**PARTE I**

**INSTRUCCIONES GENERALES APLICABLES A LAS ENTIDADES VIGILADAS**

**TÍTULO III**

**COMPETENCIA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

**CAPÍTULO II: INSTANCIAS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR EN LAS ENTIDADES VIGILADAS**

CONTENIDO

1. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

1.1. Consideraciones generales

1.2. Ámbito de aplicación

1.3. Debida atención y protección al consumidor financiero

1.4. Alcance del SAC

1.5. Elementos mínimos que componen el SAC

1.6. Etapas del SAC

2. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

2.1. Consideraciones generales y ámbito de aplicación

2.2. Reglas sobre las calidades de los DCF

2.3. Reglas sobre la información que las entidades vigiladas deben suministrar al público respecto de los DCF

2.4. Reglas sobre el informe de gestión del DCF

2.5. Reglas sobre la función de vocería de los consumidores financieros

3. PRESENTACIÓN DE QUEJAS CONTRA ENTIDADES NO OBLIGADAS A CONTAR CON DCF O QUE NO LO HAYAN DESIGNADO VOLUNTARIAMENTE

4. INFORMACIÓN AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y A LA SFC A CARGO DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

**PARTE I**

**INSTRUCCIONES GENERALES APLICABLES A LAS ENTIDADES VIGILADAS**

**TÍTULO III**

**COMPETENCIA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

**CAPÍTULO II: INSTANCIAS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR EN LAS ENTIDADES VIGILADAS**

# 1. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

## 1.1. Consideraciones generales

La Ley 1328 de 2009 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósitos generales (i) fortalecer la normatividad existente sobre la materia, (ii) buscar el equilibrio contractual entre las partes y (iii) evitar la asimetría en la información.

Para tal efecto, se estableció la obligación a cargo de las entidades vigiladas de implementar un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros -SAC, el cual debe propender porque: (i) se consolide al interior de cada entidad una cultura de **debida** atención**, trato justo, protección,** respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

En desarrollo de ese mandato legal y consciente de la importancia de establecer un marco normativo que propenda por consolidar un ambiente de **debida** atención**, trato justo,** protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, y que permita a las entidades vigiladas contar con reglas claras respecto de las medidas que deben adoptar para estos fines, a continuación, se imparten instrucciones conducentes para un efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del SAC.

Cabe destacar que las entidades vigiladas deben desarrollar todos los aspectos relacionados con el SAC enfocándose, principalmente, en la debida atención**, trato justo,** protección, **respeto y servicio** a los consumidores financieros, y en la observancia de los principios orientadores sobre esta materia previstos, especialmente los establecidos en el art. 3 de la Ley 1328 de 2009.

**Adicionalmente, las entidades vigiladas, a través del SAC, deben evitar afectaciones reales o potenciales a los derechos del consumidor financiero derivadas de acciones u omisiones que hagan parte de su cultura organizacional durante el ciclo de vida del producto o por el incumplimiento de la regulación que les aplique.**

* + 1. **Para el cumplimiento de las instrucciones contenidas en el presente capítulo se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:**

**1.1.1.1. Principio de trato justo: En desarrollo de este principio las entidades vigiladas deben garantizar en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios:**

**1.1.1.1.1. Productos y servicios que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.**

**1.1.1.1.2. Acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto.**

**1.1.1.1.3. Inexistencia de barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras.**

**1.1.1.1.4. Inexistencia de barreras para interponer quejas o reclamos.**

**1.1.1.2. Cultura organizacional: Constituye el factor determinante de las conductas de las entidades vigiladas o sus funcionarios que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.**

## 1.2. Ámbito de aplicación

Los siguientes tipos de entidades vigiladas están obligados a implementar SAC: los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros, las entidades aseguradoras, los corredores de seguros, las sociedades de capitalización, las entidades de seguridad social y administradoras del régimen solidario de prima media con prestación definida, los miembros de las bolsas de bienes y productos agropecuarios y agroindustriales, las sociedades comisionistas de bolsas de valores, los comisionistas independientes de valores, las sociedades administradoras de fondos de inversión, las sociedades de financiación colaborativa a través de valores, las bolsas de valores y los sistemas de negociación o registro de valores que realicen la actividad de financiación colaborativa (“SOFICO”) **y las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (“SEDPE”).**

Igualmente, deben contar con SAC el Fondo Nacional de Ahorro (FNA); el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX) y la Caja **Honor.**

## 1.3. Debida atención y protección al consumidor financiero

Para efectos del SAC se entiende por debida atención y protección al consumidor financiero el conjunto de actividades que desarrollen las entidades vigiladas con el objeto de propiciar un ambiente de **trato justo,** protección, respeto **y servicio** por los consumidores financieros. Para ello, deben establecer mecanismos que propendan por la observancia de los principios orientadores en materia de protección de los derechos del consumidor financiero y el cumplimiento de las obligaciones previstas en la normatividad vigente.

Para el logro de ese ambiente de **debida** atención, **trato justo**, protección, respeto **y servicio** por el consumidor financiero, las entidades deben:

1.3.1. **Adoptar e implementar una cultura al interior de la entidad que garantice** la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, **con e**l fin de que éstos reciban **productos que se ajusten a sus necesidades y a su perfil**, **así como** la información y la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer con aquéllas.

1.3.2. Procurar una adecuada educación del consumidor financiero **donde los programas y campañas de educación financiera atiendan las distintas necesidades y perfiles de los consumidores financieros**.

1.3.3. Suministrar al consumidor financiero información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a éstos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios.

1.3.4. Para el caso particular de las administradoras del SGP, estas entidades deben tener en cuenta, además de los principios establecidos en la Ley 1328 de 2009 aquellos señalados particularmente en el art. 2.6.10.1.2 del Decreto 2555 de 2010, así como los deberes de asesoría, información y el deber del buen consejo previstos en el art. 2.6.10.2.3 de la norma en mención.

1.3.5. Establecer medidas específicas relativas a la **debida** atención, **trato justo,** protección, respeto **y servicio** de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad. Dichas medidas deben incluir políticas, procedimientos y aspectos relacionados con **la** atención adecuada que considere las condiciones de dichos consumidores financieros**.**

## 1.4. Alcance del SAC

El SAC que desarrollen las entidades vigiladas debe ser implementado acorde con su estructura, tamaño y objeto social, de tal forma que les permita identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención**, trato justo,** protección, **respeto y servicio** a los consumidores financieros. En el mismo sentido, el SAC debe guardar concordancia con los planes estratégicos de cada entidad, cumpliendo los requerimientos mínimos establecidos en el presente Capítulo.

Para efectos del desarrollo y puesta en marcha del SAC, las entidades vigiladas pueden apoyarse en los procesos, procedimientos y en general, en las herramientas que han venido implementando en el marco de la administración de los riesgos propios de su actividad, en las medidas adoptadas para la seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales, así como en aquellos desarrollos relativos a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno -SCI-.

Para la adecuada implementación de una cultura de **debida** atención**, trato justo,** protección, **respeto y** **servicio** al consumidor financiero, las entidades vigiladas deben desarrollar:

1.4.1. Programas y campañas de educación financiera adecuados y suficientes, **independientes y adicionales a la publicidad** **propia de la entidad** que permitan y faciliten a los consumidores financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus respectivos costos o tarifas, las obligaciones y derechos de los consumidores financieros y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos. **Los programas y campañas deben:**

**1.4.1.1. Contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios;**

**1.4.1.2. Promover el uso de la tecnología en forma segura y**

**1.4.1.3 Ser accesibles teniendo en cuenta las necesidades y el perfil de los consumidores financieros a los que se dirigen, incluyendo a las personas en situación de discapacidad.**

1.4.2. Mecanismos que permitan brindar información comprensible, cierta, suficiente y oportuna a los consumidores financieros, respecto de:

1.4.2.1. Las características de los productos o servicios.

1.4.2.2. Los derechos **y deberes** de los consumidores financieros.

1.4.2.3. Las obligaciones de las entidades vigiladas.

1.4.2.4. Las tarifas o precios y **tasas**.

1.4.2.5. Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio.

1.4.2.6. Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato.

1.4.2.7. Los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros; y

1.4.2.8. La demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.

**En** la implementación de **campañas y** programas de educación financiera y de mecanismos para suministrar información a los consumidores financieros en situación de discapacidad **se** pueden utilizar herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, braile y subtitulación de videos institucionales.

**1.4.3 Los procedimientos para la atención y resolución de las peticiones, quejas y reclamos que formulen los consumidores financieros, atendiendo lo dispuesto en el subnumeral 1.5.2.2. del presente capítulo.**

El SAC que desarrollen las vigiladas debe instrumentarse a través de los elementos y etapas que más adelante se describen, correspondiendo los primeros al conjunto de componentes a través de los cuales se instrumenta de forma organizada y metódica la administración del sistema en las entidades y los segundos, a las fases o pasos sistemáticos e interrelacionados mediante los cuales las entidades lo administran.

Es deber de las entidades vigiladas revisar periódicamente los elementos y etapas del SAC a fin de realizar los ajustes que consideren necesarios para su efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento.

## 1.5. Elementos mínimos que componen el SAC

A continuación, se señalan los elementos mínimos para la implementación del SAC

1.5.1. Políticas

La junta directiva o el consejo de administración de las entidades, debe adoptar políticas (lineamientos generales y particulares) respecto de:

1.5.1.1. La **debida** atención**, trato justo,** protección**, respeto y servicio** a los consumidores financieros. Estas políticas deben ser claras, aplicables y estar en concordancia con los objetivos previstos en el literal a. del art. 8 de la Ley 1328 de 2009. En este sentido las políticas que adopten las entidades deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

1.5.1.1.1. Procurar ladebida atención**, trato justo,** protección**, respeto y servicio** al consumidor financiero.

1.5.1.1.2. Propiciar un ambiente de **debida** atención**, trato justo, protección,** respeto **y servicio** por el consumidor financiero.

1.5.1.1.3. Impulsar a nivel institucional la cultura en materia de **debida atención, trato justo,** protección, **respeto y servicio** al consumidor financiero.

1.5.1.1.4. Establecer el deber de los órganos de administración, de control y de sus demás funcionarios, de asegurar el cumplimiento de la **estrategia, políticas y** normas internas y externas **para la** protección**, debida atención, trato justo, respeto y servicio** del consumidor financiero.

1.5.1.1.5. Permitir la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC.

1.5.1.1.6. Establecer aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad.

1.5.1.2. La administración y funcionamiento del SAC, de manera que cada uno de los elementos y etapas del sistema cuenten con políticas claras y efectivamente aplicables y conduzcan a un adecuado funcionamiento del mismo.

1.5.1.3. La provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC.

Igualmente, la junta directiva o el consejo de administración debe establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas que le son aplicables al SAC.

1.5.2. Procedimientos

Las entidades deben establecer, especialmente, procedimientos aplicables para:

1.5.2.1. La adecuada implementación y funcionamiento del SAC, contemplando como mínimo:

1.5.2.1.1. La instrumentación de los diferentes elementos y etapas del SAC.

1.5.2.1.2. La evolución de los controles adoptados por la entidad.

1.5.2.1.3. La adopción de medidas en caso de que los funcionarios, administradores y terceros incumplan el SAC.

1.5.2.1.4. La evaluación y medición de la efectividad del sistema.

1.5.2.2. La atención **efectiva y debida** de **las** peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros. **Estos procedimientos** deben: contener plazos de respuesta razonables **que no excedan los términos definidos en el subnumeral 8.2.2 del Capítulo II del Título IV de la Parte I de la CBJ y** determinar las personas o áreas responsables de atender**las** **de acuerdo con las razones que la motivan,** y la forma y contenido como deben presentarse. La respuesta que se brinde a los consumidores financieros debe ser concreta, clara, suficiente, oportuna, **y atender cada uno de los puntos indicados por el consumidor financiero**; y

**1.5.2.3. El análisis de los motivos de las peticiones, quejas o reclamos para el diseño y desarrollo de las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.**

1.5.2.**4**. La revisión de las solicitudes y recomendaciones que formulen los defensores del consumidor financiero –DCF- en ejercicio de sus funciones.

1.5.2.**5**. La atención de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.

1.5.3. Documentación

Todos los aspectos relacionados con la implementación del SAC, incluyendo sus etapas y elementos, deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida.

Dicha documentación debe incluir, como mínimo:

1.5.3.1. El manual del SAC en el que se desarrollen todos los aspectos aquí previstos.

1.5.3.2. Los registros y demás elementos que evidencien la operación efectiva del SAC, y

1.5.3.3. Los informes que la junta directiva o el consejo de administración, el representante legal y los órganos de control deben elaborar en los términos del presente Capítulo.

1.5.4. Estructura Organizacional

En la estructura organizacional de las entidades vigiladas, se deben definir claramente los niveles de responsabilidad encargados de atender los asuntos relacionados con el SAC, precisando su alcance y límites. En especial les corresponde:

1.5.4.1. Junta directiva o Consejo de administración

1.5.4.1.1. Establecer las políticas relativas al SAC, a que se refiere el subnumeral 1.5.1 del presente Capítulo.

1.5.4.1.2. Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.

1.5.4.1.3. Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el representante legal respecto del SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.

**1.5.4.1.4.** **Verificar que la política de incentivos implementada por la entidad vigilada evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.**

**1.5.4.1.5 Aprobar los lineamientos estratégicos de la entidad vigilada que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio** **a los consumidores financieros.**

1.5.4.2. Representante legal

1.5.4.2.1. Diseñar y someter a aprobación de la junta directiva o el consejo de administración el manual del SAC y sus modificaciones.

1.5.4.2.2. Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la junta directiva o el consejo de administración, relativas al SAC.

1.5.4.2.3. Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de todas las áreas de **la entidad en materia de debida** atención**, trato justo, protección, respeto** y servicio a los consumidores financieros, **en especial a los involucrados en estas funciones**.

1.5.4.2.4. Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.

1.5.4.2.5. Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.

1.5.4.2.6. Velar por la correcta aplicación de los controles.

1.5.4.2.7. Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la junta directiva o el consejo de administración, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, **particularmente: i) la gestión realizada por la administración de la entidad para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros; ii)** las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar **para identificar y corregir los motivos que generan las inconformidades y que dan lugar a las quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros (causa raíz)** y **iii)** el área responsable **de ejecutar dichas medidas**.

1.5.4.3. Órganos de control

En ejercicio de sus funciones, la revisoría fiscal, la auditoría interna o quien ejerza las funciones de control interno, serán responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

Así mismo, los órganos de control deben elaborar un informe periódico, como mínimo semestral, dirigido a la junta directiva o el consejo de administración, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

1.5.5. Infraestructura

La infraestructura física, técnica y el personal necesario para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC deben reconocer el tamaño de las entidades, sus actividades y volumen de sus negocios.

1.5.6. Capacitación e instrucción de los funcionarios

Las entidades deben diseñar, programar y coordinar planes **anuales de** capacitación e instruccióndirigidos a **todas las áreas de la entidad sobre las políticas y estrategias de la entidad para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero. Para** las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros**, los planes de capacitación e instrucción deben involucrar, por lo menos, todos los aspectos y elementos que componen el SAC, y realizarse, como mínimo, una vez por semestre.**

Tales programas deben, cuando menos, cumplir con las siguientes condiciones:

**1.5.6.1. Incluir la visión estratégica de la entidad vigilada, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros.**

**1.5.6.2**. Ser impartidos durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios **y con la periodicidad indicada en el numeral 1.5.6**.

1.5.6.3. Mantenerse constantemente revisados y actualizados.

1.5.6.4. Contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.

1.5.6.5. Incluir aspectos relativos a la **debida** atención**, trato justo, protección, respeto y servicio** de personas en situación de discapacidad**.**

Así mismo, las entidades deben instruir a todos los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros respecto de las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el defensor del consumidor financiero de la respectiva entidad.

Adicionalmente, las entidades administradoras de los dos regímenes del SGP deben establecer programas de capacitación de asesores y promotores, cuyo contenido mínimo será el establecido en el art. 2.6.10.3.1 del Decreto 2555 de 2010.

1.5.7. Educación Financiera

1.5.7.1. Régimen general de educación financiera

En concordancia con lo establecido en el subnumeral 1.4.1. del presente Capítulo, las entidades vigiladas deben diseñar programas **y campañas** de educación financiera, dirigidos a sus consumidores financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad que desarrollan, de manera que éstos puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

Tales programas **y campañas** deben, entre otros, ser de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad, contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios, familiarizar al consumidor financiero con el uso de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad.

En desarrollo de esta instrucción las entidades vigiladas pueden adelantar las campañas y programas de educación directamente o a través de las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, los organismos de autorregulación y demás entidades de que trata el literal f. del art. 3 de la Ley 1328 de 2009.

1.5.8. Información al consumidor financiero

El SAC que desarrollen las entidades vigiladas debe contener mecanismos eficientes para suministrar información adecuada a los consumidores financieros en los términos previstos en la ley, en otras disposiciones y en las instrucciones que imparta esta Superintendencia.

En cumplimiento de este deber, las entidades deben brindar especialmente, información respecto de:

1.5.8.1. Los diferentes productos y servicios que prestan, así como las tarifas asociadas a los mismos.

1.5.8.2. Los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad; y

1.5.8.3. La existencia del defensor del consumidor financiero, las funciones que éste desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas o reclamos por parte de ellos y los demás aspectos relevantes relacionados con dicha figura en la respectiva entidad.

Adicionalmente, atendiendo lo previsto en el parágrafo 2 del art. 9 de la Ley 1328 de 2009, las entidades vigiladas deben publicar en sus páginas de internet el texto de los contratos estandarizados -entendiéndose como aquellos contratos que se encuentren utilizando las entidades respecto de sus productos y servicios masivos- que estén empleando con sus clientes. Esta información deberá actualizarse cada vez que se realicen modificaciones respecto de dichos textos.

## 

## 1.6. Etapas del SAC

El SAC que implementen las entidades debe incluir las siguientes etapas: identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros, **incluyendo aquellos servicios tercerizados por la entidad vigilada que impliquen contacto directo con el consumidor financiero.**

1.6.1. Identificación

En desarrollo del SAC las entidades deben establecer todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención**, trato justo,** protección**, respeto y servicio** a los consumidores financieros. Los motivos de peticiones, quejas o reclamos deben ser tenidos en cuenta para establecer acciones de mejora eficientes respecto de los mismos.

1.6.2. Medición

Una vez concluida la etapa de identificación, las entidades deben medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten debida atención**, trato justo,** protección**, respeto y servicio** a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse.

1.6.3. Control

Las entidades deben tomar medidas para controlar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención**, trato justo,** protección**, respeto y servicio** a los consumidores financieros con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas respecto de las quejas o reclamos que se presenten.

1.6.4. Monitoreo

Las entidades deben hacer un monitoreo constante para velar porque las medidas que hayan establecido sean efectivas.

Para el efecto, éstas deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

1.6.4.1. Contemplar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC. En cualquier caso, el seguimiento debe realizarse con una periodicidad mínima semestral.

1.6.4.2. Contener indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención**, trato justo,** protección**, respeto y servicio** al consumidor financiero.

1.6.4.3. Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.

1.6.4.4. Establecer mecanismos que les permitan a las entidades la producción de estadísticas sobre:

1.6.4.4.1. Tipologías de quejas, y

1.6.4.4.2. Cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.

# 2. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

## 2.1. Consideraciones generales y ámbito de aplicación

Como complemento al SAC que deben mantener las entidades vigiladas por la SFC de conformidad con el art. 8 y siguientes de la Ley 1328 de 2009, se tiene la figura del Defensor del Consumidor Financiero –DCF-, aplicable a las mismas instituciones destinatarias del SAC.

2.3.11. La indicación de que el incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del DCF y de las entidades vigiladas para con él, puede ser sancionado por la SFC en la forma prevista en la parte séptima del EOSF y el art. [53](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2005/ley_0964_2005_pr001.html#53) de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

Para tales efectos y en desarrollo del deber de debida diligencia en la prestación del servicio antedicho, las entidades supervisadas deben utilizar los siguientes mecanismos para divulgar la existencia del DCF, con la información que en cada numeral se indica para cada medio, advirtiendo que éstos deben ser suficientes para dar cumplimiento al objetivo de la norma y reemplazarse tantas veces como actualizaciones requieran en atención a las modificaciones que ocurran respecto del DCF y de su suplente:

2.3.11.1. Avisos en lugares y con características visibles para el público, los cuales deben colocarse en todas las oficinas, sucursales y agencias de la entidad u oficinas de corresponsalía con la información contenida en los subnumerales 2.3.1., 2.3.2., 2.3.3. y 2.3.5.

2.3.11.2. En las comunicaciones o en los extractos que les envíen a sus clientes incluir una nota que haga referencia a información precisa de ubicación del DCF (dirección física, teléfonos, correo electrónico y fax).

2.3.11.3. Folletos informativos mediante los cuales se dé a conocer la institución del DCF entregados al nuevo cliente y a disposición de los actuales clientes y usuarios con toda la información indicada en los subnumerales 2.3.1. a 2.3.11.

2.3.11.4. En las páginas web incluir la información correspondiente con un vínculo de acceso directo al DCF desde la página principal de la entidad con toda la información indicada en este numeral en los subnumerales 2.3.1. a 2.3.11.

2.3.11.5. En las respuestas a las reclamaciones de los usuarios informar sobre la posibilidad de que se acuda al DCF, quien resolverá dentro del marco de sus funciones, con la información contenida en los subnumerales 2.3.1., 2.3.2., 2.3.3. y 2.3.5.

2.3.11.6. Los demás mecanismos que consideren pertinentes a través de medios con plena cobertura, siempre y cuando mediante éstos se garantice que se pueda hacer público entre sus consumidores financieros la existencia del DCF de la respectiva entidad.

Los administradores de las entidades vigiladas deben asegurarse de que los mecanismos de información sean adecuada y permanentemente divulgados entre los consumidores financieros, lo que implica además un programa de capacitación a los funcionarios de las oficinas de atención al público y áreas de atención al consumidor financiero sobre la existencia y funciones del DCF.

## 2.4. Reglas sobre el informe de gestión del DCF

El literal e. del art. 13 de la Ley 1328 de 2009, establece como obligación de los DCF, el efectuar recomendaciones a la entidad vigilada respecto de los servicios y la atención de los consumidores financieros y cualquier tema relacionado con su actividad.

En tal sentido, los DCF deben presentar a la asamblea general de accionistas o asociados, según corresponda, un informe anual, en el que refiera el desarrollo de sus funciones durante el año precedente.

De igual forma y de manera previa a su remisión a la asamblea de accionistas, el DCF debe rendir tal informe directamente a la junta directiva de la entidad y a la **SFC.**

El informe debe contener como mínimo la siguiente información:

2.4.1. Criterios utilizados por el DCF en sus decisiones.

2.4.2. Reseña indicativa de las conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al consumidor financiero, otras oficinas, dependencias o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del DCF sobre casos determinados -frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del DCF-.

2.4.3. Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad:

2.4.3.1. Consideró que el DCF carece de competencia;

2.4.3.2. No colaboró con el DCF, v.gr. no suministró la información requerida, y

2.4.3.3. No aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.

2.4.4. Referencia estadística de quejas:

2.4.4.1. Número de quejas recibidas en el año anterior;

2.4.4.2. Número de quejas tramitadas.

Dicho informe deberá **atender los “Motivos generales de queja” o “Motivos de quejas” que se encuentra publicados en la página web** [**www.superfinanciera.gov.co**](http://www.superfinanciera.gov.co)

2.4.5. Indicación y breve descripción de las prácticas indebidas -ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del período respectivo.

2.4.6. Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF considere de interés general y/o de conveniente publicidad por el tema tratado. Copia de las citadas decisiones, respetando la reserva de identidad de los peticionarios, deberán incluirse como anexo del informe.

2.4.7. Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes.

2.4.8. Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.

2.4.9. Cualquier otro dato o información que el DCF considere de público interés o que solicite esta Superintendencia.

Dada la doble función de los DCF, relativas a ser vocero de los consumidores financieros ante la institución y dar trámite a las quejas, cabe advertir que la obligación de presentación del informe anual de actividades existe independientemente de la interposición o no de quejas durante el año precedente en contra de la entidad a la cual presta sus servicios el DCF. Así, de no existir quejas para el período respectivo, es claro que por sustracción de materia el informe no contendrá lo relativo a las mismas –subnumerales 2.4.1, 2.4.3., 2.4.4. y 2.4.6 de este Capítulo-, tornándose más relevante aún su función como voceros de los consumidores financieros según el subnumeral que sigue, entendiendo que estará contenida en el desarrollo de los subnumerales 2.4.2., 2.4.5, 2.4.7, 2.4.8. y 2.4.9.

## 2.5. Reglas sobre la función de vocería de los consumidores financieros

En virtud de lo consagrado en el literal e. del art. 13 de la Ley 1328 y en concordancia con el art. 2.34.2.1.6.del Decreto 2555 de 2010, el DCF tiene como función la de ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva institución, de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas, pudiendo dirigir en cualquier momento a las juntas directivas o consejos de administración de las entidades vigiladas: i) Recomendaciones, ii) Propuestas y iii) Revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.

De acuerdo con lo expuesto, es pertinente precisar que:

2.5.1. Las solicitudes versarán sobre la actividad de las entidades que hubieren merecido la atención del DCF y que puedan mejorar y facilitar cualquiera de los siguientes aspectos:

2.5.1.1. La correcta prestación del servicio.

2.5.1.2. Las relaciones entre las entidades y sus consumidores financieros.

2.5.1.3. La seguridad en el desarrollo de las actividades.

Lo anterior ya porque el DCF lo haya determinado directamente o en uso del derecho que asiste a los consumidores financieros de dirigirse a éste con el ánimo de formular recomendaciones o propuestas según se resalta en el literal e. del art.5 de la Ley 1328 de 2009.

2.5.2. Las solicitudes se deben hacer a través de la persona que cada institución haya designado para llevar a cabo sus relaciones con el DCF; sin embargo, es preciso señalar que este funcionario debe poner en conocimiento de las juntas directivas o consejos de administración de la entidad las comunicaciones que el DCF le dirija a más tardar en la sesión inmediatamente siguiente.

2.5.3. En desarrollo de esta función el DCF debe hacer seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que hubiere solicitado llevar al conocimiento de la junta directiva o del consejo de administración; por tanto la respectiva entidad debe informarle sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por la entidad frente a las mismas, dentro de los 3 meses contados a partir de la fecha de su presentación a la entidad.

# 3. PRESENTACIÓN DE QUEJAS CONTRA ENTIDADES NO OBLIGADAS A CONTAR CON DCF O QUE NO LO HAYAN DESIGNADO VOLUNTARIAMENTE

Las entidades sujetas a la inspección y vigilancia de la SFC que no estén obligadas a contar con un DCF y que tampoco lo hayan designado de manera voluntaria, en desarrollo del deber general establecido en el literal a. del art. 3 de la Ley 1328 de 2009, deben diseñar e implementar en todas sus oficinas, sucursales y agencias, mecanismos por medio de los cuales informen a sus consumidores financieros acerca de la posibilidad que tienen de formular sus solicitudes a la propia institución en uso del derecho de petición en interés particular consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de acudir directamente a la SFC para presentar las quejas en su contra, relativas al adecuado cumplimiento de las normas que las obligan. Para el efecto podrán utilizar los mecanismos de divulgación sugeridos en el subnumeral 2.3. precedente.

# 4. INFORMACIÓN AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y A LA SFC A CARGO DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

Respecto de las decisiones proferidas sobre la gestión de las quejas por el DCF a favor del consumidor financiero, las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones:

4.1 Informar al DCF las decisiones que hayan sido aceptadas por la entidad indicando la cuantía, modo, tiempo, lugar y cumplimiento de las obligaciones pactadas.

4.2. Informar al DCF las decisiones que no hayan sido aceptadas por la entidad indicando las razones por las cuales se aparta de las mismas.

Finalmente, cuando la entidad vigilada reciba reclamaciones por parte de sus consumidores financieros en contra del DCF debe remitir copia de éstas a la SFC.