

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

PARTE I  
INSTRUCCIONES GENERALES APLICABLES A LAS ENTIDADES VIGILADAS  
TÍTULO IV  
DEBERES Y RESPONSABILIDADES

CAPÍTULO II: ACTUACIONES ANTE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CONTENIDO

1. POSESIÓN DE CARGOS DE DIRECCIÓN Y CONTROL

- 1.1. Cargos en los que se requiere posesión ante la SFC
- 1.2. Eventos en los que no se requiere tramitar posesión
- 1.3. Funciones del responsable del trámite de posesión
- 1.4. Reglas relativas al trámite de posesión
- 1.5. Situaciones que ponen fin al ejercicio de los cargos que requieren posesión ante la SFC
- 1.6. Posesión del revisor fiscal
- 1.7. Posesión e información que deben suministrar las entidades vigiladas a la SFC sobre el Defensor del Consumidor Financiero - DCF

2. CAMBIOS DE DOMICILIO

- 2.1. Información a remitir
- 2.2. Suministro de información posterior a la desvinculación de la entidad
- 2.3. Información sobre antecedentes
- 2.4. Dirección de notificación para actuaciones específicas

3. DERECHO DE PETICIÓN

- 3.1. Procedencia
- 3.2. Requisitos
- 3.3. Presentación y radicación
- 3.4. Peticiones incompletas
- 3.5. Peticiones verbales
- 3.6. Peticiones reiterativas, análogas, oscuras e irrespetuosas
- 3.7. Desistimiento
- 3.8. Término para resolver las peticiones
- 3.9. Atención prioritaria y preferencial
- 3.10. Interrupción o suspensión de términos
- 3.11. Traslados por falta de competencia
- 3.12. Solicitudes de información reservada

4. INFORMACIÓN GENERAL

5. CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS O FOTOCOPIAS

6. APODERADOS

- 6.1. Actuaciones que incluyan actos de apoderamiento
- 6.2. Trámite

7. RECURSOS EN LA VÍA GUBERNATIVA

- 7.1. Procedencia
- 7.2. Oportunidad y presentación

8. QUEJAS O RECLAMACIONES

- 8.1. Procedencia
- 8.2. Quejas contra entidades vigiladas relacionadas con los productos y servicios ofrecidos o la gestión de los Defensores del Consumidor Financiero
- 8.3. Quejas por mal funcionamiento de los servicios de la SFC

9. REGLAS RELATIVAS A LA EXPEDICION DE CERTIFICACIONES POR PARTE DE LA SFC

- 9.1. Dependencia responsable
- 9.2. Certificaciones que debe expedir la SFC
- 9.3. Trámite para la solicitud de certificaciones

10. INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES DIRIGIDAS A LA SFC

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## PARTE I INSTRUCCIONES GENERALES APLICABLES A LAS ENTIDADES VIGILADAS

### TÍTULO IV DEBERES Y RESPONSABILIDADES

#### CAPÍTULO II: ACTUACIONES ANTE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

##### 1. POSESIÓN DE CARGOS DE DIRECCIÓN Y CONTROL

###### 1.1. Cargos en los que se requiere posesión ante la SFC

En cumplimiento a lo dispuesto en los arts. 45 B numeral 3, 73 numeral 3, 74 numeral 4, 79 numeral 3 y 326 numeral 2 literal g., del EOSF, art. 22 de la Ley 964 de 2005, art. 21 de la Ley 45 de 1990, art. 40 de la Ley 454 de 1998, art. 18 de la Ley 1328 de 2009, y arts. 11.2.1.5.1, 2.19.1.1.11, 4.1.1.1.11 y 2.34.2.1.2 del Decreto 2555 de 2010, entre otros, deben tomar posesión del cargo para el cual sean designados las siguientes personas:

1.1.1. Los representantes legales, principales y suplentes de las entidades vigiladas, con excepción de aquellos designados por el Presidente de la República.

1.1.2. Miembros de junta directiva, consejo directivo o de administración, principales y suplentes de las entidades vigiladas, con excepción de aquellos designados por el Presidente de la República o su delegado.

1.1.3. Los representantes de las oficinas de representación de instituciones financieras, reaseguradoras y del mercado de valores del exterior.

1.1.4. Los representantes designados para Colombia de las instituciones financieras, de reaseguradoras o del mercado de valores del exterior que decidan acogerse a las excepciones establecidas en los numerales 7 y 8 del art. 4.1.1.1.3 del Decreto 2555 de 2010.

1.1.5. Los revisores fiscales, principales y suplentes, de las entidades vigiladas.

1.1.6. Los oficiales de cumplimiento para la prevención de lavado de activos, principales y suplentes, de las entidades vigiladas.

1.1.7. Los representantes o delegados de los funcionarios públicos que por disposición legal deban hacer parte de una junta directiva, consejo directivo o de administración de alguna entidad vigilada, con excepción de aquellos designados por el Presidente de la República o su delegado.

1.1.8. Los defensores del consumidor financiero, principales y suplentes, de las entidades vigiladas.

1.1.9. Los apoderados en el país de los bancos o compañías de seguros del exterior ampliamente autorizados para que los represente, con todas las facultades legales, en desarrollo de la actividad de las sucursales.

Para el ejercicio válido de los anteriores cargos se requiere la designación junto con la posesión ante esta Entidad. En tal virtud, el ejercicio de cualquier cargo sin haber tomado posesión del mismo, cuando las normas aplicables así lo exijan dará lugar a las sanciones correspondientes, sin perjuicio de que por este sólo hecho la SFC se abstenga de autorizar la posesión.

###### 1.2. Eventos en los que no se requiere tramitar posesión

1.2.1 Los funcionarios públicos que por disposición legal deban hacer parte de una junta o consejo directivo de alguna entidad vigilada y que ejerzan personalmente dicha función no requieren adelantar el trámite de posesión. En todo caso, corresponde al responsable del trámite de posesión a que se refiere el subnumeral 1.3 del presente Capítulo informar tal situación a la SFC.

1.2.2 De conformidad con lo dispuesto en el inciso 2, numeral 2 del art. 74 del EOSF, los gerentes de sucursales no deben adelantar el trámite de posesión ante la SFC y la certificación de su representación se sujeta a lo dispuesto en el régimen general de sociedades. Igualmente, los representantes designados exclusivamente para adelantar funciones judiciales, es decir, para actuar ante las autoridades jurisdiccionales, no requieren de posesión ante esta Entidad.

###### 1.3. Funciones del responsable del trámite de posesión

El secretario general o vicepresidente jurídico de la entidad vigilada, o en su defecto, en aquellas entidades que no cuenten con dichos cargos, un representante legal principal designado expresamente para tal efecto por la junta directiva, es la persona responsable de adelantar el trámite de posesión de funcionarios ante la SFC, para lo cual debe:

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1.3.1. Exigir al postulado la información que soporta su trayectoria e idoneidad profesional y moral, con el fin de proceder a la revisión y posterior incorporación de los datos exigidos en la proforma “Hoja de Vida”, certificando la coincidencia de la información con los documentos aportados.

1.3.2. Diligenciar en su integridad las proformas electrónicas “Hoja de Vida” y **“Certificado de Trámite de Posesión Abreviada”, cuando sea el caso**, de acuerdo con su correspondiente instructivo.

1.3.3. Firmar electrónicamente las proformas “Hoja de vida” y **“Certificado de Trámite de Posesión Abreviada”, cuando sea el caso, y** transmitir las vía electrónica a la SFC.

1.3.4. Conservar un ejemplar físico del trámite de posesión, debidamente firmado por él y el postulado, en los términos previstos en la ley para la conservación de documentos.

1.3.5. Archivar y custodiar la documentación que soporta el diligenciamiento de las proformas “Hoja de vida” y **“Certificado de Trámite de Posesión Abreviada”, cuando sea el caso**, de acuerdo con las normas que regulan los términos y plazos para la conservación de documentos.

**Con la firma y transmisión de las proformas correspondientes a la SFC, se entiende que el funcionario responsable de dicho trámite** hace constar que la información allí consignada fue revisada, coincide con los documentos suministrados por el postulado y que éstos reposan en los archivos de la entidad.

Es deber del responsable del trámite de posesión garantizar en todo momento la confidencialidad de la información que conozca en desarrollo de sus funciones.

### 1.4. Reglas relativas al trámite de posesión

Es deber de cada entidad vigilada, a través del funcionario responsable del trámite de posesión en los términos previstos en el subnumeral anterior, solicitar ante la SFC la posesión dentro de los 45 días corrientes siguientes a la fecha de designación del respectivo aspirante. Vencido tal plazo sin que se haya presentado la solicitud de posesión, es necesario que el órgano nominador correspondiente ratifique la designación del aspirante para surtir el trámite.

**La posesión de los funcionarios podrá surtir a través del Procedimiento Abreviado o del Procedimiento Ordinario. Los dos procedimientos indicados se adelantan digitalmente**, de acuerdo con las reglas contenidas en la presente circular.

#### 1.4.1. Trámite de Posesión con Procedimiento Abreviado

Este trámite procede exclusivamente para la autorización de posesión en los cargos que se listan en la presente circular. En el evento de que el postulado no cumpla con los requisitos para acudir al trámite de posesión con procedimiento abreviado, debe surtir el trámite de posesión bajo el procedimiento ordinario.

Para la aplicación del presente trámite las entidades vigiladas deben verificar: i) los estatutos sociales y las normas aplicables al cargo, ii) la experiencia y trayectoria profesional del postulado, iii) la formación académica y conocimiento del sector o área correspondiente a la prestación de los servicios de que se trate y, en general, iv) la capacidad del candidato para asumir las responsabilidades propias del cargo.

La entidad debe establecer criterios, condiciones mínimas o recomendaciones para las personas que sean postuladas en los cargos sujetos al trámite de posesión con procedimiento abreviado ante la SFC, en consideración a la naturaleza de las funciones desempeñadas, el tipo de actividad que desarrolla la vigilada y la responsabilidad que demanda el ejercicio de las mismas. Dichos criterios, condiciones o recomendaciones deben estar a disposición de la SFC.

Adicionalmente, las entidades deben verificar, a través del funcionario responsable del trámite de posesión, que el postulado no se encuentre incurso en inhabilidades o incompatibilidades previstas en la ley, o en eventuales conflictos de interés, para lo cual le exigirán a éste una declaración mediante la cual manifieste que conforme a las disposiciones legales y estatutarias aplicables a la investidura, no se encuentra incurso en ninguna causal que le impida ejercer el cargo para el cual fue designado. La información suministrada por el postulado se entiende bajo la gravedad de juramento.

A continuación se relaciona la documentación que, como mínimo, la entidad debe tener en cuenta para establecer que el postulado cumple con las calidades requeridas para el ejercicio idóneo y responsable del cargo.

##### 1.4.1.1. Documentación para la verificación de antecedentes

El responsable del trámite de posesión debe verificar que el postulado no presenta ninguna de las siguientes situaciones:

1.4.1.1.1. Sanciones en firme proferidas por la SFC, la Superintendencia de la Economía Solidaria o la Superintendencia de Sociedades, así como por los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación.

1.4.1.1.2. Sanciones disciplinarias impuestas por los organismos que ejercen la supervisión y/o control sobre el adecuado ejercicio de la profesión cuyo título acredite el postulado.

1.4.1.1.3. Reportes negativos de operadores de información financiera, crediticia y comercial.

1.4.1.1.4. Antecedentes de la Procuraduría General de la Nación, Fiscalía general de la Nación, Contraloría General de la República, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), antecedentes penales,

1.4.1.1.5. Reportes en la lista OFAC y lista del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.

1.4.1.1.6 Si el aspirante presenta al menos un antecedente en los registros antes señalados debe adelantar el Trámite de posesión con Procedimiento Ordinario.

1.4.1.1.7. La entidad vigilada o el funcionario responsable del trámite de posesiones debe informar a la SFC, de manera inmediata, cualquier situación conozca y que afecte las condiciones y requisitos que permitieron formarse el criterio favorable del postulado que fue objeto de Procedimiento Abreviado para el ejercicio del cargo.

##### 1.4.1.2. Cargos a los que aplica

Este trámite procede exclusivamente para la autorización de posesión en los cargos que se listan en el presente subnumeral. En cada caso se señala la información adicional que la entidad debe verificar respecto de cada postulado.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1.4.1.2.1 Defensores del Consumidor Financiero principales y suplentes: Verificar que el postulado cuente con la infraestructura necesaria y suficiente para el adecuado cumplimiento de sus funciones. Si éste desempeña el cargo en más de 3 entidades, debe tramitar el procedimiento de posesión mediante trámite ordinario.

1.4.1.2.2 Representantes Legales Regionales o de Zona. Verificar que el candidato acredita formación académica, título de pregrado, mínimo cuatro (4) años de experiencia en cargos de gestión o responsabilidad financiera en el sector para el cual postula y que esté inscrito en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores – RNPMV.

1.4.1.2.3 Representantes legales de sociedades comisionistas de bolsa con facultades exclusivas para actuar en rueda, en renta variable, en renta fija, en operaciones a plazo, de cumplimiento financiero. Verificar que el postulado esté inscrito en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores – RNPMV.

1.4.1.2.4 Representantes legales de sociedades comisionistas de bolsa con facultades exclusivas para actuar en el mercado cambiario.

1.4.1.2.5 Representante legal de la Bolsa Mercantil para presidir la rueda de negocios. Verificar que el postulado esté inscrito en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores – RNPMV.

1.4.1.2.6 Representantes legales para asuntos de tecnología. Verificar además que el candidato acredita formación académica y título de pregrado y mínimo tres (3) años de experiencia en cargos relacionados con el que se postula.

1.4.1.2.7 Representantes legales del Banco de la República.

1.4.1.2.8 Representantes o delegados de los funcionarios públicos que por disposición legal deban hacer parte de una junta o consejo directivo de alguna entidad vigilada y que no ejerzan personalmente dicha función.

1.4.1.2.9 Los revisores fiscales, miembros de junta directiva, consejo directivo o de administración y representantes legales, que hayan sido posesionados a través del procedimiento ordinario y que sean reelegidos para el ejercicio del mismo cargo, con independencia de la condición de principal o suplente.

### **1.4.1.2.10 Representantes legales y miembros de junta directiva principales y suplentes de un Banco Puente.**

#### **1.4.1.3. Procedimiento**

1.4.1.3.1. Para el trámite de posesión con Procedimiento Abreviado, el funcionario responsable de presentar las solicitudes de posesión ante la SFC debe diligenciar y remitir a esta Superintendencia la proforma electrónica “Hoja de Vida” de acuerdo con su correspondiente instructivo, la proforma electrónica “Certificado de Trámite de Posesión Abreviada” y adjuntar el acta de designación del postulado en el cargo.

Utilizar el trámite de posesión con Procedimiento Abreviado supone una actuación comprometida, responsable, y estricta de la entidad y del postulado al cargo.

1.4.1.3.2. La autorización de posesión con Procedimiento Abreviado se entiende impartida cuando se hayan cumplido todos los requisitos exigidos para el efecto en esta circular y una vez sea informado tal hecho al postulado mediante el correspondiente oficio, con la indicación de la fecha a partir de la cual queda posesionado; tendrá vigencia durante el período inicial de designación establecido por los estatutos o la ley.

1.4.1.3.3. Si un candidato posesionado mediante este procedimiento es reelegido para el mismo cargo, debe surtir nuevamente el procedimiento de posesión.

1.4.1.3.4. Toda información falsa, engañosa, inexacta o incompleta suministrada da lugar a las acciones penales y civiles a que haya lugar, con independencia de las sanciones administrativas que imponga esta Superintendencia en ejercicio de sus atribuciones legales. En estos eventos, esto es, cuando la SFC encuentre que se ha reportado información falsa, engañosa, inexacta o incompleta, debe informar a las autoridades competentes para que se adelanten las investigaciones a que hubiere lugar. En cualquier momento la SFC puede solicitar y verificar, en las entidades vigiladas, las solicitudes de posesión tramitadas con sus respectivos documentos soporte.

1.4.1.3.5. El Procedimiento Abreviado podrá ser utilizado por entidades vigiladas transcurridos dos años después de la autorización para su funcionamiento. No puede ser utilizado por entidades sometidas a alguno de los Institutos de Salvamento previstos en el estatuto Orgánico del Sistema Financiero, ni durante los seis (6) meses siguientes a su levantamiento.

1.4.1.3.6. El Trámite de Posesión con Procedimiento Abreviado no restringe la facultad de la Superintendencia para determinar en cualquier momento las posesiones que deben adelantarse siguiendo el Trámite de Posesión con Procedimiento Ordinario, para cuyo efecto es suficiente con el requerimiento a la respectiva entidad y/o a los candidatos informando dicha circunstancia.

#### **1.4.2. Trámite de posesión con Procedimiento Ordinario**

1.4.2.1. Previa la revisión y verificación respectiva, el responsable del trámite debe diligenciar en su integridad la proforma “Hoja de vida”, disponible en la página web de la SFC.

1.4.2.2 Una vez diligenciada la mencionada proforma, corresponde al responsable del trámite firmarla electrónicamente con un certificado digital emitido por una entidad de certificación digital abierta debidamente autorizada por la Superintendencia de Industria y Comercio, y transmitirla a la SFC. Transmitida la proforma, se entiende que el responsable del trámite ha revisado la información aportada, por lo tanto no se pueden hacer modificaciones a la misma, salvo autorización expresa de la SFC. Con dicha transmisión se entiende iniciado formalmente el trámite de posesión. La información suministrada por el postulado se entiende bajo la gravedad de juramento.

1.4.2.3. La entidad debe recibir un registro electrónico con el número asignado al trámite. De la proforma diligenciada debe conservarse en la entidad un soporte físico debidamente suscrito por el responsable del trámite y por el postulado. Con el número asignado se puede hacer el seguimiento al estado del trámite a través de la página web.

1.4.2.4. En el evento de existir inconsistencias en la información consignada en la proforma, se debe requerir al responsable del trámite para que efectúe las aclaraciones a que haya lugar. 1.4.2.5. El Comité de Posesiones debe evaluar y decidir sobre las solicitudes de posesión sometidas a su consideración en el orden de presentación de las mismas. El Secretario del Comité de Posesiones debe elaborar un acta con las decisiones adoptadas.

1.4.2.6. La decisión tomada por el Comité de Posesiones se comunica al responsable del trámite. En caso de negarse la posesión debe, además, notificarse personalmente al postulado.

## **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

En cualquier estado del trámite, la SFC puede solicitar documentos y aclaraciones adicionales, los cuales deben remitirse a más tardar dentro del mes siguiente a la solicitud. Transcurrido dicho plazo sin que el responsable haya suministrado la información solicitada, se entiende que se ha desistido de la solicitud y se tiene por finalizado el trámite, en los términos del art. 17 del CPACA.

Para retirar una solicitud de posesión ya transmitida a la SFC, y siempre que el comité de posesiones no haya tomado una decisión al respecto, el responsable del trámite debe ingresar a la página web de la SFC y seleccionar la opción "Cancelar Trámite", explicando brevemente el motivo de tal decisión. Utilizada dicha opción el trámite se da por finalizado. Si la entidad desea tramitar nuevamente la solicitud de posesión del mismo postulado puede hacerlo una vez transcurridos 10 días corrientes contados a partir del día siguiente de la fecha de retiro de la anterior solicitud.

Toda información falsa, engañosa, inexacta o incompleta suministrada da lugar a las acciones penales y civiles a que haya lugar, con independencia de las sanciones administrativas que imponga esta Superintendencia en ejercicio de sus atribuciones legales. En estos eventos, esto es, cuando la SFC encuentre que se ha reportado información falsa, engañosa, inexacta o incompleta, debe informar a las autoridades competentes para que se adelanten las investigaciones a que hubiere lugar. En cualquier momento la SFC puede solicitar y verificar, en las entidades vigiladas, las solicitudes de posesión tramitadas con sus respectivos documentos soporte.

### **1.5. Situaciones que ponen fin al ejercicio de los cargos que requieren posesión ante la SFC**

Las personas que se encuentren debidamente posesionadas y registradas en la base de datos del Grupo de Registro de esta Superintendencia para los cargos de que trata el presente Capítulo mantienen tal condición para todos los efectos legales, hasta tanto ocurra uno de los siguientes eventos: i) se registre el nombramiento y posesión de una nueva persona; ii) el responsable del trámite informe que el cargo ha sido suprimido, o iii) la SFC lleve a cabo la actualización del registro, conforme a las reglas que a continuación se indican:

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 1.5.1. Renuncias

Corresponde al responsable del trámite de posesión informar a esta Superintendencia las renunciaciones de las personas que ejerzan los cargos indicados en la presente Circular, dentro de los 45 días corrientes siguientes a la aceptación de la misma. Para tal efecto, el responsable del trámite debe diligenciar la proforma "Hoja de vida". El responsable del trámite debe conservar los soportes respectivos que acrediten tal hecho.

En caso de renuncia al cargo, y si en los estatutos sociales no se prevé expresamente un término dentro del cual deba proveerse el reemplazo del saliente, los órganos sociales encargados de llevar a cabo el nombramiento deben iniciar el trámite de posesión dentro de un plazo de 45 días corrientes, contados a partir de la fecha de presentación de la renuncia, so pena de las sanciones a que haya lugar.

Vencido el término anterior sin que se haya designado y posesionado el reemplazo del saliente, corresponde a las personas posesionadas ante la SFC para el ejercicio de los cargos señalados y que hayan presentado renuncia, informar tal situación mediante comunicación dirigida al Grupo de Registro de la SFC, adjuntando el soporte respectivo en el cual se acredite la fecha en que la misma fue presentada con el fin de que se actualice el registro conforme a lo resuelto por la Corte Constitucional en Sentencia C-621 de 2003.

## 1.5.2. Remoción

En caso de remoción u otra circunstancia que ponga fin al ejercicio del cargo producto de una decisión tomada por la entidad vigilada, el responsable del trámite debe informar a la Superintendencia dentro de los 45 días corrientes siguientes a la decisión el contenido de la misma, así como las razones que la motivaron, junto con los documentos de soporte respectivos. Para el efecto, el responsable del trámite debe diligenciar la proforma electrónica "Hoja de vida". En todo caso, corresponde al responsable del trámite conservar los soportes que acrediten tal decisión.

Vencido el término anterior sin que la entidad vigilada haya informado acerca de tal circunstancia, la persona interesada puede adelantar el trámite indicado en el párrafo final del subnumeral 1.5.1. del presente Capítulo en lo que resulte pertinente.

## 1.5.3. Reglas en caso de vacancia

De acuerdo con lo señalado en el numeral 4 del art. 73 del EOSF, la ausencia injustificada de un miembro de junta directiva, consejo directivo o de administración en las entidades destinatarias de tal disposición por un período mayor de 3 meses produce la vacancia del cargo. En este evento, el responsable del trámite debe comunicar dicha situación a la SFC dentro de los 45 días corrientes siguientes a su configuración diligenciando la proforma electrónica "Hoja de vida". Corresponde al responsable del trámite conservar los soportes respectivos que acrediten la ocurrencia de esa situación.

Como quiera que por disposición legal en caso de vacancia el suplente ocupa el puesto del principal, de existir un único suplente, la entidad vigilada debe adelantar el trámite de posesión respecto del nuevo suplente dentro de los 45 días corrientes siguientes a la configuración de la vacancia.

## 1.5.4. Incumplimiento de los requisitos relativos al Trámite de Posesión con Procedimiento Abreviado

**En el evento en que la Superintendencia evidencie que una persona posesionada mediante el Procedimiento Abreviado no cumplía, al momento de adelantar el trámite, con los requisitos necesarios para el ejercicio del cargo procederá a revocar la posesión realizada con el Procedimiento Abreviado. Dicha decisión será informada a la entidad vigilada y notificada al posesionado, con la indicación de que sólo procede el recurso de reposición contra la misma.**

**El incumplimiento de alguno de los requisitos previstos para el trámite de posesión con Procedimiento Abreviado por parte de una entidad vigilada conllevará la imposibilidad de acudir a éste, durante los dos años siguientes, contados a partir de la información de la decisión al respecto por parte de la Superintendencia o de la decisión del recurso de reposición, según se presente.**

## 1.6. Posesión del revisor fiscal

Dado que la revisoría fiscal de las entidades vigiladas por lo general es ejercida por sociedades, asociaciones o firmas de contadores constituidas para tal fin, la diligencia de posesión se surte en relación con el contador público que aquella designe para desempeñar personalmente las funciones del revisor fiscal. Sin perjuicio de lo anterior, como quiera que las personas jurídicas que prestan servicios de revisoría fiscal actúan por intermedio o a través de las personas naturales, de conformidad con lo dispuesto en el art. 215 del C.Cio., en armonía con el art. 4 de la Ley 43 de 1990, la labor realizada por el contador público que actúe en nombre y representación de la firma de auditoría que le encomienda las funciones de revisoría fiscal es indivisible de la propia responsabilidad que a ésta le compete.

La SFC autoriza la posesión una vez se cerciore acerca del carácter, la idoneidad y la experiencia de la persona designada por el órgano social competente para ejercer la revisoría fiscal.

Lo anterior por cuanto, la revisoría fiscal es una institución que trasciende la defensa de las expectativas individuales, en la medida en que está llamada a velar por intereses superiores que afectan al Estado y a la comunidad en general; que no se reduce al cumplimiento de ciertos requisitos de idoneidad técnica, como los exigidos al contador profesional para que pueda desplegar la actividad que le es propia, sino que demanda probidad y compromiso con valores sociales que busca proteger el legislador al establecer ciertos mecanismos de control sobre las entidades, y al exigir la presencia de funcionarios que vigilen el desarrollo de las mismas.

Para la posesión de un aspirante a revisor fiscal de una entidad vigilada, la SFC tiene en cuenta tanto requisitos objetivos como calidades subjetivas. Los primeros se relacionan con la verificación de los requisitos exigidos en las normas aplicables, tales como el cumplimiento del régimen de inhabilidades e incompatibilidades correspondiente y la obtención de la tarjeta profesional; las segundas, incluyen claramente una facultad discrecional, que concede a la SFC atribuciones para determinar los criterios y elementos de juicio que considere procedente utilizar para evaluar la conducta de los candidatos a revisores fiscales, su capacidad y trayectoria profesional, seriedad, responsabilidad y moralidad.

En cuanto a la experiencia es necesario que los aspirantes se hayan desempeñado en cargos similares, exigiéndose mayor experiencia a medida que aumenta el tamaño de la respectiva entidad y la complejidad de sus negocios. Si bien parte de dicha experiencia puede haber sido adquirida en otros sectores empresariales, es necesario que los aspirantes cuenten con experiencia previa en el sector, dada la especialización de las actividades que desarrollan las referidas entidades, con una normatividad y sistemas operativos que difieren considerablemente de los aplicables a la generalidad de las empresas. No obstante, no se exige que la experiencia en el sector provenga del desempeño de cargos del mismo nivel, admitiéndose por ejemplo, la experiencia como contadores, auditores o contralores de otras entidades vigiladas.

### 1.6.1. Ejercicio del suplente

La responsabilidad del suplente es igual a la del principal respecto del adecuado cumplimiento de sus funciones, cuando deba reemplazarlo, de acuerdo con lo previsto en el presente Capítulo y en el marco normativo vigente.

No obstante, es de advertir que la revisoría fiscal no puede ser ejercida de manera simultánea por las personas designadas para dicho cargo como titular y suplente, por cuanto tal situación conlleva a diluir la responsabilidad inherente al control y

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

fiscalización de la gestión de los negocios sociales, en expresa contravención a la previsión consagrada en el art. 215 del C.Cio., que exige el desempeño personal del cargo.

El suplente sólo debe ejercer las funciones del titular del cargo ante la falta definitiva o temporal de éste, y debe abstenerse de expedir dictámenes, informes, certificaciones y demás documentos relacionados con el ejercicio de la revisoría, salvo cuando se encuentre reemplazando al titular, por las razones antes mencionadas.

### 1.6.2. Efectos de la renuncia, inscripción en el registro mercantil y entrega del cargo

De conformidad con lo dispuesto en el art. 164 del C.Cio., las personas inscritas en la Cámara de Comercio del domicilio social como revisores fiscales de una sociedad, conservan tal carácter para todos los efectos legales, mientras no se cancele dicha inscripción mediante el registro de un nuevo nombramiento o elección o la inscripción de su renuncia, previo cumplimiento de los requisitos exigidos para el efecto.

En consecuencia, las personas que se encuentren debidamente posesionadas e inscritas en la Cámara de Comercio como revisores fiscales, mantienen tal condición para todos los efectos legales, hasta tanto ocurra uno de los siguientes eventos: i) se registre un nuevo nombramiento y posesión de una persona diferente, o ii) se proceda a la actualización del registro mercantil, inscribiendo su renuncia, conforme a las siguientes reglas:

1.6.2.1. En caso de remoción o renuncia, presentada ante quien actúe como secretario en las reuniones del máximo órgano social, el responsable del trámite de posesión debe proceder de conformidad con las instrucciones impartidas en el subnumeral 1.5.1 del presente Capítulo.

1.6.2.2. Si en los estatutos sociales no se prevé expresamente un término dentro del cual deba proveerse el reemplazo del revisor fiscal saliente, los órganos encargados de llevar a cabo el nombramiento deben iniciar el trámite de posesión dentro de 30 días comunes, contados a partir de la fecha de presentación de la renuncia, so pena de las sanciones a que haya lugar.

Vencido este término sin que se haya designado y posesionado el reemplazo, corresponde al revisor fiscal saliente informar tal situación mediante comunicación dirigida a la Cámara de Comercio respectiva, adjuntando el soporte correspondiente en el que acredite la fecha en que la misma fue presentada con el fin de que se actualice el registro.

De igual manera, los revisores fiscales deben remitir a la SFC, para los fines legales pertinentes, copia del certificado expedido por la Cámara de Comercio en el cual conste la inscripción de la renuncia, remoción o circunstancia que ponga fin al ejercicio del cargo.

Sin perjuicio de lo anterior, se recomienda que el revisor fiscal saliente formalice la entrega del cargo mediante un documento en el cual informe sobre los principales aspectos de la entidad, el trabajo realizado hasta dicha fecha, los proyectos en curso y los planes pendientes.

### 1.7. Posesión e información que deben suministrar las entidades vigiladas a la SFC sobre el Defensor del Consumidor Financiero - DCF

De conformidad con el art. 18 de la Ley 1328 de 2009 concordante con el art. 2.34.2.1.4 del Decreto 2555 de 2010 los DCF designados por la asamblea general de accionistas de las respectivas entidades vigiladas, deben estar inscritos en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero y posesionarse ante la SFC, para lo cual debe atenderse lo dispuesto en este subnumeral.

Para tal efecto, las entidades obligadas a tener DFC deben remitir a la SFC la siguiente información:

1.7.1. Al Grupo de Registro, la información necesaria para iniciar el trámite de posesión del Defensor ante la SFC y de inscripción de la identificación completa del titular y suplente en el Registro de Defensores de esta Superintendencia, en especial la relativa al nombre, identificación, ubicación física (dirección, teléfono y fax) y dirección electrónica, tanto de su DFC como del respectivo suplente. Así mismo, el tipo, fecha y número del documento mediante el cual se hicieron las respectivas designaciones y la vigencia del nombramiento. Una vez se ha surtido el trámite de posesión ante esta Superintendencia, el mencionado registro debe incluir la fecha de posesión. La información debe remitirse inmediatamente ocurran las designaciones y, en todo caso, dentro de un término que no debe superar los 3 días hábiles siguientes a la fecha en la cual hayan tenido lugar.

1.7.2. Al Grupo de Registro, cualquier modificación que ocurra respecto de la información mencionada en el numeral anterior, tantas veces como cambios se presenten, a efectos de mantener actualizadas las bases de datos y la información suministrada al público. Este deber implica el reporte de la información sobre todas las decisiones relacionadas directamente con el DCF y su suplente (vb.gr. remoción, reelección, designación de uno diferente, etc.), lo cual debe ser informado inmediatamente y, en todo caso, dentro de un término que no debe superar los 3 días hábiles siguientes a la fecha en la cual se hayan producido.

1.7.3. A la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, un informe del representante legal de la entidad, sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por la entidad frente a las recomendaciones o sugerencias en caso de que el defensor las hubiere realizado. Igual deber tiene la administración de la entidad respecto de los casos y asuntos que el defensor hubiere solicitado llevar al conocimiento de la junta directiva o del consejo de administración.

El término máximo para la remisión de estos informes es de 3 meses contados a partir de la fecha de su presentación a la entidad y desde la fecha del escrito en el cual el defensor solicitó llevar a conocimiento de la junta determinado caso o situación.

1.7.4. A la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, copia de los pronunciamientos del defensor que hayan hecho públicos acorde con lo dispuesto en el art. 2.34.2.1.8 del Decreto 2555 de 2010..Tal remisión debe realizarse dentro del mes siguiente a la publicación de tales decisiones.

1.7.5. La información que la Superintendencia tenga a bien solicitar en cualquier momento.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 2. CAMBIOS DE DOMICILIO

### 2.1. Información a remitir

Con el propósito de dar plena aplicación a los principios de celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción a los que se refiere el art. 3 del CPACA y atendiendo la garantía constitucional del derecho de defensa, las personas que se han posesionado y cuyos registros se llevan en la SFC, deben informar al Grupo de Registro cualquier cambio de domicilio y dirección para notificaciones, indicando:

- 2.1.1. Nombre y documento de identidad.
- 2.1.2. Entidad y cargo en ejercicio.
- 2.1.3. Nuevo domicilio y dirección para notificaciones.
- 2.1.4. Nuevos datos de contacto para atención a los consumidores financieros, para el caso de los defensores del consumidor financiero. La actualización a la que se refiere el presente inciso, debe ser puesta en conocimiento de esta Superintendencia, a través de la proforma "Hoja de vida".

### 2.2. Suministro de información posterior a la desvinculación de la entidad

Para los efectos de los art. 67 y 68 del CPACA, las personas que se han posesionado y cuyos registros se llevan en la SFC, una vez cesen en el ejercicio del cargo desempeñado deben informar al Grupo de Registro cualquier cambio de domicilio y dirección para notificaciones que suceda dentro de los 3 años siguientes a la desvinculación indicando:

- 2.2.1. Nombre y documento de identidad.
- 2.2.2. Fecha de retiro.
- 2.2.3. Cargo en ejercicio a la fecha de retiro.
- 2.2.4. Nuevo domicilio y dirección para notificaciones.

Cuando de una actuación administrativa iniciada de oficio, especialmente cuando se trate de la facultad administrativa sancionatoria, se desprenda que personas que han cesado en el ejercicio de un cargo para el que tomaron posesión ante la SFC pueden resultar afectadas en forma directa, debe citárselas para que puedan hacerse parte en dicha actuación. Para esto, si no hay otro medio más eficaz, se debe enviar comunicación por correo certificado a las direcciones que el interesado haya registrado para notificaciones en la entidad, lo mismo que a la que aparezca registrada en el directorio telefónico, si la hubiere. En el evento en que las comunicaciones no surtan efecto se debe proceder a efectuar la publicación correspondiente en un periódico de amplia circulación nacional, de acuerdo con lo previsto en los literales d. e. y f. del numeral 4 del art. 208 del EOSF-sustituido por el art. 45 de la Ley 795 de 2003-.

### 2.3. Información sobre antecedentes

En la forma indicada en el numeral anterior se debe proceder a informar, en el caso en que las entidades vigiladas dispongan la terminación de las relaciones con sus funcionarios, por virtud de irregularidades cometidas en su gestión financiera o a causa de comportamientos que riñen con el debido manejo de los recursos del público, con el propósito de proporcionar suficientes elementos de juicio a la SFC en relación con las calidades morales y profesionales de quienes se desempeñen o soliciten posesión para actuar como administradores de entidades del sector vigilado.

### 2.4. Dirección de notificación para actuaciones específicas

Las personas que se han posesionado y cuyos registros se llevan en la SFC, frente a las cuales se desarrolle una actuación en esta entidad, pueden suministrar una dirección específica de notificación para tal actuación, diferente a la registrada en la hoja de vida al tomar posesión. La dirección específica o su modificación debe informarse mediante comunicación realizada especialmente para tal propósito, dirigida al funcionario competente que realiza el trámite respectivo. En todo caso, se entiende que la dirección específica sólo es válida para ese trámite determinado.

En el acto que ponga fin a la actuación o en los demás que deban notificarse personalmente, la dependencia que los proyecta debe indicar al final de los mismos la dirección específica de notificaciones aportada por el interesado o su modificación. Si el interesado no señaló dirección específica de notificaciones se debe indicar la que se haya utilizado dentro del trámite. En todo caso debe indicarse la dirección personal de notificaciones suministrada por aquellos que han tomado posesión del cargo.

El hecho de que se haya suministrado una dirección de notificación específica para un trámite determinado no anula la dirección general registrada para notificaciones, que puede ser utilizada en otras actuaciones que se desarrollen. Igualmente puede ser utilizada la dirección general de manera subsidiaria en actuaciones para las cuales no se logre notificar el acto respectivo habiéndose hecho la citación a través de la dirección específica. El suministrar una dirección específica no exime de reportar los cambios de dirección de notificación general.

## 3. DERECHO DE PETICIÓN

### 3.1. Procedencia

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la SFC, por motivos de interés general o particular, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el art. 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. En ejercicio del derecho de petición se podrá, entre otros, solicitar información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas y reclamos, solicitar el reconocimiento de un derecho y la intervención de una entidad o funcionario.

El ejercicio del derecho de petición ante la SFC es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

El derecho de petición no puede utilizarse para revivir términos prescritos legalmente, reivindicar derechos relacionados con el no ejercicio en el tiempo de los recursos o acciones legales, o modificar decisiones en firme o ejecutoriadas.



# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 3.2. Requisitos

En los términos del art. 16 del CPACA toda petición debe contener, por lo menos:

3.2.1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

3.2.2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde reciba correspondencia. El peticionario puede agregar el número de fax o la dirección electrónica.

Cuando el peticionario sea una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil debe indicar su dirección electrónica.

3.2.3. El objeto de la petición.

3.2.4. Las razones en las que fundamenta su petición.

3.2.5. La relación de los documentos que presenta para iniciar el trámite.

3.2.6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Para las peticiones formuladas por correo electrónico se aplica lo dispuesto en el art. 7 de la Ley 527 de 1999.

Los funcionarios no pueden exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos tengan o que puedan conseguir en los archivos de la SFC, o que no sean necesarios para resolver la petición.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

## 3.3. Presentación y radicación

En los términos del art. 15 del CPACA, las peticiones podrán presentarse ante la SFC verbalmente, debiendo quedar constancia de la misma, o por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Las peticiones presentadas en forma escrita o por cualquier medio para la comunicación y transferencia de datos serán radicadas en la SFC mediante la asignación, por el Grupo de Correspondencia de la Entidad, de un número e indicación de fecha y hora de presentación, así como el número y clase de documentos anexos, datos que aparecerán en un rótulo que se colocará sobre el documento recibido. Con base en los datos suministrados en el rótulo correspondiente, el peticionario puede requerir información relativa al estado de su solicitud.

Cuando la petición escrita se acompañe con una copia de la misma, el Grupo de Correspondencia debe seguir el procedimiento antes descrito y colocar el respectivo rótulo tanto en el original como en la copia, la cual tendrá, de conformidad con lo establecido en el art. 15 del CPACA, el mismo valor legal del original y se debe devolver al interesado. Esta autenticación no causa costo alguno al peticionario.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la SFC debe indicar al peticionario los que falten. Si éste insiste en que se radique, así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes, según lo dispuesto por el art. 15 del CPACA.

## 3.4. Peticiones incompletas

Una vez recibida la petición en la dependencia a la que corresponda resolverla, el funcionario a cargo del asunto debe examinarla integralmente. Cuando constate que está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de 1 mes. Antes de vencer el plazo concedido por la SFC, el peticionario podrá solicitar prórroga hasta por un término igual para atender el requerimiento.

## 3.5. Peticiones verbales

Las solicitudes verbales son atendidas en las oficinas dispuestas para el efecto (**Punto de Servicio al Ciudadano**), en las instalaciones de la SFC ubicadas en la Calle 7 No. 4 - 49 en Bogotá D.C., o telefónicamente a través del Centro de Contacto en la línea gratuita nacional número 01 8000 120 100 o en Bogotá en el número **(601) 3078042, en los horarios establecidos e informados por la SFC en esta línea**, sin perjuicio de que en circunstancias especiales y cuando se estime pertinente se modifiquen los horarios de atención al público.

Si quien formula una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la debe expedir en forma sucinta.

## 3.6. Peticiones reiterativas, análogas, oscuras e irrespetuosas

3.6.1. De conformidad con lo dispuesto en el art. 19 del CPACA, cuando existan peticiones reiterativas ya resueltas, la SFC podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de solicitudes relacionadas con derechos imprescriptibles o de aquellas que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsanen.

3.6.2. Teniendo en cuenta lo dispuesto en el art. 22 del CPACA, cuando más de 10 personas formulen consultas, peticiones o solicitudes de información análogas, la SFC podrá dar una única respuesta que se publicará en un diario de amplia circulación y en su página web. Lo anterior sin perjuicio de enviar, en todo caso, la respuesta a todos los peticionarios.

3.6.3. En los eventos en que la finalidad u objeto de la petición no sean claros, ésta será devuelta al interesado para que la corrija o aclare dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse en dicho término, se archivará la petición.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

3.6.4. Todas las peticiones deben ser presentadas en términos respetuosos, so pena de rechazo.

## 3.7. Desistimiento

### 3.7.1. Desistimiento tácito

Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, o al vencimiento de la solicitud de prórroga de que trata el art. 17 del CPACA el interesado no satisface el requerimiento, se entiende que ha desistido de la petición. La SFC debe decretar el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado que debe notificarse personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser presentada nuevamente con el lleno de todos los requisitos legales.

### 3.7.2. Desistimiento expreso

En cualquier momento de la actuación el peticionario puede desistir expresamente de su solicitud, lo cual no obsta para que posteriormente sea presentada nuevamente. Sin perjuicio de lo anterior y mediante resolución motivada, la SFC puede continuar de oficio la actuación por razones de interés público.

## 3.8. Término para resolver las peticiones

Teniendo en cuenta la clase de petición, ésta debe ser resuelta dentro de los siguientes plazos:

3.8.1. Salvo norma legal especial, toda petición debe resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

3.8.2. Las consultas dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Los conceptos emitidos por la SFC, como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no son de obligatorio cumplimiento o ejecución de conformidad con lo establecido en el art. 28 del CPACA.

3.8.3. Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener documentos o información, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Si pasado este lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entiende, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y los documentos y/o información deben ser entregados dentro de los 3 días hábiles siguientes, salvo que, conforme al art. 24 del CPACA, tengan reserva legal.

3.8.4. Las peticiones formuladas por otras autoridades, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, salvo que una norma especial y/o la autoridad establezcan un término diferente.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, antes de su vencimiento la SFC debe informar dicha circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del plazo inicialmente previsto.

## 3.9. Atención prioritaria y preferencial

3.9.1 De conformidad con lo dispuesto en el art. 20 del CPACA, la SFC debe dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien debe probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando, por razones de salud o de seguridad personal, esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la SFC debe adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

3.9.2. Las solicitudes que directamente presenten los niños, las niñas y adolescentes respecto de asuntos relacionados con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial tendrán prelación en el turno de atención sobre cualquier otra. Así mismo, las peticiones que formulen los infantes, las mujeres gestantes, personas con algún tipo de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública tendrán atención preferencial (arts. 12 y 13 del Decreto 19 de 2012).

3.9.3 Las peticiones efectuadas por periodistas para el ejercicio de su actividad se tramitarán preferencialmente, de conformidad con el art. 20 del CPACA.

## 3.10. Interrupción o suspensión de términos

Los términos legalmente establecidos se interrumpen:

3.10.1. Cuando se requiera al peticionario para que complete los requisitos legales faltantes, allegue información o documentos, o realice una gestión de trámite necesaria para adoptar una decisión de fondo.

3.10.2. Cuando se requiera al peticionario para que corrija o aclare la petición.

## 3.11. Traslados por falta de competencia

Si la SFC no es la autoridad competente para atender la petición, debe informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente o dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción si obra por escrito. En este último caso, debe remitir la petición a la autoridad competente dentro del término señalado y enviar copia del oficio remitido al peticionario. En aquellos casos en que no exista funcionario competente se comunicará tal circunstancia al peticionario.

## 3.12. Solicitudes de Información reservada

Sólo tienen carácter de reservado la información y los documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial los relacionados en el art. 24 del CPACA.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Toda decisión que rechace la petición de información o de documentos será motivada, debe indicar en forma precisa las disposiciones legales que impiden su entrega y debe ser notificada al peticionario.

Contra la decisión que rechace la petición de información o de documentos por motivos de reserva legal procede únicamente el recurso de insistencia, el cual debe ser interpuesto por escrito y sustentado en la diligencia de notificación o dentro de los 10 días siguientes a ella. En este último evento, la SFC remitirá de manera inmediata al Tribunal Administrativo de Cundinamarca la documentación correspondiente, a efectos de que esa autoridad decida, en única instancia, si acepta o niega total o parcialmente la petición, en los términos del art. 26 del CPACA.

### 3.12.1. Inoponibilidad de la reserva

El carácter reservado de una información o de determinados documentos no es oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de la información y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo aquí previsto.

## 4. INFORMACIÓN GENERAL

La información relativa al funcionamiento de la SFC, su historia, misión, visión, objetivos estratégicos, naturaleza jurídica, objeto, funciones generales, estructura orgánica, normas básicas que regulan la Entidad, informes de gestión, memorandos de entendimiento suscritos por la Superintendencia, puede ser consultada en la página web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), o en la biblioteca de la SFC durante el horario de atención al público.

## 5. CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS O FOTOCOPIAS

De acuerdo con el art. 15 de la Ley 57 de 1985, la autorización para consultar documentos oficiales y para expedir copias o fotocopias autenticadas si el interesado así lo desea, debe concederla el jefe de la respectiva dependencia o el funcionario en quien éste haya delegado dicha facultad.

Las solicitudes encaminadas a obtener copia de los documentos que reposen en la Superintendencia, deben dirigirse a la Secretaría General de la SFC.

Para el efecto, se le informará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que para la entrega de las fotocopias requeridas debe cancelar previamente el valor de las mismas. Una vez el peticionario haya acreditado el pago correspondiente, la Secretaría General tiene 3 días hábiles para expedirlas.

La SFC señalará anualmente el valor que debe pagarse por las copias, el cual no puede ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

Cuando la solicitud verse sobre fotocopias auténticas, la Secretaría General o la dependencia facultada para tal efecto, expedirá las copias requeridas, cumpliéndose, en todo caso, el procedimiento anteriormente descrito.

## 6. APODERADOS

### 6.1. Actuaciones que incluyan actos de apoderamiento

Las actuaciones ante la SFC pueden ser adelantadas directamente por el interesado - tratándose de personas naturales -, por intermedio de sus representantes legales - tratándose de personas jurídicas o incapaces -, o mediante apoderado.

Cuando se impulse una actuación por intermedio de apoderado, estos deben ser abogados inscritos (art. 35 del Decreto 196 de 1971). Cuando una misma persona sea apoderado de varias sociedades o compañías, debe indicar claramente a nombre de quién actúa.

### 6.2. Trámite

Los poderes generales para toda clase de actuaciones deben conferirse por medio de escritura pública. Una vez aceptado el poder expresamente o por su ejercicio, la Secretaría General de la SFC debe elaborar el auto de reconocimiento respectivo. Estos autos, los poderes y las constancias de vigencia, reposan en la Secretaría General, donde pueden ser consultados por los funcionarios y particulares interesados. En caso de que el poder general sea aportado únicamente para una actuación específica, como una notificación, no es necesario elaborar auto de reconocimiento.

Los poderes especiales para un trámite específico pueden conferirse por escritura pública o por documento privado; los que se otorguen para varios procesos separados deben conferirse por escritura pública. Del poder especial otorgado mediante documento privado debe hacerse presentación personal por el otorgante ante notario, juez o en la Secretaría General de esta Entidad, y su aceptación por el apoderado puede ser expresa o por su ejercicio. Hecha la presentación por el otorgante o tratándose de poder especial otorgado por escritura pública, la Secretaría General debe enviar el poder a la dependencia ante la cual se va a surtir el trámite o trámites respectivos, la cual debe decidir si cumple o no con los requisitos legales e incorporarlo al expediente pertinente.

Si el poder especial es para varias actuaciones separadas que cursen o deban cursarse ante diferentes dependencias de esta Superintendencia, la Secretaría General debe elaborar auto de reconocimiento, el cual se rige por lo previsto para los autos de reconocimiento de apoderados generales.

## 7. RECURSOS EN LA VÍA GUBERNATIVA

### 7.1. Procedencia

Contra los actos que pongan fin a las actuaciones administrativas adelantadas ante la SFC proceden los recursos previstos en el art. 74 del CPACA de conformidad con el art. 208 del EOSF, con excepción de los actos expedidos por el Superintendente Financiero de Colombia contra los cuales sólo procede el recurso de reposición.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 7.2. Oportunidad y presentación

Los recursos de reposición contra actos de la SFC deben interponerse dentro del plazo legal, de conformidad con lo dispuesto en el art. 76 del CPACA, y recibirse exclusivamente por la Secretaría General de esta Superintendencia.

La presentación del recurso debe ser personal ante el Secretario General o ante otra autoridad que esté facultada por la ley para tal efecto (juez o notario) pero, en todo caso, el término dentro del cual debe presentarse sólo se interrumpe por el recibo del recurso por parte de la SFC y la consecuente anotación de su presentación en el registro que lleva la Secretaría General.

Después de radicados los recursos, éstos se reparten a la dependencia a la que corresponda su estudio.

## 8. QUEJAS O RECLAMACIONES

### 8.1. Procedencia

La SFC **tramitará** las quejas o **reclamaciones** que se formulen, verbalmente o por escrito, contra las entidades sobre las cuales ejerce vigilancia y control o contra sus directores, representantes legales, accionistas, revisores fiscales y los defensores del consumidor financiero que se relacionen con:

8.1.1. Las posibles violaciones a normas jurídico-financieras por cuyo cumplimiento deba velar la SFC, y

8.1.2. La actividad de los directores, representantes legales, accionistas y revisores fiscales en lo que concierne a la administración de las entidades vigiladas y al manejo de sus bienes.

8.1.3. El incumplimiento por parte de los defensores del consumidor financiero a las obligaciones previstas en el Título I de la Ley 1328 de 2009 relativas al régimen de protección al consumidor, así como las contenidas en el Título 2 del Libro 34 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, referidas a la misma materia, las contenidas en las instrucciones impartidas por esta Superintendencia y las demás que les sean aplicables.

El trámite de quejas o reclamaciones contra entidades vigiladas que se adelanta a través de la SFC como instancia para su presentación se surte con estricta observancia del principio de responsabilidad en la atención de las quejas consagrado en el literal d) del art. 3 de la ley 1328 de 2009 y del deber especial a cargo de las entidades vigiladas de atender y dar respuesta a las mismas, previsto en el literal k) del art. 7 de la referida Ley, y conforme al marco de competencias consignado en el num. 3 del art. 11.2.1.4.10 del Decreto 2555 de 2010 y demás normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, según el cual la SFC dirige el trámite de las quejas o reclamaciones interpuestas por los consumidores financieros.

En virtud de lo anterior, una vez recibida la queja o reclamación, la SFC dará traslado de la misma a la entidad vigilada respectiva, con el propósito de que ésta atienda y dé respuesta oportuna y de fondo e informe sobre la gestión de la misma a esta SFC conforme a los procedimientos establecidos para el efecto.

8.2. Quejas o reclamaciones contra entidades vigiladas relacionadas con los productos y servicios ofrecidos o la gestión de los defensores del consumidor financiero.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Ley 1328 de 2009, las instancias a las cuales puede acudir el consumidor financiero para formular quejas o reclamos son las entidades vigiladas, los defensores del consumidor financiero o la SFC.

Teniendo en cuenta que las quejas o reclamos de las que trata este numeral corresponden a los productos y servicios ofrecidos o prestados por las entidades vigiladas, es deber de estas su identificación, atención eficiente y oportuna, y resolución, independientemente de la instancia y canal utilizado por el consumidor financiero, esto es: página web, call center, aplicaciones móviles y oficinas, entre otros. Adicionalmente, las entidades vigiladas deben implementar acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas, atendiendo el principio de responsabilidad en el trámite de quejas consagrado en el literal d) del art. 3 de la Ley 1328 de 2009.

La SFC podrá revisar la actuación de cualquier entidad vigilada ante la cual se haya presentado una queja o reclamo para verificar si la misma fue identificada, atendida y resuelta de manera eficiente y oportuna, en cumplimiento de lo dispuesto en el literal k) del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009.

La entidad vigilada debe mantener actualizada y visible la información dirigida al consumidor financiero sobre el procedimiento y los canales dispuestos para la atención de quejas o reclamos ante la misma entidad o ante el defensor del consumidor financiero. Así mismo, deben mantener disponibles los canales para su recepción.

### 8.2.1 Requisitos

Para la presentación de las quejas o reclamos en contra de las entidades vigiladas, la SFC pone a disposición del consumidor financiero diferentes canales, cuya información se encuentra en la página web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

Para dar trámite a las quejas presentadas ante la SFC, el consumidor financiero suministrará como mínimo la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos del solicitante o de su representante o apoderado
- Tipo de persona (natural o jurídica)
- Tipo y número del documento de identificación
- Dirección o correo electrónico para envío de correspondencia
- Nombre de la entidad vigilada por la SFC con la cual se tiene la inconformidad
- Motivo y producto o servicio objeto de la inconformidad
- Breve descripción de los hechos
- Lugar (país, departamento y municipio) en donde ocurrieron los hechos cuando aplique
- Documentos que soporten la queja o reclamo, cuando sea necesario

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Si la información de la queja o reclamo no reúne los requisitos mínimos para ser tramitada, la SFC contactará al consumidor financiero para completarla, cuando sea posible.

En virtud de lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, cuando se formule una queja en contra de una entidad vigilada, a través de la cual se pretenda la corrección, actualización o retiro de datos personales, se debe acreditar ante la SFC que se surtió el trámite de **una queja o reclamo** por los mismos hechos ante el operador o la fuente (entidades vigiladas por la SFC), y que el mismo no fue atendido o fue atendido desfavorablemente.

## 8.2.2. Términos

Las entidades vigiladas tienen un plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, para atender y resolver las quejas o reclamos de los consumidores financieros, independientemente del canal o instancia de formulación. Cuando no fuere posible atenderlas dentro de dicho término, la entidad vigilada debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando, la fecha en que se dará respuesta a la misma.

El plazo anteriormente citado se entiende incumplido cuando quiera que la respuesta a la queja o reclamo se hubiere producido fuera del mismo, o se hubiere recibido incompleta, o cuando no hubiere sido enviada a la dirección física o electrónica informada previamente por el consumidor financiero.

En ningún caso se podrán desatender los términos mencionados en este numeral, so pena de las consecuencias que dicho incumplimiento puede generar para la entidad vigilada.

Lo anterior, sin perjuicio del término establecido para que las entidades vigiladas atiendan y **resuelvan** las quejas exprés de las que trata el subnumeral 8.2.4 de este capítulo y del **procedimiento establecido en el art 2.34.2.1.5, del Decreto 2555 de 2010 para la atención de reclamaciones por parte del defensor del consumidor financiero.**

## 8.2.3 Gestión de las quejas o reclamos

8.2.3.1. Una vez recibida la queja o reclamo en contra de una entidad vigilada por parte de la SFC, se pondrá a disposición de la entidad vigilada a través del mecanismo que para ello se determine, para que sea atendida y resuelta dentro de los términos establecidos.

8.2.3.2. La entidad vigilada debe responder directamente y por escrito al consumidor financiero en la forma señalada en este subnumeral, suministrando la información completa, clara, precisa y comprensible, con la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la posición de la entidad, junto con los documentos que de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones sostenidas por la entidad vigilada.

8.2.3.3. La información derivada de la gestión de las quejas o reclamos llevada a cabo por las entidades vigiladas, así como las comunicaciones y los soportes remitidos entre los consumidores financieros y entidades vigiladas, deberá estar a disposición de la SFC.

8.2.3.4. La entidad vigilada deberá clasificar las respuestas dadas al consumidor financiero, con la identificación de las siguientes tres categorías de respuesta, según corresponda:

8.2.3.4.1. Favorable: cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente la queja o reclamo del consumidor financiero.

8.2.3.4.2. Parcialmente favorable: cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente parte de la queja o reclamo del consumidor financiero.

8.2.3.4.3. No favorable: cuando la respuesta resuelva desfavorablemente la **queja o reclamo** del consumidor financiero.

8.2.3.5. La réplica interpuesta por el consumidor financiero contra la respuesta dada por la entidad vigilada a la queja o reclamo será atendida en el plazo señalado en el subnumeral 8.2.2 del presente Capítulo. En el evento en que el consumidor financiero no presente réplica en un término de dos meses, la SFC dará por finalizado el trámite.

## 8.2.4. Quejas Exprés

El procedimiento “Quejas Exprés” es un mecanismo de clasificación y atención de quejas establecido por la SFC, por medio del cual se busca optimizar los tiempos de respuesta hacia los consumidores financieros, en aquellas quejas que por sus características son susceptibles de ser atendidas en un tiempo menor al establecido en el subnumeral 8.2.2. del presente Capítulo.

Considerando lo anterior, una vez la SFC reciba la queja contra una entidad vigilada, **esta última la clasificará** como – “Quejas Exprés” siempre que la misma atienda alguno de los siguientes criterios:

8.2.4.1. Recurrente: Esto es, que verse sobre hechos o supuestos fácticos reiterados respecto de la misma entidad vigilada.

8.2.4.2. Interpuesta por personas en situación de especial protección, cuando así lo pueda advertir la **entidad vigilada** o lo manifieste el quejoso anexando las pruebas pertinentes, o cuando se trate de una persona que se encuentre dentro de las situaciones previstas en el art. 20 de la Ley 1437 de 2011 o en las normas que lo modifiquen.

8.2.4.3. Considerada dentro de las tipologías o motivos de pequeñas causas o de fácil atención, dependiendo de la naturaleza de la entidad vigilada, la complejidad del asunto o la antigüedad de la información.

8.2.4.4. Presentada por una posible vulneración del derecho constitucional de habeas data de los consumidores financieros, en los términos de la Ley 1266 de 2008. Esto es, cuando se presenten inconsistencias en el reporte ante los operadores de bancos de datos derivadas de errores de las entidades vigiladas, tales como información desactualizada, suplantación

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

personal, errores en la liquidación de productos, falta de los documentos que soportan la obligación, **de** autorización para realizar el reporte negativo o **de la** comunicación previa al titular de la información, entre otros.

**8.2.4.5.** Las relacionadas con la apertura de la cuenta única para el manejo de los recursos de las campañas políticas a que se refiere el artículo 25 de la Ley 1475 de 2011 y la póliza de seriedad de la candidatura a que se refiere **el** artículo 9 de la Ley 130 de 1994 **o las normas que las modifiquen, sustituyan o adicionen.**

**8.2.4.6.** Las relacionadas con el incumplimiento del deber de las entidades vigiladas de informar la composición de los paquetes mínimos de productos o servicios sin costo adicional de las cuentas de ahorro, tarjetas débito o crédito a los consumidores financieros de conformidad con lo dispuesto en el subnumeral 3.3.4. del Capítulo I, Título III de la Parte 1 de la CBJ.

**8.2.4.7.** Las relacionadas con cobros realizados por las entidades vigiladas a los consumidores financieros por operaciones fallidas en cajeros electrónicos. Se entiende por operaciones fallidas cuando el consumidor financiero no recibe el servicio que demandó por cualquier razón.

**8.2.4.8.** Las relacionadas con cobros realizados por las entidades vigiladas a los consumidores financieros por operaciones de consulta de saldo o descarga de extractos realizados en plataformas electrónicas, esto es página web, apps o cualquier otra que se disponga para tal fin.

**8.2.4.9** Las relacionadas con la negación de una solicitud de crédito basado exclusivamente en el reporte de información negativa del solicitante.

**8.2.4.10. Las que se consideren de impacto objetivo para el consumidor financiero por circunstancias de fuerza mayor o desastre, calamidad, alteración del orden público, emergencias sanitarias o ambientales declaradas por las autoridades competentes.**

El término establecido para la atención **y resolución** de las quejas **o reclamos por parte de las entidades vigiladas** bajo este procedimiento será de cinco (5) días hábiles contados **a partir del día siguiente a la fecha de su recibo**, enviando respuesta al consumidor financiero **y poniéndola a disposición de la SFC por los mecanismos que esta determine.**

## **8.3. Quejas por mal funcionamiento de los servicios de la SFC**

Esta Superintendencia debe resolver las reclamaciones que se presenten por mal funcionamiento de los servicios a su cargo, y proceder a determinar la responsabilidad administrativa a que haya lugar o a ordenar las medidas que resulten pertinentes.

Las quejas por este motivo formuladas deben ser dirigidas por escrito al despacho del Superintendente Financiero de Colombia, quien las remite a la dependencia competente para tramitarlas, la cual cuenta con un plazo de 15 días hábiles para los fines pertinentes.

## **9. REGLAS RELATIVAS A LA EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES POR PARTE DE LA SFC**

### **9.1. Dependencia responsable**

De conformidad con el numeral 5. del art. 11.2.1.4.57 del Decreto 2555 de 2010, el Secretario General de la SFC es el responsable de expedir las certificaciones que, por razones de su competencia y en virtud de las disposiciones legales, corresponda a la SFC, sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 1, literal p. del mismo artículo.

Así mismo, corresponde al Secretario General expedir las certificaciones que requieran los órganos jurisdiccionales, según lo dispone el literal n) de la norma citada.

### **9.2. Certificaciones que debe expedir la SFC**

Las certificaciones que expida la SFC deben circunscribirse, en todo caso, a los siguientes aspectos contemplados en la ley:

**9.2.1.** De acuerdo con las modalidades propias de la naturaleza y estructura de las entidades vigiladas, expedir las certificaciones sobre su existencia y representación legal.

## **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**9.2.2.** La tasa de interés bancario corriente con base en la información financiera y contable que le sea suministrada por los establecimientos de crédito, analizando la tasa de las operaciones activas mediante técnicas adecuadas de ponderación, y se cumple con la periodicidad que recomiende la JDBR.

Esta función, de conformidad con el art. 29 del Decreto 019 de 2012, se cumple mediante la publicación en la página web de la SFC, junto con los datos históricos para consulta permanente.

La tasa de interés bancario corriente que certifique la SFC se tendrá en cuenta para los efectos establecidos en el artículo 305 del Código Penal.

**9.2.3.** La tasa de captación más representativa a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior al gravable, para efectos de establecer el componente inflacionario de los rendimientos financieros percibidos por los contribuyentes distintos de personas naturales.

**9.2.4.** La tasa de colocación más representativa a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior al gravable, para efectos de determinar el componente inflacionario de los intereses, y demás costos y gastos financieros.

**9.2.5.** La tasa de cambio representativa del mercado.

**9.2.6.** La calidad de Defensor del Consumidor Financiero, principal o suplente, de las entidades sujetas a inspección y vigilancia de la SFC.

**9.2.7.** El interés promedio reconocido a los depósitos en cuentas de ahorro a ser aplicados en el cálculo de los rendimientos de los depósitos judiciales con periodicidad semestral, de conformidad con el art. 20 de la Ley 1285 de 2009.

Adicionalmente, la SFC puede certificar sobre los hechos o actos de su autoría, entre otros, la realización de visitas y la toma de posesión de los negocios, bienes y haberes de una entidad vigilada.

### **9.3. Trámite para la solicitud de certificaciones**

Las solicitudes de certificación deben ser dirigidas a la Secretaría General, con excepción de las siguientes:

**9.3.1.** Las de existencia y representación legal de las entidades vigiladas, las cuales deben ser dirigidas al Grupo de Registro;

**9.3.2.** Las que se refieran a la tasa de cambio representativa del mercado, deben dirigirse a la Dirección de Investigación y Desarrollo.

## **10. INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES DIRIGIDAS A LA SFC**

Toda correspondencia que se dirija a la Superintendencia Financiera de Colombia deberá ser radicada ante el Grupo de Correspondencia, atendiendo los principios, requisitos sobre presentación de la información y demás requerimientos que se señalan en el Anexo No. 1 del presente capítulo, el cual se encuentra publicado en nuestra página de internet.