



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, INTERACCIÓN

Concepto 2016051699-002 del 13 de mayo de 2016

Síntesis: *Al margen de las obligaciones y responsabilidades de la vigilada respecto del adecuado funcionamiento del SAC, previstas en las normas, es un hecho que en su ejercicio diario el defensor puede constituirse en un identificador de eventos que afecten o atenten contra la Protección al Consumidor Financiero y, además, cuando hace seguimiento a las recomendaciones formuladas, como procedimiento establecido en el SAC, también puede dar cuenta del funcionamiento del Sistema en la práctica [subnumerales 1.5.2.3.y 2.5.3. Parte I, Título III, Capítulo II de la CBJ].*

«(...) comunicación en la cual eleva una consulta sobre el rol del Defensor del Consumidor Financiero frente al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC de las entidades vigiladas por esta Superintendencia, manifestando que: *si el DCF debe velar y/o aportar constructivamente al SAC que diseñan las compañías aseguradoras, o solo ejercen funciones de vocería, conciliación y atención de quejas. Lo anterior, para tratar el tema en el próximo Comité de Protección al Consumidor, ya que una compañía nos preguntó específicamente esa inquietud.*

Sobre el particular, para dar alcance a su inquietud es necesario indicar, como es sabido, que las funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero, en adelante DCF, se encuentran establecidas en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 y desarrolladas en los decretos reglamentarios 2281 de 2010, recogido en el Decreto Único 2555 de 2010 (art 2.34.2.1.1. y siguientes) y 3993 de 2010. Así, el artículo 13 de la Ley en cita consagra las funciones del DCF, las que deberá ejercer con autonomía e independencia:

- a) *Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.*
- b) *Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten....*

c) *Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001...*

d) *Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.*

e) *Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.*

f) *Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.*

g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC. (Resaltado nuestro)

En ese orden, en desarrollo de lo establecido en el literal g) del artículo 13 en mención, destacamos la necesaria relación existente entre la actividad del DCF y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC de la entidad a la cual presta sus servicios, de raigambre legal. Como también es sabido, el SAC está consagrado en el artículo 8 de la Ley 1328 citada, en cuyo parágrafo se otorgó a la Superintendencia Financiera de Colombia la facultad para impartir las instrucciones necesarias sobre su implementación y puesta en marcha, lo cual tuvo lugar con la Circular Externa 015 de 2010, incluida hoy en la Circular Básica Jurídica.

Con este contexto legal, para responder puntualmente su inquietud se llama la atención en el sentido que, al margen de las obligaciones y responsabilidades de la vigilada respecto del adecuado funcionamiento del SAC, previstas en las normas, es un hecho que en su ejercicio diario el defensor puede constituirse en un identificador de eventos que afecten o atenten contra la Protección al Consumidor Financiero y, además, cuando hace seguimiento a las recomendaciones formuladas, como procedimiento establecido en el SAC, también puede dar cuenta del funcionamiento del Sistema en la práctica [subnumerales 1.5.2.3.y 2.5.3. Parte I, Título III, Capítulo II de la CBJ].

Así, cada entidad obligada a contar con SAC y con el DCF debe aprovechar el valioso aporte del DCF en su beneficio y por supuesto en el de sus consumidores financieros, en la medida que se trata de un conocedor calificado de la temática al interior de la organización y puede incluso apoyar elementos como la capacitación a funcionarios, la educación financiera al consumidor financiero, los procedimientos de atención al consumidor financiero y atención de quejas establecidos por la entidad, así como la revisión de contratos y conductas a fin de identificar posibles cláusulas y prácticas abusivas, entre otros.

Es claro entonces que debe existir una interacción y retroalimentación entre los diferentes partícipes de la temática de Protección al Consumidor Financiero, que en este caso derivan del *imput* tanto de la vigilada como del DCF y de su trabajo mancomunado, en orden a *consolidar un ambiente de atención, 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*, objetivos específicos del propio Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.

Para concluir, la entidad vigilada, en este caso las Compañías de Seguros, deben propiciar el aporte de la DCF al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, el cual sin duda será valioso, dadas precisamente sus funciones y obligaciones v.gr. en lo que hace a la función consistente en proponer recomendaciones a la entidad para mejorar sus relaciones con los consumidores financieros.

(...).»

Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.