



# DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS INFORME SEMANAL





## INFORME SEMANAL

### EXPECTATIVAS

De cara al cierre del año, el viernes 20 de diciembre se llevará a cabo la reunión de la Junta Directiva del Banco de la República, donde se espera una decisión clave en materia de política monetaria. Las proyecciones del mercado, según la Encuesta de Opinión Financiera de Fedesarrollo y la Bolsa de Valores de Colombia, anticipan un recorte de 50 puntos básicos (pbs), lo que ubicaría la tasa de intervención en 9,25% al cierre de 2024. Desde la Fiduprevisora, nuestras expectativas están alineadas con esta proyección, respaldadas por el buen desempeño de la inflación en los últimos meses, la cual ha mostrado una tendencia descendente sin señales de rebote. Sin embargo, es importante destacar que el Banco de la República ha mantenido un enfoque de cautela en sus decisiones, por lo que esperamos que los recortes continúen siendo mesurados durante los próximos meses. De acuerdo con nuestras estimaciones y las del mercado, se prevé que la tasa se mantenga estable en enero de 2025, mientras que para febrero podría darse un nuevo recorte de 50 pbs, situando la tasa de política monetaria en 8,75%. Este escenario dependerá de la evolución de los datos de inflación y del comportamiento de los sectores económicos clave en el primer trimestre del próximo año, así como del efecto del cambio en la composición de la Junta Directiva del Banco de la República.

Por otra parte, el miércoles se conocerán los resultados de la decisión sobre la Tasa de Política Monetaria en Estados Unidos, un evento de alta relevancia para los mercados globales. Las expectativas del consenso apuntan a un recorte de 25 puntos básicos, lo que llevaría la tasa desde el nivel actual de 4,75% a 4,50%. Esta medida responde al proceso gradual de estabilización inflacionaria que ha experimentado la economía estadounidense, sumado a señales de desaceleración en el mercado laboral y en el consumo durante los últimos meses. El ajuste moderado por parte de la Reserva Federal (FED) reflejaría su intención de apoyar la actividad económica sin comprometer los avances logrados en el control de la inflación. Para enero de 2025 el mercado espera que la tasa se mantenga en 4,50% y se realice un recorte de 25pb en marzo.

### REVISIÓN FUNDAMENTALES & MERCADO

#### Semana 50 | DICIEMBRE 2024

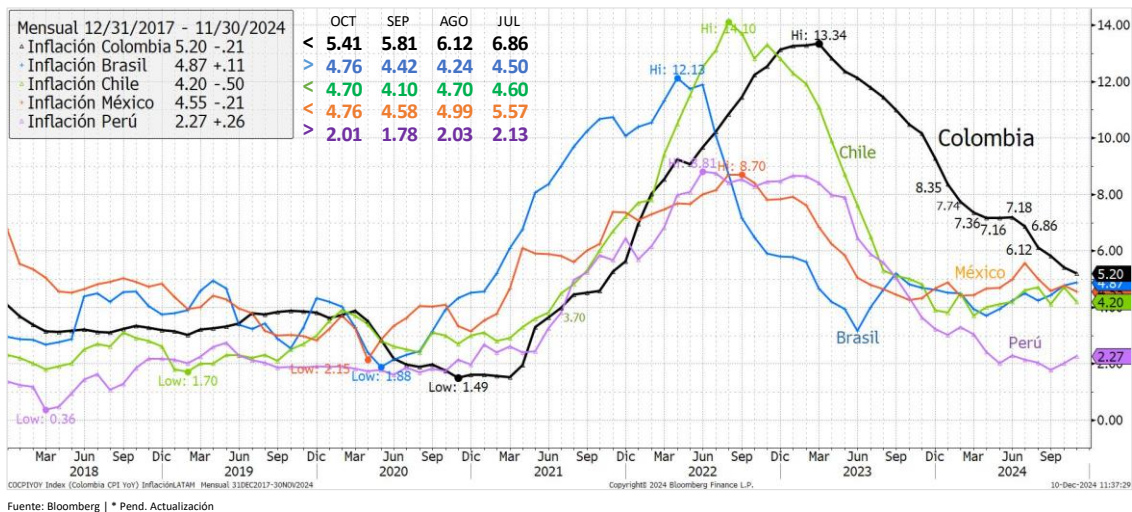
Durante la semana se actualizaron los datos preliminares de inflación en Latinoamérica (LATAM), que mostraron un comportamiento mixto en noviembre de 2024. En particular, destacó la subida de la inflación en Perú, que sumó cerca de 26 puntos básicos (pb). También se registró ascenso en Brasil, con un incremento de aproximadamente 11pb. En contraste, Chile y México reportaron reducciones de 50 y 21 puntos básicos, respectivamente. Este comportamiento se entiende debido a las medidas tomadas por el aumento de inflación de los últimos dos meses, en el cual estos países mostraron un efecto rebote en la inflación debido a los altos recortes en las tasas. Además, analizamos las decisiones y expectativas sobre las tasas de política monetaria (TPM) en este grupo de países. Analizamos este tema y revisaremos brevemente resultados de renta fija local, el desempeño de los tipos de cambio tanto local como de la región y finalizamos con la revisión del calendario económico y expectativas de variables para la semana.





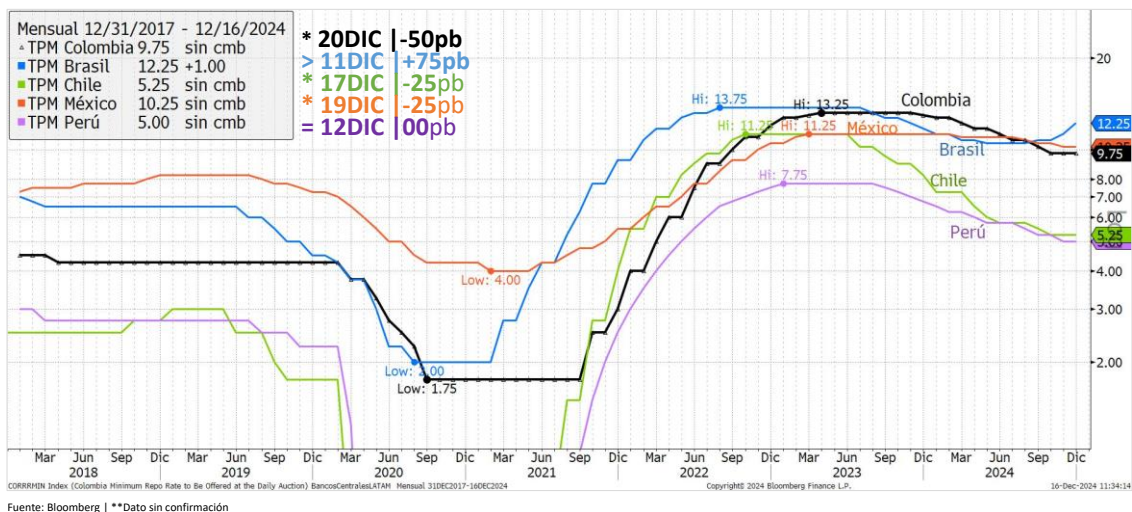
Los resultados en materia de inflación para Colombia durante el mes de noviembre de 2024 alcanzaron un 5.20% en su variación anual, un valor inferior en comparación con los datos de octubre y septiembre, que fueron de 5.41% y 5.81%, respectivamente. Estos resultados están alineados con las expectativas que tenía el mercado la cual se situaba en torno al 5.14% con un rango de 5,10% y 5,20%. (ver grafica abajo).

## INFLACIÓN LATAM : Evolución



En Brasil la inflación de octubre alcanzó niveles del 4.76% y en el más reciente reporte, observamos que la inflación en noviembre subió a niveles del 4.87%. Asimismo, la inflación de Perú de octubre alcanzó niveles del 2,01%, para noviembre la inflación fue de 2,27%, aumentando 26pb. En contraste, en México y Chile la inflación de octubre alcanzó niveles del 4.76% y del 4.70% respectivamente, y en el más reciente reporte, observamos que la inflación en noviembre bajó a niveles del 4.55% y del 4.20% respectivamente. (ver gráfica, arriba).

## TASA POLÍTICA MONETARIA LATAM : Evolución

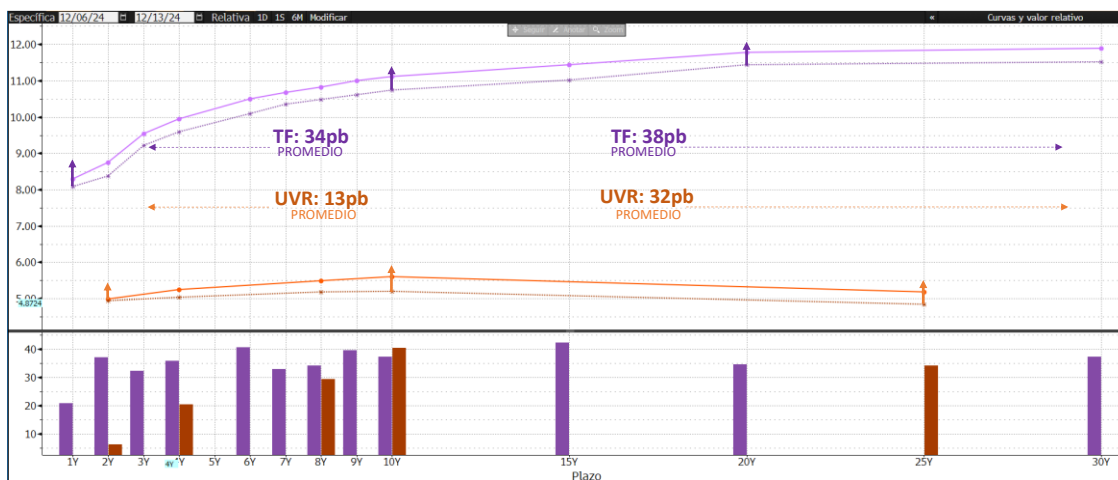




Frente a las decisiones de política monetaria, en el mes de noviembre, los bancos centrales de Latinoamérica a excepción de Brasil mantuvieron sus tasas sin cambios. Brasil en noviembre aumentó sus tasas en 75 puntos básicos (pb) llevándola a 11,25%, mientras que, para diciembre, aumentó sus tasas en 100pb, estos aumentos se dan como medida de frenar la inflación que en los últimos meses tuvo un desempeño alcista. Para diciembre, se espera que Perú mantenga sus tasas en 5.00%. En Chile y México se espera que realicen recortes de 25pb el 17 y 19 de diciembre, llevándolas a 5,00% y 10,00%, respectivamente. Por último, las expectativas de Colombia para la decisión de la junta directiva del Banco de la República se ubican en un recorte de 50pb llevando la tasa a niveles de 9,25% para final de año. De acuerdo con la encuesta de Opinión Financiera de Fedesarrollo y Bolsa de Valores de Colombia las expectativas se encuentran en un recorte de 50pb para febrero de 2025. (ver gráfica, arriba).

Durante la semana del 6 al 13 de diciembre de 2024, las tasas de los TES de tasa fija experimentaron una subida generalizada a lo largo de toda la curva de rendimientos, desplazándola hacia arriba. De manera similar, las tasas de los TES UVR también mostraron aumentos en todos los tramos de la curva.

## Deuda Pública: TES Tasa Fija/UVR



Fuente: Bloomberg

En cuanto a las referencias de los TES de tasa fija, las tasas aumentaron en promedio en 34 puntos básicos (pb) en el tramo corto de la curva, y en 38pb en los tramos medio y largo. Por su parte, en las referencias indexadas a la UVR, las tasas subieron en promedio 13pb en el tramo corto, mientras que en los tramos medio y largo el aumento fue de 32pb. (ver gráfica, arriba).

## Dólar-DXY | EUR – CAD – GBP



Fuente: Bloomberg | NOK: corona noruega. AUD: dólar australiano. NZD: dólar neozelandés. DKK: corona danesa. SEK: corona sueca. JPY: yen japonés. CHF: franco suizo. EUR: euro. GBP: libra esterlina. CAD: dólar canadiense.

En relación con el comportamiento del dólar frente a sus principales pares, medido por el índice DXY, se observó un fortalecimiento de la moneda estadounidense durante la semana. El dólar alcanzó los 107,0 puntos, lo que representó un aumento semanal de 0,89% respecto a las principales divisas. En contraste, el yen, el franco suizo, la libra esterlina, el euro, el dólar canadiense y la corona sueca registraron depreciaciones de -2,38%, -1,56%, -0,98%, -0,63%, -0,54% y -0,40%, respectivamente, mostrando una devaluación generalizada en dichas monedas.

## Divisas: USD/COP | LATAM



Fuente: Bloomberg | OTRAS MONEDAS | CRC: colon costarricense. PYG: guaraní paraguayo. GTQ: quetzal guatemalteco. HNL: lempira hondureña. DOP: peso dominicano. ARS: peso argentino. UYU: peso uruguayo.



En el caso del peso colombiano, durante la semana del 6 al 13 de diciembre de 2024, se apreció un 2,09%, lo que llevó el tipo de cambio a COP \$4,317.91. Esto representa una bajada de COP \$90.04 frente al cierre de la semana anterior, que se encontraba en COP \$4,429.77 por dólar en el mercado spot. A nivel regional, las principales monedas mostraron un desempeño mixto frente a un dólar en ascenso. El real brasileño y el peso mexicano se apreciaron 0,50% y 0,31%. Mientras tanto, el peso chileno, el peso argentino y el sol peruano presentaron devaluaciones de -1,16%, -0,52% y -0,34%, respectivamente.

## RESUMEN PRINCIPALES VARIABLES SEMANA 50

[del 6 al 13 de diciembre | 2024]

### INFORME SEMANAL

		13/12/2024	12/12/2024	6/12/2024	31/12/2023	13/12/2023
<b>RENTA FIJA INTERNACIONAL</b>						
DEUDA SOBERANA INTERNACIONAL	CIERRE	VARIACIÓN PBS				
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO	
<b>ESTADOS UNIDOS</b>						
TREASURY 2 AÑOS	4.24	5	14	-1	-18	
TREASURY 10 AÑOS	4.40	7	24	52	38	
TREASURY 30 AÑOS	4.60	6	27	57	43	
<b>BONOS EUROPEOS</b>						
B. ALEMAN 10 AÑOS	2.26	5	15	24	9	
B. FRANCÉS 10 AÑOS	3.04	5	16	48	33	
<b>REGIÓN</b>						
MBONO 10 AÑOS	10.09	8	4	115	90	
BRASIL 10 AÑOS	14.13	49	24	377	348	
FUENTE: Bloomberg						
<b>RENTA FIJA LOCAL</b>						
VENCIMIENTOS	CIERRE	VARIACIÓN PBS				
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO	
<b>TASA FIJA</b>						
26-nov-25	8.41	0	36	-87	-129	
26-ago-26	8.75	-5	31	-63	-110	
3-nov-27	9.57	1	35	17	-33	
28-abr-28	9.98	-2	40	57	5	
18-sep-30	10.51	-4	42	94	43	
26-mar-31	10.71	-4	35	103	34	
Mar-31 (V)	10.64	-1	32	100	33	
30-jun-32	10.80	-20	29	92	26	
18-oct-34	11.15	-2	38	117	50	
9-jul-36	11.53	1	51	142	75	
28-may-42	11.81	-3	36	148	81	
26-oct-50	11.98	2	44	174	108	
<b>TES UVR</b>						
7-may-25	1.79	0	-1	-151	-211	
17-mar-27	5.00	-6	9	144	81	
18-abr-29	5.22	-10	17	153	96	
25-mar-33	5.43	2	27	143	88	
4-abr-35	5.48	0	29	136	71	
25-feb-37	5.54	-9	38	137	74	
16-jun-49	5.20	-2	36	116	54	
<b>BONOS GLOBALES DENOMINADOS EN USD</b>						
21-may-24	-17.09	0	0	-2,235	-2,125	
9-mar-28	6.17	6	10	-32	-58	
18-sep-37	7.60	5	8	68	26	
18-ene-41	7.80	5	8	79	27	
FUENTE: Bloomberg						

<b>RENTA VARIABLE</b>						
ÍNDICE	CIERRE	VARIACIÓN				
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO	
<b>ESTADOS UNIDOS</b>						
S&P 500	6,051.09	0.00%	-0.64%	26.86%	28.55%	
NASDAQ	19,926.72	0.12%	0.34%	32.74%	35.24%	
DOW JONES	43,828.06	-0.20%	-1.82%	16.29%	18.17%	
<b>EUROPA</b>						
DAX	20,405.92	-0.10%	0.10%	21.81%	21.71%	
CAC 40	7,409.57	-0.15%	-0.23%	-1.77%	-1.62%	
IBEX 35	11,752.10	-0.11%	-2.65%	16.33%	16.40%	
FTSE MIB	34,888.79	0.09%	0.40%	14.95%	15.16%	
<b>ASIA</b>						
NIKKEI	39,470.44	-0.95%	0.97%	17.95%	19.87%	
CSI 300	3,933.18	-2.39%	-1.01%	14.63%	16.73%	
HANG SENG	19,971.24	-2.11%	0.53%	17.15%	23.06%	
<b>REGIÓN</b>						
BOVESPA	124,612.22	-1.14%	-1.06%	-7.13%	-3.75%	
MEXBOL	51,619.75	0.65%	0.53%	-10.05%	-6.43%	
COLCAP	1,380.07	-0.36%	0.22%	15.47%	18.37%	
FUENTE: Bloomberg						

<b>MONETARIO</b>						
MONEDA	CIERRE	VARIACIÓN				
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO	
DXY	107.00	0.04%	0.89%	5.60%	4.02%	
EURO	1.05	0.31%	-0.63%	-4.87%	-3.43%	
YUAN	7.27	0.06%	0.03%	2.45%	1.43%	
YEN	153.65	0.67%	2.43%	8.94%	7.53%	
MXN	20.13	-0.46%	-0.31%	18.58%	16.73%	
CLP	986.38	0.76%	1.17%	12.22%	12.53%	
BRL	6.06	0.98%	-0.50%	24.69%	23.14%	
COP	4,317.40	-0.70%	-2.04%	11.45%	8.07%	
FUENTE: Bloomberg						

<b>COMMODITIES</b>						
COMMODITIES	CIERRE	VARIACIÓN				
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO	
WTI	71.29	1.80%	6.09%	-0.50%	2.62%	
BRENT	74.49	1.46%	4.74%	-3.31%	0.31%	
ORO	2,648.23	-1.22%	0.56%	28.37%	30.60%	
COBRE	8,940.53	-0.36%	-0.79%	5.63%	8.54%	
CAFÉ	319.50	-0.55%	-3.26%	68.16%	69.05%	
FUENTE: Bloomberg						



## FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA - FIC

Durante la semana, el mercado inició con un comportamiento positivo y estable, reflejando buenas tasas de rentabilidad en los Fondos de Inversión Colectiva (FIC), lo que favoreció los intereses de los inversionistas. Sin embargo, en los últimos días de la semana se observó una menor liquidez en el mercado y una salida de posiciones de títulos por parte de inversionistas extranjeros, lo que generó volatilidad en las tasas de interés. A pesar de ello, las rentabilidades de los FIC que administramos se mantuvieron en niveles positivos y competitivos, superiores a las de algunos de nuestros competidores.

Los Bonos del Tesoro de Estados Unidos registraron un comportamiento alcista durante la semana, lo que contribuyó a la volatilidad en la deuda pública local. Adicionalmente, en el ámbito interno se observaron incrementos en las tasas de captación, lo que generó aumentos en algunos rangos de las tasas de interés de los diferentes instrumentos negociados en el mercado local.

Esta semana estará marcada por las decisiones de política monetaria de los bancos centrales. Se espera que la Reserva Federal de Estados Unidos reduzca su tasa de intervención en 25 puntos básicos, mientras que el Banco de la República podría realizar un recorte de 50 puntos básicos. Estas decisiones podrían influir en el comportamiento del mercado de valores, alineándose con las expectativas de los inversionistas. No obstante, anticipamos resultados positivos en la rentabilidad de los Fondos de Inversión que administramos.

Nos mantendremos atentos a los movimientos del mercado y a la evolución de los principales indicadores económicos, con el objetivo de diseñar estrategias óptimas que brinden los mejores resultados para nuestros clientes.

## PORTAFOLIOS DE TERCEROS

Esta semana se mantuvo la atención en los movimientos de inflación y en las decisiones de los bancos centrales durante sus últimas reuniones del año. En Estados Unidos, el miércoles se publicó el dato de inflación, que estuvo en línea con las expectativas del mercado. Para noviembre, la variación mensual fue del 0,3%, levemente superior al 0,2% registrado en octubre, lo que llevó la inflación anual a un 2,7%, mostrando un repunte desde el 2,4% observado en septiembre.

En Europa, el Banco Central realizó su cuarta reducción de tasas en 2024, recortándolas en 0,25% y situándolas en 3%. Con esta medida, la tasa acumula una disminución de 100 puntos básicos desde su máximo de 4% alcanzado en septiembre de 2023, donde permaneció hasta abril de 2024. Esta reducción refleja el compromiso del banco con la reactivación económica, aunque con cautela ante posibles impactos inflacionarios futuros.

A nivel local, destacó el hundimiento de la reforma tributaria 2.0 el miércoles, lo que podría impactar las perspectivas de inversión. El ministro Guevara subrayó el compromiso del gobierno con la sostenibilidad de la deuda y el manejo responsable de las finanzas públicas.

En renta fija local, los mercados estuvieron atentos a los movimientos de los bonos del Tesoro, que registraron una desvalorización de aproximadamente 20 puntos básicos, ubicándose nuevamente en niveles cercanos al 4,40%. En consecuencia, la deuda pública local también presentó desvalorizaciones promedio de 43 puntos básicos, con mayores caídas en los TES a largo plazo, destacándose los vencimientos de 2036 y 2050, que perdieron 50 y 46 puntos básicos, respectivamente. La curva en UVR reflejó un ajuste similar, con desvalorizaciones promedio de 23 puntos básicos.



En el segmento de deuda privada, la liquidez siguió siendo limitada ante la volatilidad de los mercados de TES y UVR. Los títulos en tasa fija sufrieron desvalorizaciones promedio de 9 puntos básicos, con mayores ajustes en los vencimientos más largos, que alcanzaron los 17 puntos básicos. Por su parte, los IPC registraron caídas de 18 puntos básicos en referencias de mediano y largo plazo, con escasas operaciones. En contraste, los títulos indexados a IBR presentaron valorizaciones promedio de 15 puntos básicos, destacándose los plazos de 1,5 y 2 años, con aumentos de hasta 20 puntos básicos.

A pesar de las correcciones negativas en la semana, los portafolios mantuvieron rentabilidades positivas en el mes corrido, consolidando el buen desempeño observado en noviembre. No obstante, los resultados individuales dependerán de la estructura y composición particular de cada portafolio, considerando su duración y exposición a los diferentes indicadores.

## CALENDARIO ECONÓMICO Y PRONÓSTICO

Durante la semana, el mercado centrará su atención en datos clave para el cierre del año en Estados Unidos. El miércoles 18 de diciembre, la Reserva Federal anunciará su última decisión sobre la Tasa de Política Monetaria, con una proyección de recorte de 25 puntos básicos, lo que situaría la tasa en 4,50% al finalizar el año. Además, se publicarán cifras de crecimiento económico correspondientes al tercer trimestre. Se espera una moderación del Producto Interno Bruto (PIB), que podría reducirse del 3,0% registrado en el segundo trimestre al 2,8% en el tercero. Por otro lado, se divulgarán los datos de inflación mediante el indicador de PCE. Para noviembre, se anticipa una aceleración en el PCE global, que subiría del 2,3% observado en octubre al 2,5%. Un comportamiento similar se proyecta para el PCE núcleo, que podría aumentar del 2,8% al 2,9% en el mismo periodo.

En Colombia, la atención estará puesta en la próxima decisión del Banco de la República sobre la Tasa de Política Monetaria. El mercado espera que se mantenga la tendencia de recortes, con una reducción de 50 puntos básicos, lo que llevaría la tasa de 9,75% a 9,25%.

A continuación, relacionamos las principales variables y pronósticos para esta semana:

DICIEMBRE	16	17	18	19	20
	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
USA			TPM (DIC) 4.75 (Pr. 4.50)	PIB (3TVar) 2.8 (Pr. 2.8) NPSD (S) 242K (Pr. 228K) RSD (S) 1.886K (Pr. 1.890K)	PCE (A-OCT) 2.5 (Pr. 2.3) PCE-N (A-OCT) 2.9 (Pr. 2.8)
CANADÁ		IPC (A-NOV) 2.0 (Pr. 2.0)			
REINO UNIDO			IPC (A-NOV) 2.3 (Pr. 2.6)	TPM (DIC) 4.75 (Pr. 4.75)	
JAPÓN			TPM (DIC) 0.25 (Pr. 0.25)	IPC (A-NOV) 2.3 (Pr. 2.9)	
MEXICO				TPM (DIC) 10.25 (Pr. 10.00)	
CHILE		TPM (DIC) 5.25 (Pr. 5.00)			
COLOMBIA					TPM (DIC) 9.75 (Pr. 9.25)

M: mes | A: año | S: semanal | Pr: pronóstico | P\*: Preliminar | IPC: inflación | IPC-N: inflación núcleo | PIB: producto interno bruto | TPM: tasa política monetaria | IPP: índice de precios al productor | VM: Ventas Minoristas | TD: tasa desempleo | PMI M: PMI Manufacturero | PMI S: PMI Servicios | VMIn: ventas minoristas | NPSD: nuevas peticiones subsidio desempleo | LC: Licencias Construcción | ISE: Indicador Seguimiento Economía | SD: Subsidios Desempleo | V-NEW: Venta Viviendas Nuevas | NNNA: Nuevas Nóminas No Agrícolas | RSD: Renovaciones subsidio desempleo | PF: Pedidos de Fábrica BB's (durables y no) | IMP: Índice Materias Primas | P. IND: Producción Industrial | P. MAF: Producción Manufacturera | \*: Dato Confirmado | T-Bill: Subasta Deuda Pública EEUU. | INICIO-V: Inicio Construcción Viviendas Nuevas.





## VICEPRESIDENCIA DE INVERSIONES Dirección de Investigaciones Económicas DIC-2024

**INFORMACIÓN IMPORTANTE:** las estimaciones futuras, cálculos y/o proyecciones, son estrictamente indicativas y están basados en asunciones o en condiciones de mercado, las cuales pueden cambiar debido a que están sujetas a variaciones, diversos riesgos e incertidumbres que nos impiden asegurar que los mismos resultarán correctas o exactas, o que la información, interpretaciones y conocimientos en los que se basan resultarán válidos. En ese sentido, los resultados reales pueden diferir sustancialmente de las proyecciones futuras acá contenidas, razón por la cual el uso de la información suministrada es de exclusiva responsabilidad del usuario y no constituye una oferta, ni una demanda en firme, para la realización de transacciones con la Fiduciaria o con Terceros.

Este informe es realizado por la Oficina de Investigaciones Económicas 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 de la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. Correo electrónico: 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.