

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### RESOLUCION NÚMERO 0540 DE 2020

(11 de junio de 2020)

Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Superintendencia Financiera de Colombia y se determinan sus funciones

#### EL SUPERINTENDENTE FINANCIERO

En ejercicio de sus facultades legales, en especial, de las previstas en los incisos 2º y 3º del artículo 115 de la Ley 489 de 1998 y en concordancia con los numerales 1º y 23º del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010 y

#### CONSIDERANDO

**PRIMERO.** Que la Ley 489 de 1998 en el artículo 115 dispone que el jefe del organismo, con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de la entidad, podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo.

**SEGUNDO.** Que la Ley 1328 de 2009 definió los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, consagrando el Régimen de Protección al Consumidor Financiero, por lo cual este ente de control, como parte de su misión, cuenta con unas competencias específicas en materia de supervisión con el propósito de fortalecer la calidad del servicio y consolidar una cultura donde el consumidor financiero sea respetado por parte de las entidades vigiladas.

El Estado a través de la función desempeñada por la Superintendencia Financiera, vigila el cumplimiento del Régimen de Protección al Consumidor Financiero teniendo como principal motivación la necesidad de lograr condiciones de equidad entre el consumidor financiero y las entidades vigiladas.

Desde la Delegatura para el Consumidor Financiero, se ejecutan varias funciones relacionadas con la formulación de políticas, instrumentos y directrices encaminados a la tutela de los consumidores financieros en materias como el sistema de atención en las entidades, la información sobre productos y servicios y la protección de su información personal, propendiendo por la satisfacción de sus necesidades a partir del desarrollo práctico de los principios de debida diligencia y adecuada atención, procurando los fines de seguridad y transparencia en cumplimiento de la Ley.

Adicionalmente, la Delegatura para el Consumidor Financiero tiene a cargo la dirección de la supervisión de materias específicas para la identificación y represión de conductas que atenten contra el consumidor financiero y/o la integridad y transparencia de los mercados

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Resolución Número 0540 de 2020

Hoja No. 2

Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Superintendencia Financiera de Colombia y se determinan sus funciones

---

en las entidades vigiladas, así como funciones relacionadas con las políticas y programas de Educación Financiera

**TERCERO.** Que la misión de la Superintendencia Financiera se sustenta en tres pilares fundamentales, a saber: Promover la estabilidad del Sistema Financiero Colombiano, la integridad y transparencia del mercado de valores y velar por la protección de los derechos de los consumidores financieros.

**CUARTO.** Que el Decreto 2399 de 2019, modificó las funciones de la Delegatura para el Consumidor Financiero y las Direcciones adscritas a la misma, estableciendo en las Direcciones de Conductas Uno y Dos, entre otras funciones relacionadas con el trámite de quejas y la supervisión de las entidades vigiladas, el seguimiento de sus campañas publicitarias y todas aquellas que se deriven de las actuaciones administrativas a que haya lugar para el desarrollo de las mismas y las tendientes a la identificación y represión de conductas que atenten contra el consumidor financiero o la integridad y transparencia del mercado y en la de Control del Ejercicio Ilegal de la Actividad Financiera, la cual tiene a su cargo las funciones relacionadas con el establecimiento del desarrollo de actividades, negocios y operaciones propias de las entidades supervisadas sin la debida autorización estatal, que ejerzan personas a través de cualquier esquema.

**QUINTO.** Que se ha advertido la necesidad de crear grupos internos de trabajo en las Direcciones adscritas a la Delegatura para el Consumidor Financiero, a fin de garantizar el cabal cumplimiento de las funciones asignadas y, en particular, para propiciar: (i) el trámite ágil y oportuno de las peticiones e inconformidades presentadas por los consumidores financieros, respondiendo al nuevo modelo de gestión institucional del trámite de quejas y (ii) la supervisión de las entidades vigiladas, en cuanto al Sistema de Atención al Consumidor, la información sobre productos y servicios y la protección de su información personal frente a conductas que afecten al consumidor, (iii) la supervisión de conductas que atenten contra la integridad y transparencia del mercado de activos financieros, (iv) la investigación y la adopción de medidas administrativas derivadas de las actuaciones adelantadas tanto para la represión de conductas que atenten contra el consumidor financiero, la integridad y transparencia del mercado, así como la prevención y el control del ejercicio ilegal de la actividad financiera, aseguradora y del mercado de valores, y demás funciones asignadas a éstas.

**SEXTO.** Que la Ley 964 de 2005 estableció como objetivos de la intervención del Estado en el mercado de valores, la Protección de los Derechos de los Inversionistas, la promoción del desarrollo, eficiencia de los mercados y la preservación de su transparencia e integridad y, en general, la confianza del público en el mismo, principalmente. Por tanto, consagró el Régimen de Protección a los Inversionistas, con los deberes y funcionamiento de las sociedades inscritas en el Registro Nacional de Valores y Emisores y, específicamente de los emisores de valores<sup>1</sup>, e igualmente las sanciones administrativas que puede imponer la Superintendencia Financiera a quienes *“desobedezcan sus decisiones o a quienes violen las normas que regulen el mercado de valores”*, cuando incurran en cualquiera de las infracciones previstas en la ley en cita<sup>2</sup>

En mérito de lo expuesto,

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO.** Crear en las Direcciones de Conductas Uno y Dos de la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia, los Grupos Internos de Trabajo que se denominarán “Grupo para Inconformidades Uno” y “Grupo para

---

<sup>1</sup> Título Quinto de la Ley 964 de 2005.

<sup>2</sup> Artículos 49 y 50 de la Ley 964 de 2005.

Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Superintendencia Financiera de Colombia y se determinan sus funciones

---

Inconformidades Dos”, respectivamente, con las siguientes funciones:

1. Coordinar el trámite de las quejas o reclamos de los consumidores financieros ante la Superintendencia, contra las entidades vigiladas o sus defensorías del consumidor financiero, a fin de que las entidades ofrezcan respuestas oportunas, completas y de fondo, en cumplimiento de los requisitos legales exigibles y conforme a la posición jurídica institucional, la distribución interna y los lineamientos del Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia.
2. Gestionar y dirigir oficios a los reclamantes, entidades vigiladas y defensorías del consumidor financiero u otras instituciones y autoridades, según corresponda en cada caso, de acuerdo con la distribución interna.
3. Monitorear y hacer seguimiento al proceso de quejas, impartiendo las instrucciones que sean necesarias, tendientes a la identificación y eliminación de las causas raíz, el trámite de manera oportuna y con calidad frente al consumidor financiero, de acuerdo al tiempo transcurrido desde la radicación inicial, réplicas o nuevos requerimientos del peticionario y al cumplimiento de las metas establecidas, presentando los informes a que haya lugar.
4. Revisar y dar trámite y hacer seguimiento a aquellas quejas que, por su recurrencia, temática o especialidad, requieran tratamiento puntual y presentar los informes e insumos que se requieran, de acuerdo al procedimiento y formatos que se establezcan
5. Realizar actividades de monitoreo y control de los mecanismos para atención y resolución de reclamos por parte de las entidades vigiladas, elaborando los informes correspondientes, conforme a la metodología establecida.
6. Presentar propuestas que garanticen una mejor experiencia al consumidor financiero en la atención de sus quejas o reclamos, tanto ante la SFC como ante entidades y defensores, conforme a los criterios definidos por la Superintendencia.
7. Diagnosticar las principales situaciones que atenten contra el consumidor financiero o la integridad y transparencia de los mercados, detectadas en las quejas, solicitudes o peticiones, que por su relevancia impliquen supervisión o posiblemente revistan iniciar un proceso administrativo sancionatorio, remitiendo los informes como insumo, con la argumentación y fundamentación normativa exigidas, para efectos de una acción de supervisión y/o la formulación de una medida administrativa respecto de las entidades vigiladas o los defensores del consumidor, según lineamientos de la Delegatura.
8. Apoyar y participar en la supervisión de las entidades vigiladas con el objeto de identificar y reprimir conductas que atenten contra el Consumidor Financiero y/o la integridad y transparencia de los mercados, conforme al programa de supervisión de la Delegatura, y las instrucciones de la respectiva Dirección.
9. Atender oportunamente y dentro de los términos y requisitos legales, las peticiones y solicitudes recibidas por el Grupo, incluidas solicitudes de entes de control y autoridades.
10. Recomendar al Director las decisiones que le correspondan y asesorarlo en relación con las quejas o reclamos de los consumidores financieros, dentro del ámbito de su competencia.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Resolución Número 0540 de 2020

Hoja No. 4

Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Superintendencia Financiera de Colombia y se determinan sus funciones

---

11. Ejercer, dentro del ámbito de su competencia, las funciones de policía judicial, en los términos previstos por la ley y bajo la dirección funcional del Fiscal General de la Nación, según asignación y competencia.
12. Participar en los procesos del Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia y de Educación Financiera, conforme a los lineamientos que establezca la Delegatura.
13. Las demás que le sean asignadas y estén acordes con la naturaleza del Grupo y el área de desempeño.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Crear en las Direcciones de Conductas Uno y Dos de la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia, los Grupos Internos de Trabajo que se denominarán “Grupo de Supervisión de la Gobernanza del Producto Uno” y “Grupo de Supervisión de la Gobernanza del Producto Dos”, respectivamente, con las siguientes funciones:

1. Coordinar actividades de supervisión de las entidades vigiladas con el objeto de identificar y reprimir conductas que atenten contra el consumidor financiero o la integridad y transparencia de los mercados, conforme a las políticas, metodologías y procedimientos previstos institucionalmente, mediante actividades in situ y extra situ conforme a la aplicación de las políticas, metodologías y procedimientos aprobados institucionalmente y la unidad de criterio de los resultados de los procesos en los que participa.
2. Coordinar la ejecución de las actuaciones administrativas para el conocimiento de los hechos susceptibles de investigación que le sean informados, asignados, trasladados o que conozca a través de diferentes fuentes y la práctica de visitas con el fin de impulsar y apoyar el recaudo de la información probatoria que se requiera de personas, instituciones o empresas, incluyendo aquellas ajenas al sector financiero.
3. Dirigir la elaboración de los informes de visita (In- situ y/o Extra Situ) y medidas administrativas de estos y de los hechos susceptibles de investigación, proponiendo la adopción de las medidas específicas a que haya lugar en cada caso.
4. Proponer y proyectar para la revisión del Director, los actos administrativos para el cumplimiento de las funciones de la Dirección, en relación con el ejercicio de la facultad sancionatoria, sus recursos y solicitudes de revocatoria directa contra los actos del Superintendente, conforme a las políticas institucionales.
5. Hacer el seguimiento a las campañas publicitarias de las entidades vigiladas por la Superintendencia, con el propósito de tutelar los derechos de los consumidores financieros; así mismo, proponer al Director la autorización de las campañas publicitarias de las entidades vigiladas y/o productos a cargo del Grupo, de conformidad con la normatividad vigente y lineamientos de la Delegatura o Dirección.
6. Vigilar el ejercicio de las funciones de los Defensores del Consumidor Financiero y conceptuar sobre la posesión de los mismos, conforme a las competencias asignadas y en coordinación con el Grupo de Supervisión de la Gobernanza del Producto.
7. Coordinar dentro de los términos de oportunidad y calidad, los trámites correspondientes a la atención de los procesos de autorizaciones asignados y presentarlos al Director para gestión ante la Delegatura.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Resolución Número 0540 de 2020

Hoja No. 5

Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Superintendencia Financiera de Colombia y se determinan sus funciones

---

8. Preparar los reportes, informes y presentaciones sobre el cumplimiento de las funciones asignadas al Grupo, de acuerdo con el procedimiento establecido y con la oportunidad requerida.
9. Coordinar a los funcionarios que ejercen supervisión y que realicen las funciones de policía judicial, en los términos previstos por la ley y bajo la dirección funcional del Fiscal General de la Nación, según asignación y competencia.
10. Proyectar los conceptos o dictámenes solicitados por la Fiscalía general de la Nación o las autoridades judiciales o administrativas, dentro del ámbito de su competencia.
11. Atender y resolver los asuntos y peticiones recibidos por el Grupo, dentro del ámbito de su competencia, conservando la unidad de criterio de la Superintendencia.
12. Participar en los procesos del Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia y de Educación Financiera, conforme a los lineamientos que establezca la Delegatura.
13. Las demás que le sean asignadas y estén acordes con la naturaleza del Grupo y el área de desempeño.

**ARTÍCULO TERCERO.** Crear en las Direcciones de Conductas Uno y Dos de la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia, los Grupos Internos de Trabajo que se denominarán “Grupo de Supervisión del Mercado de Capitales Uno” y “Grupo de Supervisión del Mercado de Capitales Dos”, respectivamente, con las siguientes funciones:

1. Generar informes de interés de la Delegatura, desde diferentes orientaciones y niveles de información, que apoyen la toma de decisiones de las dependencias de esta, en procura de propender por la integridad y la transparencia de los mercados.
2. Analizar y hacer seguimiento a las señales de mercado sobre situaciones inusuales, comportamientos atípicos, tendencias irregulares o cualquier otro suceso que pueda afectar al consumidor financiero y/o la integridad y la transparencia de los mercados remitidas por los intervinientes del mercado, grupos u organismos de interés, el Centro de Supervisión Digital adscrito a la Delegatura Adjunta de Riesgos u otras áreas de la Superintendencia, según asignación y protocolos de revisión, gestionando las solicitudes de información pertinentes a las entidades vigiladas por la SFC, que puedan ser objeto de supervisión, relacionadas con el ámbito de competencia de la Delegatura.
3. Coordinar actividades de supervisión de las entidades vigiladas, con el objeto de identificar conductas que atenten contra el consumidor financiero y/o la integridad y transparencia de los mercados, conforme a las políticas, metodologías y procedimientos previstos institucionalmente, mediante actividades in situ y extra situ, según las asignaciones de la Dirección.
4. Proponer y proyectar para la revisión del Director, los actos administrativos para el cumplimiento de las funciones de la Dirección, en relación con el ejercicio de la facultad sancionatoria, sus recursos y solicitudes de revocatoria directa contra los actos del Superintendente, conforme a las políticas institucionales.
5. Hacer el seguimiento a las campañas publicitarias de las entidades vigiladas por la Superintendencia, con el propósito de tutelar los derechos de los consumidores financieros; así mismo, proponer al Director la autorización de las campañas

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Resolución Número 0540 de 2020

Hoja No. 6

Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Superintendencia Financiera de Colombia y se determinan sus funciones

---

- publicitarias de las entidades vigiladas y/o productos a cargo del Grupo, de conformidad con la normatividad vigente y lineamientos de la Delegatura o Dirección.
6. Vigilar el ejercicio de las funciones de los Defensores del Consumidor Financiero y conceptuar sobre la posesión de los mismos, conforme a las competencias asignadas y en coordinación con el Grupo de Supervisión de la Gobernanza del Producto.
  7. Proponer al Director, dentro del ámbito de su competencia, la adopción de cualquiera de las medidas previstas en los literales c) y d) del artículo 6° de la Ley 964 de 2005 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan y adelantar las actuaciones administrativas correspondientes.
  8. Coordinar dentro de los términos de oportunidad y calidad, los trámites correspondientes a la atención de los procesos de autorizaciones asignados.
  9. Actuar como enlace con el Grupo Centro de Supervisión Digital adscrito de la Delegatura Adjunta para Riesgos, en cuanto corresponda.
  10. Atender y resolver los asuntos y peticiones recibidos por el Grupo, dentro del ámbito de su competencia, conservando la unidad de criterio de la Superintendencia.
  11. Proyectar los conceptos o dictámenes solicitados por la Fiscalía general de la Nación o las autoridades judiciales o administrativas, dentro del ámbito de su competencia.
  12. Participar en los procesos del Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia en los que sea parte y de Educación Financiera, conforme a los lineamientos de la Delegatura.
  13. Las demás que le sean asignadas y estén acordes con la naturaleza del Grupo y el área de desempeño.

**ARTÍCULO CUARTO.** Crear en la Dirección de Control del Ejercicio Ilegal de la Actividad Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia el Grupo Interno de Trabajo que se denominará "Grupo de Inspección", con las siguientes funciones:

1. Participar y contribuir en la planeación de las visitas de inspección.
2. Controlar, hacer seguimiento y reportar a la Dirección, el cumplimiento del cronograma de ejecución de las visitas de inspección.
3. Realizar el seguimiento durante el transcurso de las visitas de inspección y recomendar las actividades y requerimientos de información, así como orientar y apoyar las comisiones de visita.
4. Participar en las reuniones con el comité evaluador, junto con la comisión de visita, para analizar, complementar y solicitar los ajustes y pruebas necesarias con el fin de entregar los resultados e informes de las visitas de inspección.
5. Revisar los informes de inspección tanto in situ como extra situ, realizar o solicitar los ajustes o aclaraciones necesarios para entregarlos oportunamente a la Dirección.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Resolución Número 0540 de 2020

Hoja No. 7

Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Superintendencia Financiera de Colombia y se determinan sus funciones

---

6. Basado en los resultados observados durante las inspecciones, participar con opiniones y retroalimentar a las comisiones de visita y a la Dirección, con el objeto de fortalecer las actividades.
7. Participar en las reuniones solicitadas por la Dirección tanto con personas o entidades externas como internas de la SFC.
8. Participar en la Proyección, revisión y firma de requerimientos en temas propios de las investigaciones desarrolladas y las demás que considere la Dirección.
9. Participar en la proyección de conceptos, respuestas a solicitudes o dictámenes solicitados por autoridades judiciales o administrativas, que se enmarquen dentro de la actividad ilegal financiera y de otras propias de las entidades vigiladas.
10. Las demás que le sean asignadas y que estén acordes con la naturaleza del Grupo y el área de desempeño.

**ARTÍCULO QUINTO.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

## **PÚBLIQUÉSE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C., a los once (11) días del mes de junio de 2020.

**EL SUPERINTENDENTE FINANCIERO,**

**JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ**