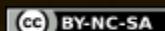


# *La lavandería: riesgos para los consumidores financieros*

*The Laundry: Risks for Financial Consumers*

JULIÁN DAVID PARRADO\*



Citar Como: Parrado, J. D. (2021). *La lavandería: riesgos para los consumidores financieros*. *Episteme. Revista de divulgación en estudios socioterritoriales*, 13(1). <https://doi.org/10.15332/27113833.8330>

Recibido: 10/08/2020 Aceptado: 01/03/2022

**RESUMEN** En la película *La lavandería* (2019), disponible en Netflix y basada en el escándalo de *Panama Papers*, se muestra la corrupción del mundo de una forma irónica y cómica, además, de poner en evidencia cómo las personas son utilizadas para alimentar cada vez más a los corruptos. Esta película trata de explicar todas las jugadas sucias o eso trata ya que se debe ver más de una vez

para entender y buscar herramientas para proteger a los consumidores financieros.

*Palabras clave:* consumidor financiero, corrupción, evasión fiscal, *Panama Papers*, paraísos fiscales.

**ABSTRACT** In the movie *The Laundromat* (2019), available on Netflix and based on the *Panama Papers* scandal, the corruption of the world is shown ironically

and comically, as well as showing how people are used to feed more and more the corrupt. This film tries to explain all the dirty tricks that it tries since it must be seen more than once to understand and look for tools to protect financial consumers.

*Keyword:* corruption, panama papers, tax evasion, tax havens.

## Introducción

En la película *La lavandería* (en inglés *The Laundromat*, 2019) todo inicia con dos abogados cuya función es ocultar dinero en los llamados paraísos fiscales tales como Panamá. Muchísimos consumidores financieros pierden su dinero en seguros que resultan ser una gran estafa: cuando necesitan hacer efectiva las pólizas de seguro que usarían en su beneficio, tienen la sorpresa de que fueron compradas por compañías, las cuales nunca les pagarán. Esta historia se centra en una viuda que pierde a su esposo en un accidente en un bote turístico. Esto la lleva a la búsqueda y las posibles respuestas de qué sucede con toda esta corrupción.

A través de su discurso, los abogados, interpretados por Antonio Banderas y Gary Oldman, narran todos los secretos oscuros que hay detrás de las empresas de papel y cómo el consumidor financiero común es víctima de estos actos llenos de muchísimo interés por acumular dinero y poder por medio de la evasión de impuestos.

Casos como este encienden las alarmas para poner fin a estos actos y fomentar la educación financiera, con lo que se pretende que haya menos opacidad en el financiamiento de la política, porque el resultado será nefasto. Es evidente que la situación de corrupción es un problema universal, sin embargo, este artículo se centra en los casos que se viven en Colombia. El autor cuestiona si Colombia está preparada para enfrentar estos engaños a los consumidores financieros y buscar soluciones a las necesidades actuales del país.

## 1. Planteamiento del problema

### Antecedentes

A medida que la sociedad se transforma y evoluciona, lo hacen de la misma manera las herramientas que se implementan día a día para llevar a cabo las actividades que tienen lugar en la cotidianidad de las personas, por ejemplo, las transacciones bancarias y el uso de productos innovadores que se unen a la implementación de canales tecnológicos.

Los bancos han tenido un papel fundamental como intermediarios entre los usuarios y los consumidores financieros. En Colombia, fue hasta el año 1863 que se contemplaron las primeras reglas para la actividad bancaria en la Constitución de Rionegro, en la cual se estableció que, por cada billete emitido debía existir una reserva en oro equivalente, así quien lo tuviera, podría ir al banco correspondiente y reclamar el oro (Arango, 2021).

Es en este estado de cosas que se creó un sistema bancario local que permitió ampliar el margen de las transacciones que se requerían, es por ello que:

Durante la década de 1870, varios empresarios quisieron aprovechar las oportunidades que ofrecía la nueva legislación para crear un sistema bancario local. El primer banco fundado fue el Banco de Bogotá (1871), el cual sería seguido por el Banco de Colombia, en 1874, y tres años después por el Banco Popular. (Arango, 2021, p. 15)

Tiempo después surgió la necesidad de crear un ente que, aparte de

permitir los canales transaccionales a nivel local, incentivará el crédito público, es por ello que, después de varios intentos, en junio de 1880 el Gobierno creó el Banco Nacional, con el fin de que cumpliera funciones como banquero y del mismo modo promoviera el crédito público. De este modo, el papel de banquero tenía fundamento en prestar al Gobierno los servicios de consignación de los fondos públicos o de tesorería, crédito, préstamos internos y externos, así como la administración de los títulos de deuda pública; también fue el encargado de la emisión de billetes (Banco de la República, 2022).

Empero, en el año 1894 el Congreso liquidó el Banco Nacional, teniendo en cuenta ciertas irregularidades y excesos en la capacidad de emisión; así las cosas, a partir del año 1905 hasta el año 1909 se creó el Banco Central, el cual no tuvo mucha trayectoria y se tuvo que liquidar por razones similares a las del Banco Nacional (Banco de la República, 2022).

Por otro lado, hay que mencionar que la Primera Guerra Mundial tuvo repercusiones en la economía colombiana, a lo que se sumó la emisión de dinero sin control y la dispersión de las reservas de los bancos; adicional a ello, no existía un sistema formal de garantías ni respaldo gubernamental por parte de las entidades bancarias.

De este modo, años más tarde, exactamente en el año 1923 nació el Banco de la República, a través de la Ley 25 de 1923, que lo instituyó como banco central de Colombia, organizado como sociedad anónima con un capital mixto. Se le confiaron funciones como la emisión de la moneda legal colombiana, ser prestamista de última instancia, administración de las reservas legales

del país y ser banquero del Gobierno (Banco de la República, 2022).

Posteriormente, el establecimiento de un banco central idóneo para la economía nacional fue un paso que determinó el surgimiento de la banca privada, “puesto que la Ley 45 de 1923 exigía un capital de \$300 000 para la constitución de un banco privado. Se determinó que los bancos podían adquirir obligaciones con el público solo hasta por un monto equivalente a 10 veces su capital pagado y su reserva legal”.

### Descripción del problema

Se hace necesario analizar el marco evolutivo y jurídico que propone el Estado, en aras de determinar si la regulación existente se ajusta a las necesidades de los consumidores financieros, de igual manera si se ajusta a la realidad cultural y económica de los colombianos, puesto que no se puede dejar de lado que, dentro de la evolución y la oferta de nuevos productos dentro de las entidades financieras, los avances tecnológicos han traído consigo un cambio trascendental. Respecto a dichos avances, se debe tener en cuenta que muchos de los consumidores financieros son personas adultas que no tienen acceso a lugares con cobertura a internet o simplemente no dominan los canales virtuales de los que se valen actualmente las entidades financieras para consultar los productos, recibir notificaciones e incluso tener conocimiento del uso de sus datos a través de determinadas plataformas.

Respecto a lo anterior, se debe tener presente la existencia de entes como la Superfinanciera como última instancia y las defensorías de los consumidores financieros disponibles en



cada entidad, frente a las cuales se debe determinar la facilidad de acceso a los canales de atención y la efectividad de resolución de los problemas que puedan surgir entre la entidad financiera y el consumidor.

Así pues, surgen diversos interrogantes acerca de la existencia de una regulación que supla las necesidades del consumidor financiero:

- ¿Cuál es la importancia de los aspectos socioculturales respecto al marco legal vigente en el ámbito financiero?
- ¿Cuál de los aspectos normativos relativos a las necesidades del consumidor financiero debería ser fortalecido?
- ¿Qué impacto tendría en el marco del derecho financiero colombiano el reconocimiento de otras necesidades que emanan de la sociedad actual y de los segmentos existentes en la generalidad de consumidores financieros?

### Formulación del problema

Las preguntas planteadas permiten formular el siguiente problema como eje de este artículo: ¿es necesario fortalecer algunas áreas de la normatividad vigente para responder a las necesidades y segmentos de todos los consumidores financieros en Colombia?

El objetivo general es analizar y determinar si en el marco jurídico-legal actual existen carencias concernientes a las necesidades y segmentos de los consumidores financieros en Colombia, los canales y usos que se determinan para el acceso a productos financieros o la resolución de problemas que subsistan.

Para esto se debe determinar la importancia de que se cobije en la regulación actual los segmentos más vulnerables en el ámbito financiero.



Identificar, a través del estudio de la normatividad vigente, los aspectos en los cuales no se tienen en cuenta los segmentos más vulnerables en el ámbito financiero. Plantear el impacto que tendría en Colombia la inclusión de nuevas políticas en el marco del derecho financiero que permitan atender las necesidades de los consumidores financieros más vulnerables respecto a la evolución y advenimiento de las nuevas tecnologías.

### **Marcos de referencia**

Se conoce que la banca comercial ha tenido un papel fundamental en la economía y en la base del sistema financiero, sobre la cual marchan los sectores productivos y comerciales de la economía. Es por ello que las entidades financieras han tenido un papel protagónico no solo en los sectores productivos, sino en la economía personal, empresarial y pública. En este sentido, el sistema financiero institucional en el país se identificó principalmente con la banca comercial, empero, con el advenimiento de fenómenos como la industrialización, posterior a los modelos protecciónistas y luego con la apertura e internacionalización, se generó la profundización y diversificación del mercado con la llegada y el desarrollo de otras entidades, pero la banca mantuvo su liderazgo, solo que actualmente su papel no se limita a la intermediación (Franco, 2003).

Es preocupante que en el país no existiera una regulación efectiva en materia financiera después de su independencia, aspecto que afectó de forma evidente la manera de llevar las finanzas por parte de los colombianos,

pues ello derivó en indulgencias en materia económica y financiera; de forma precedente se tienen los intentos fallidos en establecer el Banco Nacional y el Banco Central, liquidados ambos por los mismos motivos (Franco, 2003).

Del mismo modo, se puede evidenciar que, de forma precedente, existieron serias dificultades para establecer una entidad facultada para organizar las bases de la economía del país, aspecto que influyó paralelamente en las formas de llevar la economía no solo a nivel nacional, sino en la economía de las personas. Esta situación afectó el comportamiento de los consumidores financieros en la época, lo cual dio lugar a la adopción de malos hábitos en el ámbito financiero que pueden tener repercusiones en la actualidad.

Posterior a dicha crisis, tal y como se menciona, surgió el Banco de la República en el año 1923, el cual, según Franco (2003), fue organizado por la denominada Misión Kemmerer. A la par de la creación del Banco se desarrolla la Superintendencia Bancaria como ente de vigilancia. Actualmente, según García (s. f.):

El Banco de la República ejerce funciones de banca central. Está organizado como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, patrimonial y técnica, sujeto a un régimen legal propio. Las funciones básicas del Banco son las de regular la moneda, los cambios internacionales y el crédito; emitir moneda legal; administrar las reservas internacionales, ser prestamista de *última* instancia y banquero de los establecimientos de crédito; y servir como agente fiscal del gobierno. Todas ellas se ejercen en coordinación con la



**las transacciones bancarias y el uso de productos innovadores que se unen a la implementación de canales tecnológicos.**



política económica general. La junta directiva del Banco de la República es la autoridad monetaria, cambiaria y crediticia.

A continuación, se mencionan algunos de los cambios que se realizaron posterior a la existencia del Banco de la República a principios de los años 1930.

**Tabla 1.** Cambios del Banco de la República.

<b>Año</b>	<b>Descripción</b>
1931	Se regula el cambio de moneda nacional a extranjera. Todo pago al exterior debe ser aprobado por el Banco.
1932	Se le otorgan atribuciones para diseñar políticas en materia monetaria, crediticia y de cambios, así como facultades para regular la moneda y el crédito.
1933	Obtuvo poder para establecer controles a las importaciones y a las operaciones de giro al exterior.
1934	Se creó la junta monetaria, que llegó a tener mayor poder que la junta directiva del banco.
1935	Intensificó el control a los movimientos cambiarios.
1936	El Estado pasó a ser propietario del 99.9 % de las acciones del Banco de la República, lo cual otorga una acción a cada entidad financiera.
1937	Se le definió como entidad de derecho público económico, con régimen administrativo especial y patrimonio independiente. Con ello, es exonerado de seguir el régimen de las entidades descentralizadas.
1938	Se eliminó la figura de la junta monetaria y el manejo del Banco Central pasó a manos de la junta directiva del Banco de la República, lo que puso fin a la dualidad de funciones, formulación de políticas (junta monetaria) y aplicación de las mismas (junta directiva). La junta queda constituida por el Ministro de Hacienda, quien la preside, el gerente general del Banco y siete miembros nombrados por el presidente.
1939	"Se acuerda que la función primordial del Banco será garantizar la estabilidad de la moneda" (Banco de la República "Introducción al análisis económico, el caso colombiano" Banco de la República. Bogotá). (Corfinsura, 2015)

Fuente: Corfinsura (2015).

Según la Ley 45 de 1923, requerían un capital mínimo de trescientos mil pesos en la época para constituir un banco privado, lo equivalente en la actualidad a ocho mil millones de pesos, según ajuste al índice de precios al consumidor (IPC).

A partir de allí, “se estableció que los bancos privados podían adquirir obligaciones con el público solo hasta por un monto equivalente a 10 veces su capital pagado y su reserva legal, con lo cual se protegía al público y se evitaba que los bancos crecieran exageradamente con base en depósitos que luego, salvo el encaje, son colocados en créditos”. (Arango Londoño, 2015, p. 335).

En un inicio los bancos comerciales en términos generales fueron accionistas y propietarios del 15 % del Banco de la República, ya que este debía tener cierto capital para poder hacer su respectiva acumulación de acciones. Empero, con la reforma financiera que se hizo primordialmente en el Banco de la República en 1973, el régimen adquirió el grueso de las actividades que estaban en manos de la banca comercial, lo que dejó a cada entidad bancaria con una acción del banco central y el régimen con lo demás, lo que equivale al 99.9 %. (Franco, 2003).

La banca semioficial y las instituciones del sector semioficial son las encargadas del fomento del desarrollo financiero, pues tienen a su cargo el desarrollo de las áreas productivas del país, sin que se aparten de la competencia con la banca privada, dentro de estas se encuentra actualmente, el Banco Agrario.

Es importante destacar, que con el correr de los años muchas entidades creadas de forma primigenia para

atender cada sector han desaparecido y se han fusionado con otras; algunas se han desnaturalizado y desenfocaron la atención a las necesidades del sector agrícola, donde los principales actores son campesinos y personas que habitan áreas rurales.

## Metodología

La presente propuesta investigativa es de carácter social cualitativo, ya que se orientará a la producción y análisis de datos descriptivos, que arrojen luz sobre la problemática planteada. Así pues, este diseño metodológico ha sido elegido por ser el más apropiado para efectos de compilar investigaciones, críticas y normatividad vigente respecto del tema; pues permite que, partiendo de toda esa información, se pueda plantear una postura en cuanto a la necesidad de incorporar nuevos parámetros en la regulación actual que permitan la inclusión de algunas necesidades que no han sido atendidas respecto de algunos segmentos en los consumidores financieros, especialmente en aquellos de edad adulta, que tienen un nivel educativo bajo y aquellos a los que se les dificulta acceder a ciertos canales teniendo en cuenta su ubicación demográfica.

La metodología cualitativa permite hacer distinción de cada elemento que constituye esta investigación, pues ayuda a clasificar, categorizar y agregar una nueva propuesta frente a la problemática planteada de forma precedente.

Para hacer un correcto uso del método cualitativo se contemplan los siguientes lineamientos: 1) identificar los elementos que nos han permitido describir o identificar los datos del





modo que lo hemos hecho, quiere esto decir que debemos indicar respecto de la legislación actual qué aspectos no se encuentran regulados allí; 2) hacer claros los pasos del proceso de análisis e interpretación de los segmentos; 3) la intuición, reflexión y creatividad deben ser notorias por el proceso de análisis realizado y deben permitir entender por qué se han llegado a ciertas conclusiones. Las etapas de desarrollo de esta propuesta investigativa y su ejecución serán explicadas a continuación:

**Tabla 2. Fases para identificar segmentos incluyentes**

Fase 1	Delimitación de la importancia de que concurra un análisis global de la situación de los segmentos desprovistos en el marco legal vigente.
Fase 2	Identificación de factores e instancias incluyentes para dichos segmentos.
Fase 3	Planteamiento del impacto que tendría en Colombia en el marco del derecho financiero la inclusión de los aspectos no contemplados respecto de los segmentos más vulnerables.

**Fase 1. Delimitación de la importancia de que concurra un análisis global de la situación de los segmentos desprovistos en el marco legal vigente**

Esta fase se desarrollará a través del estudio de algunas estadísticas y los problemas subsistentes en los canales de atención de las entidades financieras, a partir de los informes trimestrales de



Se conoce que la banca comercial ha tenido un papel fundamental en la economía y en la base del sistema financiero.



atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (Pqr SF D) por los servicios que presta la Superfinanciera de Colombia y otras herramientas que permitan tener acceso a información no captada por los entes de control.

### **Fase 2. Identificación de factores e instancias incluyentes para dichos segmentos**

Con el propósito de identificar dichos factores, se hará uso de la información recolectada a través de las diferentes herramientas, con lo cual se podrá determinar los vacíos y necesidades que se deben atender en aras de atender a cabalidad las necesidades de cada segmento al que pertenezcan los consumidores financieros.

### **Fase 3. Planteamiento del impacto que tendría en Colombia en el marco del derecho financiero la inclusión de aspectos no contemplados respecto de los segmentos más vulnerables**

La propuesta de establecer el impacto que tendría en Colombia en el marco del derecho financiero, tiene como finalidad visibilizar la importancia de implementar un marco legal más inclusivo para las personas que no tienen facilidades de tener acceso a niveles educativos que les permitan dilucidar lo que necesitan saber sobre la adquisición de ciertos productos y del mismo modo para quienes tienen dificultades en acceder a ciertos canales de atención por los motivos mencionados de forma precedente.

## Conclusiones

El artículo busca ofrecer referentes para la comunidad académica desde un análisis jurídico-normativo acerca de la implementación de nuevos aspectos que acojan las necesidades de los segmentos vulnerables en el ámbito financiero. Se deben generar espacios de análisis y reflexión en la comunidad académica, juristas y profesionales en derecho, más seguidos y repetitivos sobre aspectos socioculturales que, al no ser previstos, vulneran los derechos de las personas al acceder a productos y canales de información en este sector.

Deberá ser necesario un trato digno y respetuoso, toda la información que se le suministre al consumidor será verdadera, además, se debe educar a todos los consumidores financieros acerca de sus herramientas, derechos y deberes, dado que es de vital importancia buscar soluciones que permitan atender las necesidades de los consumidores financieros más vulnerables respecto a la evolución y llegada de las nuevas tecnologías.

## Referencias

- Arango, M. (2021). El primer banco que se creó en Colombia fue el de Bogotá y otros Datos Cocteleros. *La República*. <https://www.larepublica.co/finanzas/datos-cocteleros-sobre-la-historia-de-bancos-3225785>
- Banco de la República (2022). Historia-Antecedentes. *Banco de la República*. <https://www.banrep.gov.co/es/el-banco/contenidos/page/historia>
- Arango Londoño, G. (2015). *Estructura económica colombiana* (8.ª ed.). Mc Graw Hill.
- Franco, S. (2003, 28 de marzo). Historia del sistema financiero colombiano. <https://www.gestiopolis.com/historia-del-sistema-financiero-colombiano/>
- García. J. (s. f.). Apuntes de la economía en el sistema financiero de Colombia. *Apuntes de Colombia*. [http://www.lafacu.com/apuntes/economia/sistema\\_financiera\\_colombia/default.htm](http://www.lafacu.com/apuntes/economia/sistema_financiera_colombia/default.htm)
- Corporación Financiera Suramericana (2015). Introducción económica. <http://www.corfinsura.com/español/formación/dl/invfcar-autoridades.pdf>
- Labate, V. (2016, 17 de noviembre). La banca en el mundo romano [Banking in the Roman World]. (A. Elduque, Traductor). *World History Encyclopedia*. <https://www.worldhistory.org/trans/es/2-974/la-banca-en-el-mundo-romano/>