SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CIRCULAR EXTERNA 026 DE 2019

(Noviembre 08)

Señores

REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO.

Referencia: Uso de dispositivos móviles y otras medidas de seguridad en oficinas de atención al consumidor financiero.

Apreciados señores:

Los avances tecnológicos han promovido en los distintos sectores de la economía la necesidad de implementar procesos de transformación digital. El sector financiero no ha sido ajeno a estos cambios, y se ha posicionado como pionero de la transformación en la prestación de servicios mediante el desarrollo de nuevos canales, productos financieros soportados en el uso de nuevas tecnologías.

Esta transformación, a su vez, ha facilitado el uso de los dispositivos móviles como instrumentos para la realización de operaciones en condiciones seguras, cómodas y económicas para el consumidor financiero, lo que redunda en el mejoramiento en la experiencia del cliente, la consolidación del concepto de *omnicanalidad,* y una mayor inclusión financiera.

La Superintendencia Financiera reconoce la necesidad de promover la integración de nuevas tecnologías para de este modo reducir los niveles, costos y riesgos asociados al uso del efectivo. Igualmente reconoce la importancia de continuar fortaleciendo dicho crecimiento en condiciones de seguridad y calidad para los consumidores financieros y para ello, ha dispuesto de mecanismos para la adaptación del sector a estas nuevas tecnologías, impulsando el incremento de servicios financieros que se apoyen en el uso de dispositivos tecnológicos y su integración con los diferentes canales de atención, incluyendo los tradicionales, como las oficinas.

En línea con este objetivo, esta Superintendencia con algunos establecimientos de crédito evaluó, en el marco de un ambiente controlado previsto en LaArenera de esta entidad, el uso de dispositivos móviles en algunas de las oficinas de atención al público, evaluación que mostró una amplia recepción del uso de estos dispositivos para

apalancar la prestación de servicios financieros y mejorar la atención de los clientes y usuarios (Consulte el informe: Uso de dispositivos móviles en oficinas bancarias).

En consideración a lo anterior, este Despacho deroga las instrucciones emitidas en la Carta Circular 093 de 2010 y en su lugar imparte las siguientes a los establecimientos de crédito:

1. Restringir el uso de dispositivos móviles o elementos de comunicación personal a los funcionarios de la entidad en las áreas donde se realicen depósitos, pagos y retiros, o en cualquier otra área en donde la entidad identifique la necesidad de restringir su uso durante los horarios de atención al público.

2. Autorizar, conforme a su análisis y monitoreo de riesgo, la utilización de dispositivos móviles a los consumidores financieros mientras permanezcan dentro de las instalaciones de la entidad, en las condiciones que estimen procedentes.

3. Exigir la publicación, en lugares visibles, de instrucciones precisas sobre los funcionarios o áreas responsables de recibir depósitos, pagos y retiros, sin perjuicio de que se disponga de un punto de información para absolver las inquietudes de los consumidores financieros.

4. Informar sobre la posibilidad de contar con el servicio de escolta prestado por la Policía Nacional, en las condiciones y con la disponibilidad definida por esa Autoridad, cuando los clientes realicen retiros de dinero en efectivo.

Finalmente, y con el fin continuar promoviendo la consolidación de la trasformación digital en la industria, este despacho considera necesario que los establecimientos de crédito, atendiendo su tamaño, actividades, modelo de negocio y otras particularidades, promuevan programas de educación financiera sobre el uso integral de canales digitales y evalúen la utilización de oficinas piloto que tengan un énfasis en el ofrecimiento de servicios digitales.

Las presentes disposiciones rigen a partir del 1 de enero de 2020.

Cordialmente,

JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ
Superintendente Financiero de Colombia