

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2017

(Marzo 31)

Señores

REPRESENTANTES LEGALES, REVISORES FISCALES Y CONTRALORES
NORMATIVOS DE LAS ENTIDADES SUJETAS A INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y
CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

Referencia: Modificación a la Circular Básica Jurídica, expedida mediante la Circular Externa 029 de 2014, respecto del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad.

Apreciados señores:

Como es de su conocimiento la Ley 1328 de 2009 estableció un régimen de protección especial a los consumidores financieros, dentro del cual impuso, a cargo de las entidades vigiladas, la obligación de implementar un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros- SAC. Este sistema busca la consolidación de un ambiente de atención, protección, respeto y adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros.

En ese sentido facultó a esta Superintendencia para promover y establecer un marco normativo que permita consolidar los principios y disposiciones consagrados por el legislador, mediante el establecimiento de reglas claras respecto de las medidas que las entidades deben adoptar para esos fines.

Bajo el anterior contexto, en ejercicio de la facultades legales señaladas en los artículo 8 de la Ley 1328 de 2009 y en el numeral 5° del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010 y con el propósito de complementar algunas disposiciones contenidas en la Circular Básica Jurídica en lo relacionado con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, este Despacho considera necesario impartir las siguientes instrucciones:

PRIMERA: Modificar el contenido del numeral 1 del Capítulo II, Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, respecto de las medidas que deben adoptar las entidades en sus Sistemas de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en relación a los consumidores financieros en situación de discapacidad.

SEGUNDA: Las instrucciones contenidas en la presente circular entrarán en vigencia a partir del 1 de noviembre de 2017.

TERCERA: La presente circular rige a partir de la fecha de su publicación.

Se anexan las páginas objeto de modificación.

Cordialmente,

LUZ ÁNGELA BARAHONA POLO

Superintendente Financiero de Colombia (E)

/050000