente la inversión tuvo un incremento significativo en parte por la puesta en marcha de algunos planes como 'Compromiso por Colombia' que tiene una fuerte inversión en el sector de infraestructura, así mismo en la atención de la emergencia, la continuidad de los programas sociales como 'Ingreso Solidario' y 'Apoyo a la salud' llevaron a que para el caso del rubro de Emergencia creciera en 0.1p.p. (% del PIB), mientras que la inversión aumentó en 1.7p.p. del PIB. Crecimiento del endeudamiento por su parte, llevó a que el pago de intereses creciera consigo, para el 2021 pasaría al 3.4% del PIB. Con traste, el gasto de funcionamiento presentó una leve diminución de 0.2p.p. en parte explicado por reducción de las pensiones, menos servicios personales y menor adquisición de bienes y servicios por parte del gobierno.

Las necesidades del gobierno ascendieron a los $132.1 billones, compuesto por un déficit a financiar cercano a $94.6 billones, amortizaciones internas y externas de $18.7 billones y pagos de obligaciones del estado de $8.6 billones. En términos del financiamiento, el gobierno mantendría su estrategia de diversificación, con una composición de 64% local y 36% externa, donde para el caso del sector interno se tendrían subastas de TES por cerca de $42 billones, y disposición de otras fuentes internas por $8.9 billones; al mismo tiempo que el componente externo sería un total de USD$10,110 millones conformado por emisión de deuda de los mercados internacionales y prestamos de banca multilateral.

En línea con la dinámica de la mayoría de las economías a nivel global, los niveles de deuda incrementarían en 0.6p.p. en 2021, llegando al 65.4% (% del PIB), donde a su vez el gobierno destaca la necesidad de la generación de un ajuste fiscal de mediano plazo que se basa en la necesidad de una reforma del 1.5% del PIB a partir de 2022 con el fin de lograr un punto de inflexión a partir de este año y así se converja hacia niveles inferiores en años posteriores, llegando al 59.2% (% del PIB) en 2031.El monto que se espera recaudar supera a las tres reformas

En términos generales, si bien algunas de las nuevas visiones expuestas por parte del gobierno se anticipaban por parte de los agentes, es necesario resaltar que la presentación del Plan Financiero 2021 sigue exponiendo gran parte de las vulnerabilidades de la economía tanto para los próximos meses como para los próximos años, por tal razón es necesario que con el fin de preservar la confiabilidad de las finanzas públicas, la reforma que sería presentada en el primer semestre del año se haga bajo un escenario realista en el contexto actual, donde a su vez resulta desafiante el paso de dicha reforma por el congreso un año antes de las próximas contiendas electorales. Adicionalmente, otros factores como la recuperación de los distintos sectores y una mayor eficiencia en el recaudo de la DIAN también serían determinantes de la materialización de las perspectivas del gobierno en términos de su balance fiscal y el cumplimiento de las expectativas de las agencias calificadoras para mantener el grado de inversión.

Exportaciones FOB bajan -24.1% en enero

El inicio del año para el frente externo del país estuvo marcado particularmente por una dinámica negativa en las ventas al exterior, de acuerdo con el último informe del DANE, las exportaciones en enero alcanzaron un total de USD$ 2,594.54 millones, lo que significa una disminución -24.1% (A/A).

Con respecto a los grupos de productos, el único sector que tuvo una variación positiva en este periodo fueron los ‘Otros sectores’ con 67.4% (A/A), mientras que las disminuciones estuvieron dadas en el grupo de ‘Combustibles y productos de industrias extractivas’ con -42.2% (A/A), luego ‘Agropecuarios, alimentos y bebidas’ con -2.5% (A/A) y ‘Manufacturas’ -0.7%(A/A).

En el frente de las exportaciones tradicionales se dio una caída del -37.8% (A/A), donde los resultados positivos se dieron en las exportaciones de café que subieron 2.3% (A/A); Al mismo tiempo que los grupos relacionados con petróleo y sus derivados, carbón y Ferroníquel que cayeron -24.9% (A/A), -69.6% (A/A) y -13.7% (A/A) respectivamente.

Si bien las ventas hacia exterior comenzaron con el pie izquierdo el año, los resultados de enero estuvieron en niveles similares al promedio de exportaciones del periodo entre marzo y noviembre de 2020; aunque estos montos continúan reflejando un escenario de debilidad en la demanda global, el panorama parece más favorable por la recuperación de los precios internacionales commodities y los avances en materia de actividad económica a nivel global, especialmente de los principales socios comerciales del país.

Inflación repunta en febrero

En el cierre de la semana el DANE reveló la información correspondiente a la inflación de febrero, en su variación mensual alcanzó 0.64%, representando de esta manera una variación anual del 1.56% representado nuevamente el nivel anual más bajo alcanzado desde el inicio del cálculo.

Con respecto a los principales grupos de la canasta de bienes, la mayor variación se dio en el grupo de 'Educación' con 3.56%, seguido por 'Prendas de vestir' con 1.82% y 'Transporte' 0.63%; En conjunto estos grupos contribuyeron con 32pbs de la variación total. En contraste, el único grupo con variación negativa fue 'Información y comunicaciones' con -0.09%.

Dentro de las subclases que contribuyeron en mayor medida se destaca el aumento en el precio de 'Educación preescolar y básica primaria', 'Educación secundaria' e 'Inscripción de matrículas de carreras técnicas, tecnológicas y universitarias' que explicaron 0.12p.p. de la contribución total de educación, para el caso de grupo de vivienda, los arriendos imputados y efectivos aportaron 0.06p.p, manteniendo de esta manera la tendencia de recuperación que se venía presentando desde diciembre, el aumento en el rubro de transporte se vio influenciado por el alza de los costos del combustible, que junto con el transporte urbano 0.06p.p.; Finalmente, los alimentos que mayores incrementos tuvieron fueron los precios de la papa tras la fuerte caída durante la segunda mitad del año 2020.

Los últimos resultados dan cuenta de los avances que siguen presentándose en materia de precios derivados en parte de la dinámica de reapertura, pese a que superaron nuestras expectativas que se encontraban alrededor del 0.40%, con un rango máximo de 0.57%, esperamos que se mantenga el escenario de inflación baja (inflación anual) hasta el mes de marzo, para luego en abril iniciar una convergencia marcada hacia niveles levemente inferiores al rango meta (3.0%) del Banco de la República. Este resultado además limita la posibilidad de un recorte adicional en la tasa de interés por parte del banco central.

En los mercados…

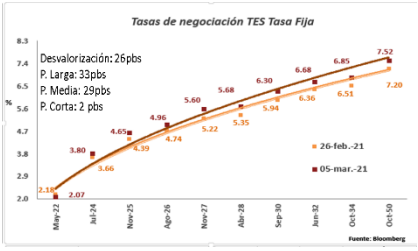
Nuevamente, la atención de los mercados financieros estuvo centrada en el incremento de las tasas de negociación de la renta fija soberana, ya que los inversionistas están descontando el impacto que podría tener en la inflación una pronta recuperación de la economía. Al final de la semana, los datos de empleo de EEUU, sumados al descontento de los inversionistas con Powell, por no haber abordado la posibilidad de cambiar la composición de la compra de activos o sugerir otras acciones para frenar la subida de los rendimientos de los tesoros estadounidenses, dispararon la volatilidad de los mercados. Los rendimientos de los tesoros de 10 años alcanzaron un máximo de 1.62% y, en la medida en que aumentaban, crecían las preocupaciones en el mercado accionario por el impacto en las valoraciones de las empresas. Bajo este escenario de incertidumbre, los índices accionarios norteamericanos tuvieron desempeños mixtos, el Nasdaq retrocedió -2.06%, mientras que el Dow Jones y el S&P 500 aumentaron en 1.82% y 0.81% respectivamente.

Además, los precios del petróleo consiguieron nuevos máximos en la semana, impulsados por las expectativas de la recuperación económica y las conclusiones de la reunión de la OPEP+. El grupo acordó mantener la producción de petróleo en los niveles actuales por un mes más, al mismo tiempo que Arabia Saudita se comprometió a extender el recorte voluntario de 1 millón de barriles diarios. La referencia WTI alcanzó un máximo de USD$66.40, y Brent, de 69.63.

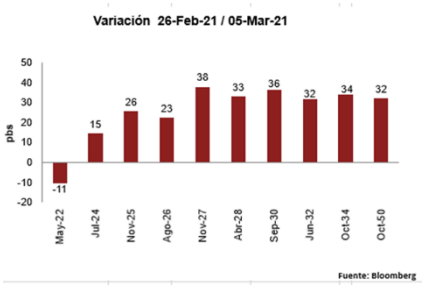
Según la agenda económica, el comportamiento de los mercados estaría influenciado por el dato de inflación de febrero de los EEUU, el cual se estima ascienda a 1.7% y a la reunión del BCE que se llevará a cabo el jueves. También, continuará el monitoreo de las cifras de la pandemia y el avance del programa de vacunación.

En Colombia…

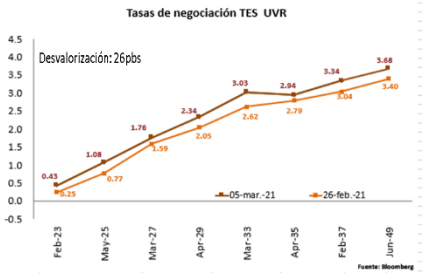
En Colombia, la dinámica del mercado de deuda pública local estuvo fuertemente marcada por 2 coyunturas, por un lado, el comportamiento de los tesoros de Estados Unidos, que continuaron su senda de desvalorización; En el frente local, la presentación del Plan Financiero donde se resaltó gran parte de las vulnerabilidades y retos de la economía de los próximos meses.



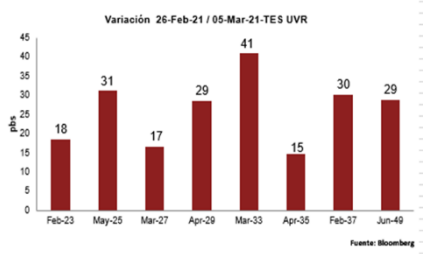
De acuerdo con lo anterior La curva de TES TF mantuvo su comportamiento de empinamiento donde la parte larga se desvalorizó 33pbs mientras que la corta y media se desvalorizaron 2pbs y 29pbs respectivamente. En total la curva se desvalorizó en promedio 26pbs. Por otra parte, la curva de TES UVR se desvalorizó 26pbs en promedio donde las referencias con vencimiento en mar-33 registraron las mayores pérdidas con 41pbs.



El MHCP subastó $390 mil millones en Títulos de Tesorería (TES) denominados en Unidades de Valor Real (UVR) con vencimiento en 2029,2037 y 2049, los cuales fueron adjudicados a una tasa de 2,245%, 3,287% y 3,750% respectivamente. La subasta fue sobredemanda 2.44 veces el monto ofrecido inicialmente, por lo que se activó la cláusula de sobre adjudicación del 30%.



Por otro lado, el MHCP actualizó su informe de perfil de deuda pública local con corte a febrero, donde se destacó que el saldo de TES se incrementó en $5.7 billones. En relación a los al grupo de vendedores, los Fondos de Capital extranjero se consolidaron como los mayores vendedores con salidas por $1.9 billones, mientras que en el grupo de compradores se destacó la participación de los Bancos Comerciales, Fondos de Pensiones y Cesantías y Carteras Colectivas con $3.3, $1.6 y $1.5 billones respectivamente.



La dinámica del dólar a nivel global (DXY), se fortaleció un 1.21%, esto explicado por el alza de las tasas de deuda pública en Estados Unidos. El balance del Peso Colombiano (COP) fue de una leve revaluación de 0.28% frente a la semana anterior al cerrar en $3.636.

Esta semana, para el COP actúan como niveles de resistencia $3,675 y $3,730 y como soporte $3,610 y $3,585.

La semana que viene…

Fecha	País /Área	Evento
Martes, 09 de marzo	**JAPÓN**	PIB (4T)
	ZONA EURO	PIB (4T)
Miércoles, 10 de marzo	**CHINA**	IPC (Feb)
	EEUU	IPC (Feb)
Jueves, 11 de marzo	**EEUU**	Informe mensual de la OPEP
	ZONA EURO	Decisión del BCE sobre tipos de interés
Viernes, 12 de marzo	**ZONA EURO**	Producción industrial en la zona euro (Ene)
	EEUU	Confianza del consumidor de la Universidad de Michigan (Mar)

Fecha	País /Área	Evento
Lunes, 08 de Marzo	**COLOMBIA**	Encuesta de Opinión del consumidor (Feb)

Mercados al 05 de marzo de 2021

RENTA FIJA INTERNACIONAL					
DEUDA SOBERANA INTERNACIONAL	CIERRE	VARIACIÓN PBS			
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO
ESTADOS UNIDOS					
TREASURY 2 AÑOS	0.14	-1	1	2	-46
TREASURY 10 AÑOS	1.57	0	16	65	65
TREASURY 30 AÑOS	2.30	-2	15	65	76
BONOS EUROPEOS					
B. ALEMAN 10 AÑOS	-0.30	1	-4	27	39
B. FRANCES 10 AÑOS	-0.05	1	-4	29	30
REGIÓN					
MBONO 10 AÑOS	6.28	4	5	75	-9
BRASIL 10 AÑOS	8.23	-22	-26	132	149

FUENTE: Bloomberg

RENTA FIJA LOCAL					
VENCIMIENTOS	CIERRE	VARIACIÓN PBS			
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO
TASA FIJA					
4-may-22	2.07	0	-11	-9	-238
24-jul-24	3.80	0	15	35	-109
26-nov-25	4.65	-4	26	61	-55
26-ago-26	4.96	1	23	61	-35
3-nov-27	5.60	6	38	89	5
28-abr-28	5.68	5	33	84	11
18-sep-30	6.30	6	36	91	45
30-jun-32	6.68	11	32	93	67
18-oct-34	6.85	13	34	90	71
26-oct-50	7.52	6	32	88	
TES UVR					
23-feb-23	0.43	3	18	-1	-79
7-may-25	1.08	8	31	27	-43
17-mar-27	1.76	0	17	46	-11
25-mar-33	3.03	0	41	60	57
4-abr-35	2.94	0	15	38	46
25-feb-37	3.34	3	30	68	86
16-jun-49	3.68	-1	29	53	-19
BONOS GLOBALES DENOMINADOS EN USD					
12-jul-21	0.33	-1	-20	53	-125
21-may-24	1.81	8	10	62	-9
15-mar-29	3.18	8	18	84	60
18-sep-37	4.62	7	15	97	119

FUENTE: Bloomberg

RENTA VARIABLE					
ÍNDICE	CIERRE	VARIACIÓN			
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO
ESTADOS UNIDOS					
S&P 500	3,841.94	1.93%	0.81%	2.29%	27.05%
NASDAQ	12,920.15	1.53%	-2.06%	0.25%	47.85%
DOW JONES	31,496.30	1.83%	1.82%	2.91%	20.58%
EUROPA					
DAX	13,920.69	-0.97%	0.97%	1.47%	16.54%
CAC 40	5,782.65	-0.83%	1.39%	4.17%	7.86%
IBEX 35	8,286.80	-0.81%	0.75%	2.64%	-4.56%
FTSE MIB	22,965.63	-0.55%	0.51%	3.30%	6.54%
ASIA					
NIKKEI	28,864.32	-0.23%	-0.35%	5.17%	35.33%
CSI 300	5,262.80	-0.34%	-1.39%	0.99%	25.10%
HANG SENG	29,098.29	-0.47%	0.41%	6.86%	8.71%
REGIÓN					
BOVESPA	115,202.20	2.20%	4.70%	-3.21%	12.69%
MEXBOL	46,342.54	0.73%	3.92%	5.16%	9.44%
COLCAP	1,344.72	0.57%	-1.09%	-6.48%	-13.06%

FUENTE: Bloomberg

MONETARIO					
MONEDA	CIERRE	VARIACIÓN			
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO
DXY	91.98	0.38%	1.21%	2.27%	-5.00%
EURO	1.19	-0.45%	-1.33%	-2.46%	6.03%
YUAN	6.50	0.42%	0.28%	-0.46%	-6.33%
YEN	108.31	0.31%	1.63%	4.90%	2.03%
MXN	21.31	0.88%	2.19%	7.02%	7.39%
CLP	736.99	1.51%	1.60%	3.54%	-10.47%
BRL	5.68	0.26%	1.42%	9.32%	23.10%
COP	3,636.65	-0.27%	-0.28%	6.27%	2.73%

FUENTE: Bloomberg

COMMODITIES					
MONEDA	CIERRE	VARIACIÓN			
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO
WTI	66.09	3.48%	7.46%	36.21%	43.99%
BRENT	69.36	3.85%	4.88%	33.90%	38.75%
ORO	1,700.64	0.18%	-1.93%	-10.42%	1.70%
COBRE	8,913.20	-0.22%	-2.47%	15.02%	57.61%

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 corresponsalía 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.