





# Reactivación con inclusión, innovación y sostenibilidad

AUDIENCIA PÚBLICA

## Rendición de cuentas

2020 - 2021



**Noviembre 17** de 2021  
Bogotá D.C.







+++  
+++

+++  
+++  
+++

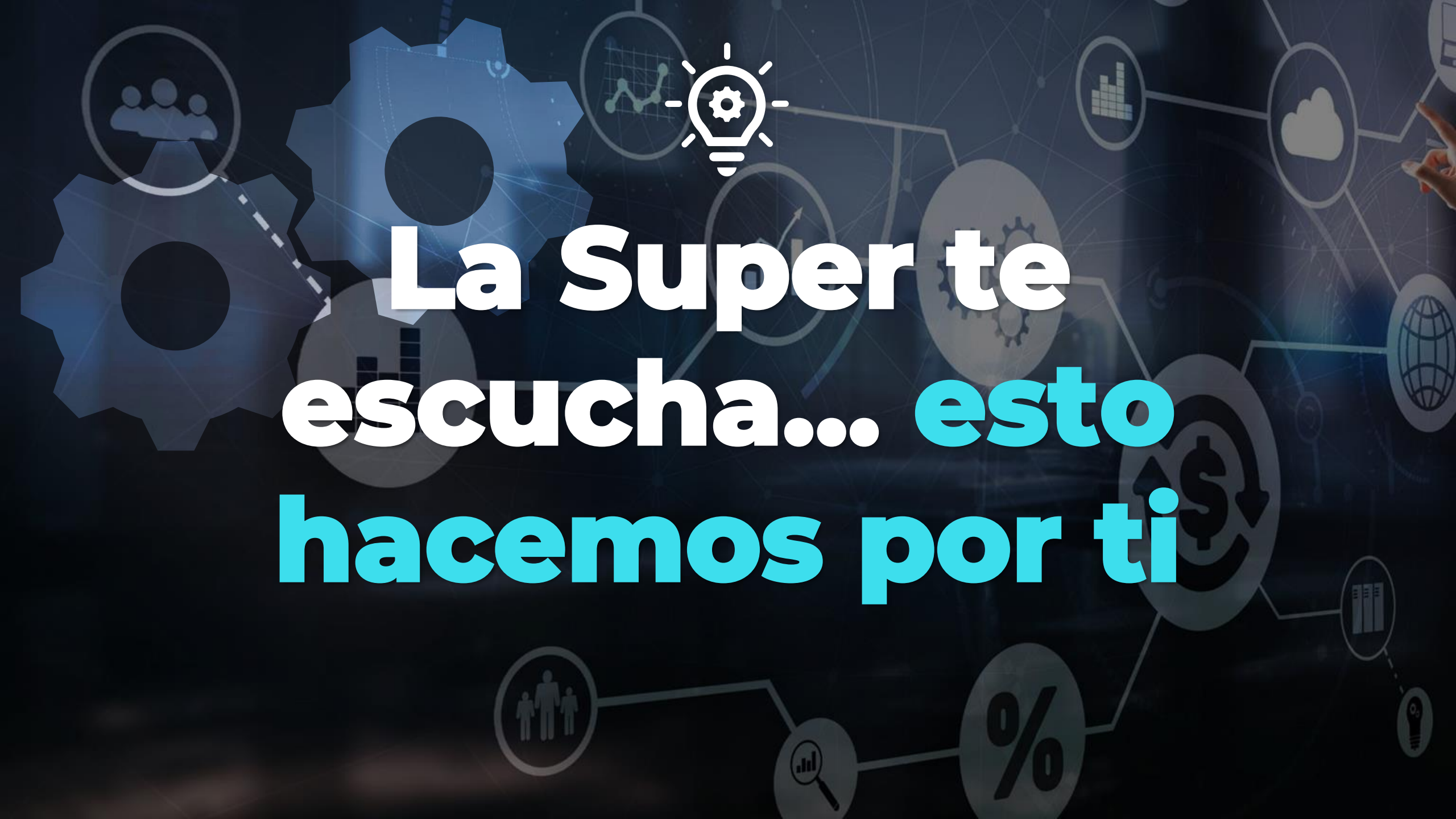
+++  
+++

+++  
+++  
+++



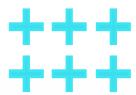




The background is a dark blue gradient with various white and light blue icons. There are several interlocking gears of different sizes. A prominent lightbulb icon with a gear inside is at the top center. Other icons include a group of people, a line graph, a bar chart, a cloud, a globe, a dollar sign with a circular arrow, a percentage sign, a magnifying glass over a bar chart, and a family silhouette. A hand is visible on the right side, pointing towards the icons.

**La Super te  
escucha... esto  
hacemos por ti**





## Lo que **NO** hacemos

La Superintendencia no es una entidad financiera, no otorga créditos ni puede obligar a los bancos a hacerlo.

La Superintendencia no diseña programas de subsidios o ayudas.

La Superintendencia no es una central de riesgo, no reporta ni define el historial crediticio de un deudor.

La Superintendencia no define las tasas de interés de los créditos.



## Lo que **SÍ** hacemos

Velamos porque tus ahorros estén protegidos y que de esta forma existan fuentes de financiación disponibles para ti.

Asegurarte que cuando las entidades vigiladas participan en la dispersión de subsidios, respeten los derechos de los consumidores a quienes van dirigidos.

Actuamos en los casos en los que has sido mal reportado por una entidad vigilada y el respeto por el habeas data.

Contarte cuál es el costo del crédito que las entidades pactan con sus clientes.







## Lo que **NO** hacemos

Asegurar la estabilidad y solidez de entidades no vigiladas en las cuales los consumidores deciden invertir sus recursos.

Restituir dineros cuando han sido entregados a entidades no vigiladas.

Proteger al consumidor en una compra de bienes o servicios en los comercios.



## Lo que **sí** hacemos

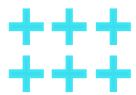
Velamos porque las entidades vigiladas en las que tienes tus ahorros sean sólidas y estables y cumplan la promesa de valor que te ofrecieron.

Darte información y educación financiera para que tomes las mejores decisiones, y advertirte de situaciones en las cuales tus recursos pueden correr riesgo.

Proteger tus derechos como consumidor financiero cuando adquieres un producto en un banco, aseguradora, etc.



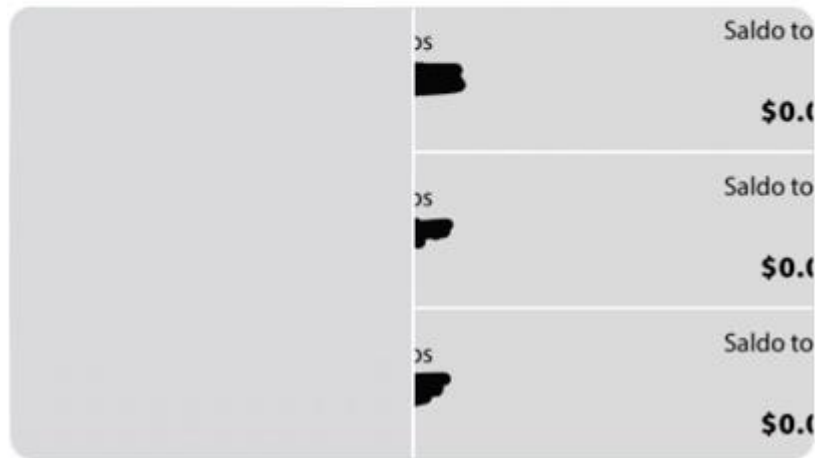




## Esto nos pedía la **gente** sobre situaciones de fraude



DIOS MIO así como cuando vemos en redes y noticias lo que le pasa a clientes de @  
@ y que llaman de @  
Ayer me llamaron para vender el seguro no acepte @SFCsupervisor y hoy .. taran 🧑 saldos en \$0 😞 y llevo 20 min esperando en el tel



7:43 a. m. · 9 oct. 2021 de Villa de Leyva, Colombia · Twitter for iPhone



## Lo que **hacemos** desde la Super

La Superintendencia verifica que las entidades cuenten con mecanismos de gestión de riesgo de ciberseguridad y fraude que minimicen la ocurrencia de estos hechos.

En los casos en los que estos mecanismos son vulnerados y no logran contener estos hechos, la Superintendencia actúa para que la entidad reconozca la falla, corrija y reintegre los recursos a los clientes afectados.







## Esto nos pedía la **gente** sobre el funcionamiento de los canales



## Lo que **hacemos** desde la Super



@  
¡Ayuda @SFCsupervisor ! Todo el día ha estado sin funcionar la plataforma de pago . Les estoy reportando y no dan respuesta favorable. ¡No he podido hacer el pago de la obligación! Después bloquean cuentas y tarjetas y nadie le responde al cliente.

7:11 p. m. · 12 oct. 2021 · Twitter for Android



Caída desde ayer la sucursal virtual del @  
Solo dicen un escueto discúlpenos. Pues no, no los disculpo pues necesito un servicio allí.  
@SFCsupervisor

10:26 a. m. · 22 ago. 2021 · Twitter Web App

Las intermitencias en los canales virtuales son naturales y no deben generar pánico. La Superintendencia impone a las entidades la obligación de disponer canales alternativos para que puedas hacer tus transacciones ante una falla y comunicarlos a sus clientes.

Cuando las operaciones no pueden realizarse bajo ninguna de las alternativas provistas por la entidad, ésta debe responder a su consumidor por los inconvenientes.







## Esto nos pedía la **gente** sobre créditos



Para una tarea:

Por qué los bancos no pueden exceder la tasa de usura como bancos y con sus financieras cobran lo que les da la gana ? [@SFCsupervisor](#)

2:28 p. m. · 5 may. 2021 de Envigado, Colombia · Twitter for iPhone



Mientras el [@BancoRepublica](#) volvió a bajar la tasa de interés, la [@SFCsupervisor](#) mantuvo inalterada la tasa de usura. Los bancos deben estar súper agradecidos.

8:37 a. m. · 1 jul. 2020 · Twitter for iPad



## Lo que **hacemos** desde la Super

Las tasas de interés corresponden al costo del crédito que se fija teniendo en cuenta cuánto le cuesta a la entidad obtener los recursos, el riesgo de la operación, es decir que el deudor incumpla con el pago, y los costos administrativos.

La SFC no fija las tasas de interés, solamente revela al mercado lo que en promedio el mercado cobra a sus clientes.

Durante la pandemia la SFC promovió el cambio de las condiciones de los créditos en más de 2,2 millones de deudores por un valor de 35 billones de pesos, cambios que incluyeron una reducción promedio de tasas de interés de 2.31%.











**Un ecosistema  
financiero estable al  
servicio de los  
consumidores**





## ¿Qué es la **estabilidad** y por qué es **importante** para mí?

Hoy son más de **31.1 millones** de colombianos y **900 mil** empresas\* que como tú guardan sus ahorros en los establecimientos de crédito: **\$514,6 billones**

¿Te has imaginado ir a tu entidad por tus ahorros y no recibirlos?

**21,74%**

de solvencia frente al mínimo regulatorio de **9%**.

Cerca de **36%**

fortalecimiento patrimonial, representado en **\$33 billones** desde diciembre de 2019.

**69,6%**

es el porcentaje promedio de retención de utilidades para fortalecer el capital de mejor calidad. **\$5,2 billones** son las utilidades retenidas.

Para que esto **no ocurra**, la SFC supervisa que las entidades cuenten con el capital suficiente para asumir los riesgos de la actividad

**38,8 bill**

es el valor de las provisiones constituidas por las entidades para asumir impagos de sus deudores

**1.94 veces**

es el nivel de la liquidez de corto plazo de los establecimientos de crédito frente al mínimo regulatorio de **100%**.

**111,4%**

es el nivel de las necesidades de financiamiento de hogares y empresas que permite cubrir el fondeo estable disponible.



+++ Cuando hay confianza y estabilidad **todos los colombianos** nos podemos beneficiar de la oferta de servicios financieros, en especial **el crédito**

Cerca de **10.599.895** de hogares y empresas se benefician del crédito.

Tasa de aprobación  
consumo

**33.4%**

**7.838.302 aprobaciones**

Sólo en sep-21: 39.3%; 816 mil aprobaciones

Tasa de aprobación  
vivienda

**66.3%**

**692.785 aprobaciones**

Sólo en sep-21: 69.6%; 46 mil aprobaciones

**\$553.9b**

variación real 1.27%  
48.93 % del PIB



Comercial

**\$279.4b**  
v.a. -2.4%



Consumo

**\$171.2b**  
v.a. 4.7%

Tasa de aprobación  
comercial

**83.7%**

**651.174 aprobaciones**

Sólo en sep-21: 84.4%; 43 mil aprobaciones

Tasa de aprobación  
microcrédito

**87.6%**

**1.908.724 aprobaciones**

Sólo en sep-21: 87.7%; 142 mil aprobaciones



Vivienda

**\$89.1b**  
v.a. 6.7%



Microcrédito

**\$14.1b**  
v.a. 3.6%





Pero la estabilidad no sólo se refiere a tener los recursos para responderle a los ahorradores, también pasa por facilitar el acceso a los mismos a través de canales **disponibles, ágiles y seguros**

El adecuado funcionamiento del **sistema de pagos** y los **canales virtuales** permitió canalizar **4.284.091.225** operaciones monetarias por un valor de **\$8.366 billones**.

**99,95%**

corresponde a la disponibilidad de canales digitales.



**0,03%**

Audio respuesta  
# operaciones: 1.015.110  
Monto operaciones: \$1 b



**15,85%**

Internet  
# operaciones: 678.887.246  
Monto operaciones: \$3.771 b



**16,49%**

Cajeros  
# operaciones: 706.533.233  
Monto operaciones: \$268 b



**17,91%**

Datáfonos  
# operaciones: 767.223.254  
Monto operaciones: \$123 b



**7,83%**

Oficinas  
# operaciones: 335.307.299  
Monto operaciones: \$2.151 b



**19,37%**

Banca móvil  
# operaciones: 829.756.624  
Monto operaciones: \$238 b



**13,32%**

Corresponsales bancarios  
# operaciones: 570.787.383  
Monto operaciones: \$226 b

Nota: cifras tomadas del F-444, II SEM 2020 y I SEM 2021 (del 1 de Julio de 2020 al 30 de Junio del 2021)  
Adaptado de: (i) "Informe de operaciones" SFC Primer semestre del 2021



## ¿Y cuál es mi rol como consumidor en la estabilidad?

Para que la estabilidad siga siendo una característica de nuestro sistema financiero no sólo las entidades tienen una responsabilidad, **los deudores** también.

Cuando pagamos oportunamente nuestros créditos, estamos asegurando que los recursos del **crédito sigan fluyendo** a otros colombianos con necesidades de financiación.

Cuando dejamos de pagar, **la percepción de riesgo** genera restricciones para acceder a nuevas fuentes de recursos, es decir, pierde la entidad y perdemos todos.

### \$530 bill

Cartera al día o vigente



Comercial

**\$268,2 b**

ICV: 4,03%



Consumo

**\$162,5 b**

ICV: 5,06%



Vivienda

**\$86,1 b**

ICV: 3,41%



Microcrédito

**\$13,1 b**

ICV: 6,66%







Además del patrimonio, la estabilidad se fundamenta en la **confianza y la seguridad en mis transacciones**

Los “amigos de lo ajeno” siempre aprovecharán nuestro descuido para apropiarse de nuestros ahorros.

Las entidades cuentan con mecanismos de ciberseguridad con los más altos estándares, pero no hay que perder de vista que el ahorrador es el primer guardián de su información.

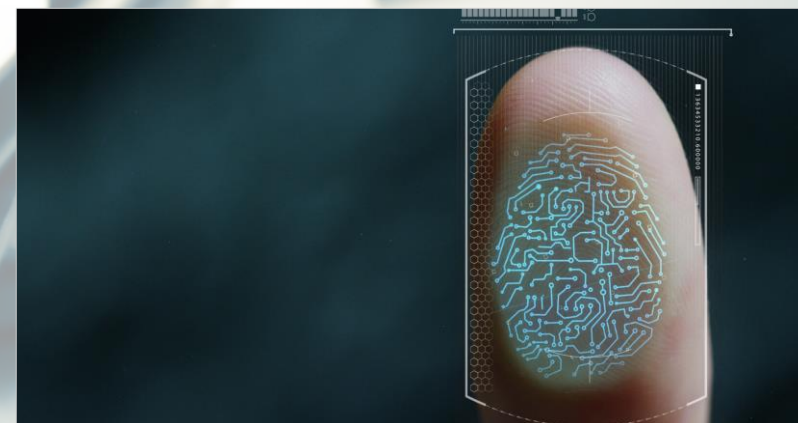
**27.5%**

de las demandas recibidas entre enero 2019 y agosto 2021 estuvieron relacionadas con tema de fraude.





Atender las  
recomendaciones de  
seguridad y cuidado de  
mis ahorros  
**complementa los  
esfuerzos** del sistema  
financiero y reduce las  
posibilidades para los  
delincuentes







**Cambiar con frecuencia las contraseñas** de cajero o de ingreso a los servicios digitales de su entidad financiera, no usar datos personales como fechas de cumpleaños, por ejemplo.



Así estemos en nuestro computador personal **no darle recordar contraseña** de los sitios transaccionales de nuestra entidad financiera.



Evitar realizar transacciones como pagos, transferencias o consultas utilizando redes públicas, **digitar siempre la dirección web de la entidad** y cerrar sesión después de ingresar al portal de su entidad financiera.

Activar los **servicios de alerta de transacciones** que ofrecen las entidades financieras a través de mensajes de texto, hacer uso de las claves dinámicas y fijar topes en las transacciones cuando sea permitido.



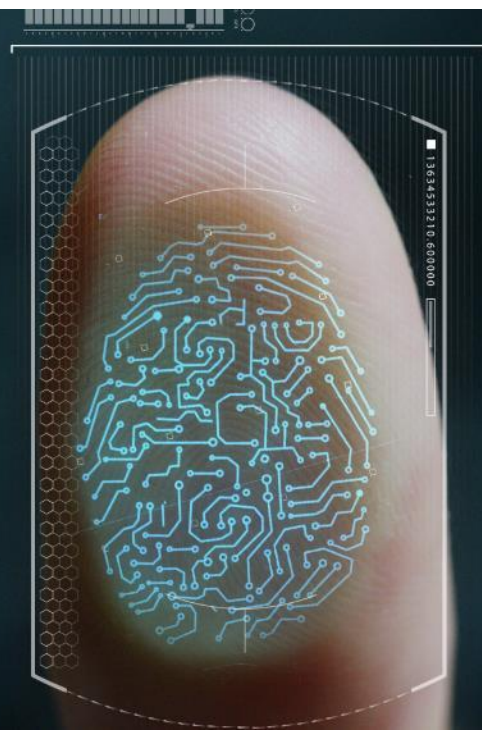
No compartir o guardar escritas las claves de acceso a los productos financieros.

Al recibir correos en los que dicen que nuestros productos financieros han sido bloqueados y agregan un enlace para supuestamente desbloquearlos **no debemos darle clic**, generalmente trae implícito un troyano o somos redireccionados a un formulario en el que nos piden digitar información personal.

No aceptar ayuda de extraños cuando se realizan transacciones en cajeros electrónicos, datáfonos o en los corresponsales bancarios.



Utilizar el **reconocimiento facial, la huella digital o una clave de seguridad** en el celular para desbloquearlo, así se evita que extraigan la información guardada en el dispositivo móvil en caso de llegar a extraviarlo.







## ¿La **estabilidad está garantizada** en todos los que ofrecen productos financieros?

**No**, son muchas las figuras que aunque similares a la oferta de productos del sistema financiero **no cuentan con la vigilancia de la Superintendencia Financiera** ni con el respaldo de ninguna autoridad. Debes estar atento y reconocer los riesgos que corren tus recursos.



**47** Falsos vigilados

**3** Advertencias por casos de suplantación a la Superintendencia Financiera

Agosto 2020 - Noviembre 2021



Oferta pública de valores no autorizada

Medidas: **2** Sujetos de las medidas: **2**

Captación ilegal de recursos del público

Medidas: **4** Sujetos de las medidas: **10**

Promoción de productos y/o servicios del mercado de valores de entidades extranjeras no autorizadas

Medidas: **5** Sujetos de las medidas: **13**



Promoción y venta de pólizas de seguros de entidades extranjeras no autorizadas

Medidas: **1** Sujetos de la medida: **1**





The background of the image features a hand holding a smartphone on the left side. A white rocket is depicted flying upwards towards the top center. A network of white dots connected by thin lines is scattered across the upper right portion of the image. The overall background is a dark, solid color.

# **Transformación digital para los consumidores**





El trabajo de la SFC se ha enfocado en acompañar al sistema financiero en su **transformación digital** y **catalizar la innovación** para lograr una mejor oferta de valor para los consumidores financieros



### **Transformación digital**

Acoplamiento del marco regulatorio para promover la innovación, desarrollos tecnológicos y espacios de experimentación (“sandbox regulatorio”).



### **Autorización de nuevos actores**

Nuevos jugadores fintech, ofreciendo innovadores productos, hacia segmentos de la población colombiana tradicionalmente excluidos.



### **Adopción digital e inclusión financiera**

Productos con procesos simplificados y programas de apoyo del Gobierno, se han sumado a la necesidad de realizar transacciones digitales en medio del aislamiento que trajo la pandemia de Covid-19.

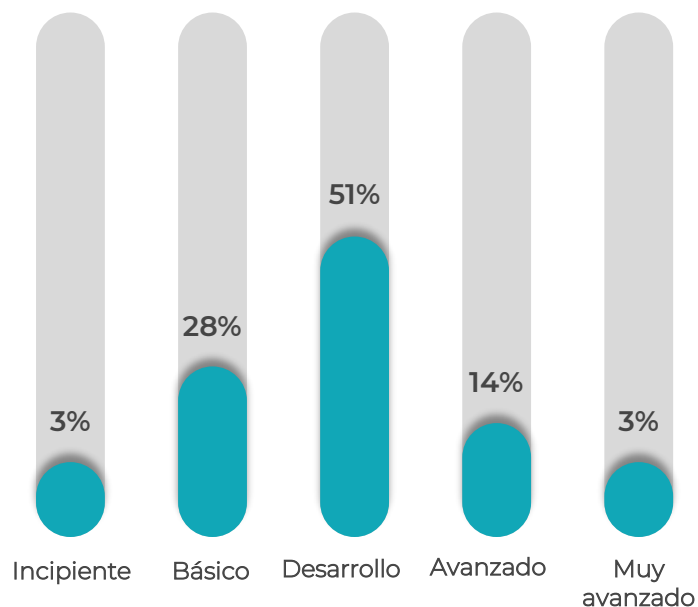


La **toma de temperatura de innovación** refleja un sistema financiero que, en promedio, se encontraba en desarrollo de su proceso de transformación antes de la pandemia, pero que en medio de la coyuntura **aceleró su paso hacia un estado avanzado**

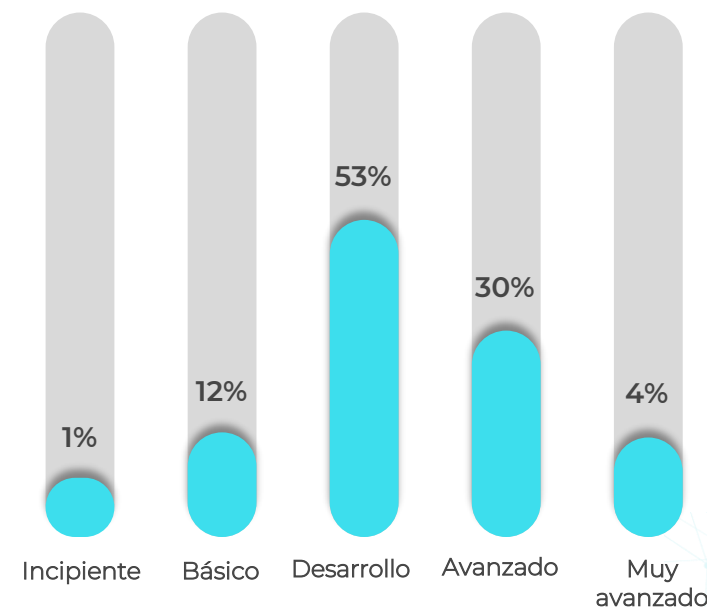
### Entidades financieras tradicionales (% encuestados)



Pre Covid-19  
(2020)



Actualmente  
(2021)



Fuente: SFC Innovarómetro (2021), "Hacia una agenda de innovación financiera y tecnológica pos-COVID-19".





El sistema financiero colombiano se viene dinamizando con la **entrada de nuevos jugadores y la transformación de los tradicionales**, ofreciendo productos innovadores a través de diversos canales

## Evolución de entidades autorizadas por la SFC con modelos negocio de base tecnológica

2011 - 2015

Línea de negocio banca digital



2016-2017

SEDPE



Línea de negocio banca digital



2018 - 2019

Financiación colaborativa



Esquemas colaborativos con productos de ahorro



SEDPE



Esquema colaborativo banca digital



2020 - 2021

Banca digital



Financiación colaborativa



Esquemas colaborativos con productos de inversión



SEDPE



Esquema colaborativo banca digital



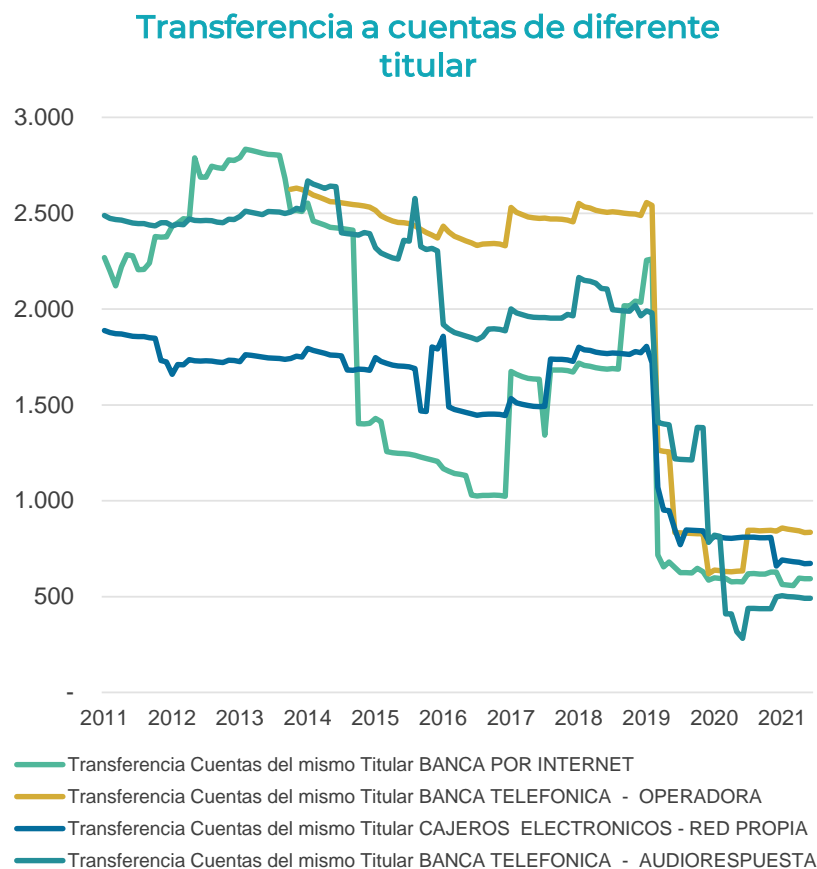
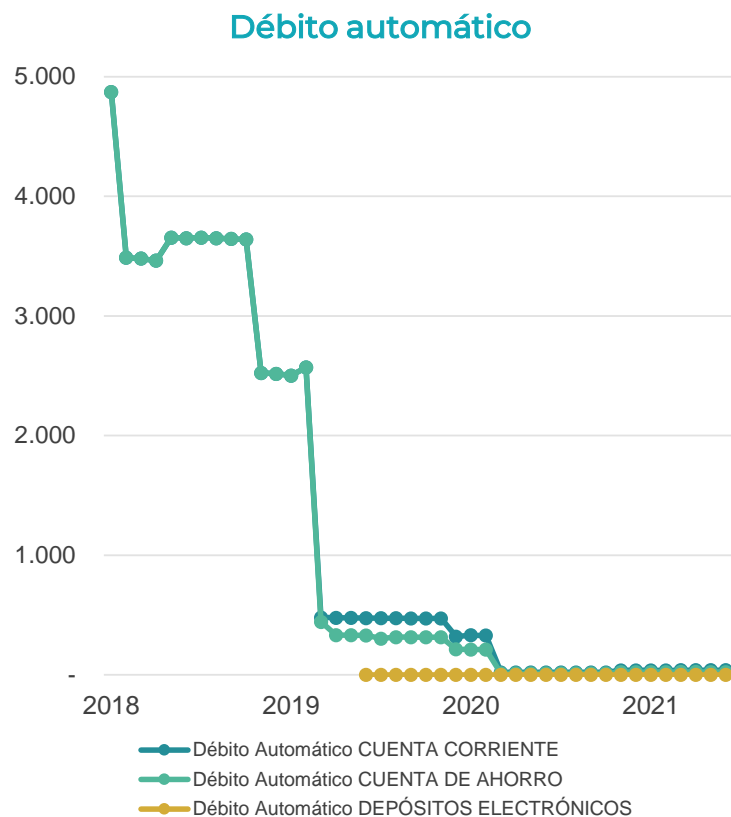
Fuente: Superintendencia Financiera.

Nota: Autorizaciones pendientes. Probados en la Arenera de SFC.



Un sistema financiero más innovador y competitivo redunda en **beneficios tangibles para los consumidores financieros**, no sólo en la calidad de los servicios ofrecidos, sino también en sus **costos asociados**

### Tarifa máxima por tipo de servicio bancario (pesos constantes de 2018, cifras a junio de 2021)



Fuente: Superintendencia Financiera.



Indudablemente existe espacio para **profundizar el acceso** a servicios financieros, lo cual requiere de un esfuerzo mancomunado

### Consolidación del ecosistema digital



Nuevos jugadores, productos transformadores y desarrollos innovadores que busquen solventar las barreras a la inclusión financiera.

### Dinamización del sistema de pagos

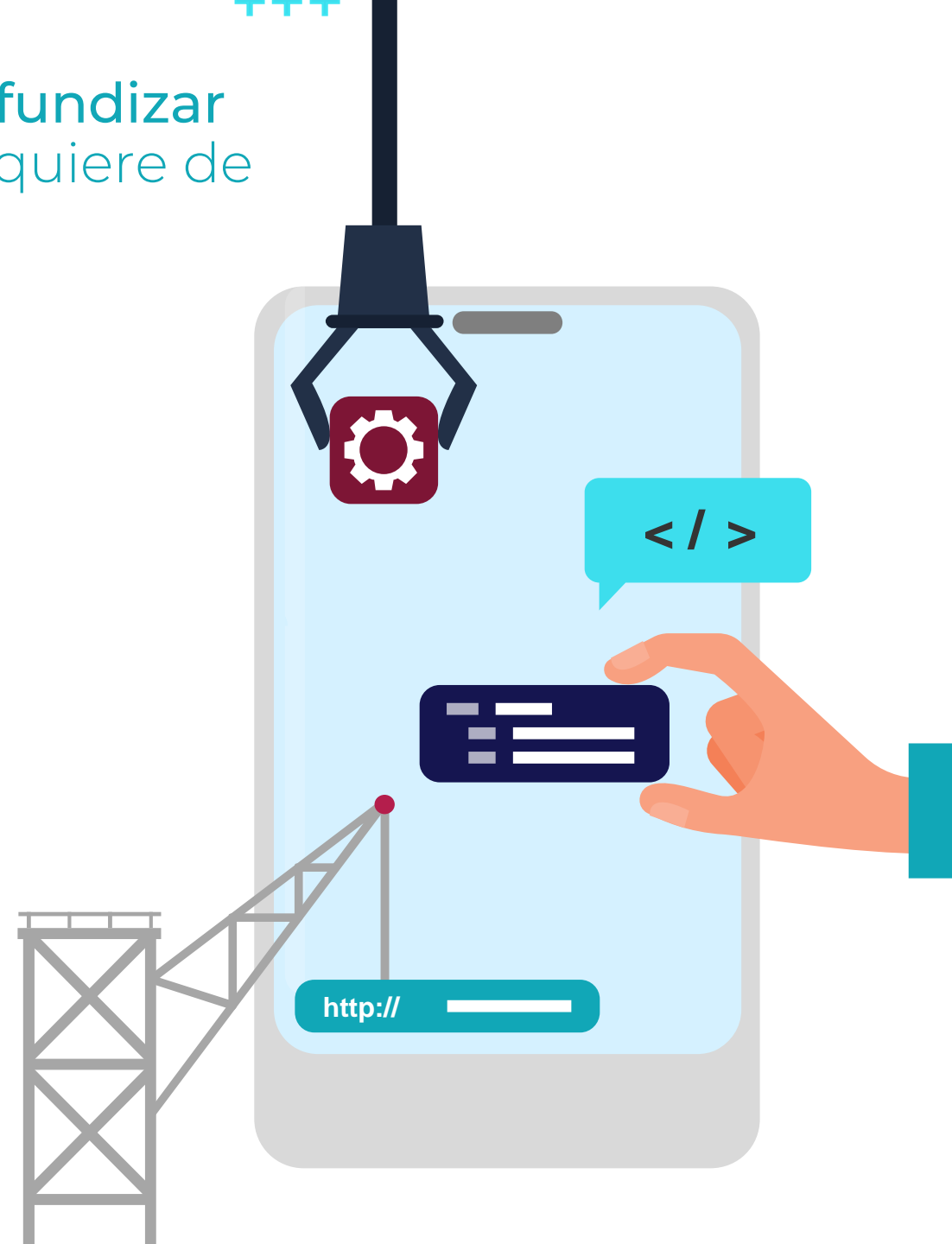


Implementación de estándares y mejores prácticas para que los usuarios cuenten con un sistema más eficiente, interoperable e inclusivo.

### Educación financiera digital



Empoderar a los consumidores financieros con herramientas que les permitan tomar decisiones informadas, oportunas, generando así mayor confianza en el sistema.









# Compromiso social y ambiental de todos y para todos



Para los reguladores y supervisores financieros, la sostenibilidad ha pasado de ser una **causa filantrópica a una prioridad estratégica** para el sector



### Responsabilidad Corporativa

Gestión de reputación.  
Oportunidad de involucramiento con empleados (voluntariado corporativo).



### Sistemas de gestión y administración de riesgos ambientales

Reconocimiento de qué riesgos climáticos impactan el desempeño de los clientes/proyectos.



### Integración del cambio climático en la gobernanza, estrategia, gestión de riesgos y métricas

Los riesgos climáticos están integrados en la estrategia de la entidad financiera.

---

En 2018 la mayoría de bancos estaban aquí







Para los reguladores y supervisores financieros, la sostenibilidad ha pasado de ser una **causa filantrópica a una prioridad estratégica** para el sector

RSE está entre las principales para desarrollar sistema de gestión de riesgos ambientales.

De acuerdo con la primera encuesta de Riesgos y Oportunidades de Cambio

Climático **69,2%** de los bancos considera ésta una de las principales razones.

En la segunda Encuesta de Riesgos Y Oportunidades se encontró que el **59%** de bancos tenía un SARAS.

Según su nivel de adopción, el **54%** de los bancos con SARAS se encontraba en etapa crecimiento o consolidación.

Para la Segunda Encuesta sólo el **36%** de los bancos había identificado alguna oportunidad y/o riesgo derivada del cambio climático y **18%** de los bancos había realizado análisis con enfoque prospectivo sobre riesgos físicos o de transición.





# Desde el 2018 trabajamos en una estrategia encaminada a generar las condiciones necesarias para enverdecer el sistema financiero

## Meta



Promover un sistema financiero más resiliente que incorpore en su ADN el cambio climático y los riesgos y oportunidades relacionados con los asuntos ambientales.

## Objetivos



1. Facilitar la reorientación de flujos que faciliten la transición de la economía hacia una baja en carbono.

2. Promover la identificación y gestión de los riesgos ASG (ESG) y los climáticos.

## Acciones



1. Crear definiciones comunes.

2. Crear capacidades para nivelar prácticas y desarrollar la industria.

3. Mejorar la disponibilidad y la calidad de información y datos.

4. Desarrollar herramientas de supervisión.





Y su gestión se ha fundamentado en **5 frentes de trabajo**: desarrollo de estrategia, participación en instancias de coordinación y capacitación, y diseño de iniciativas para promover mayor transparencia, gestionar los riesgos y movilizar recursos en pro de la sostenibilidad

## Estrategia

- Lanzamiento de Encuestas de Riesgo y Oportunidades del Cambio Climático (2019, 2021).
- Publicación de Estrategia de la SFC (2019).



## Promover la Gestión de Riesgos ASG y Climáticos

- Análisis de riesgo climático para bancos.
- Análisis de portafolios para Fondos de Pensiones.
- Guía y CE para la integración de ESG.



## Fomentar Transparencia

- PCE de Divulgación ASG y Climática.
- Taxonomía Verde.



## Coordinación

- Ingreso al SBN (2019).
- Ingreso al NGFS (2020).
- Capacitaciones internas.
- MOU U. de los Andes.
- Ingreso al Task Force de Inversión Responsable (2019).
- Ingreso al Comité de Gestión Financiera del SISCLIMA (2020).



## Facilitar la movilización de flujos de capital

- CE de Bonos verdes.
- Bonos temáticos y Sustainability Linked Bonds (SLBs).
- Otros (Bonos de transición).





Y para integrar la sostenibilidad dentro de la supervisión, la SFC diseñó una **hoja de ruta** que permita hacerlo de manera **escalonada y progresiva**



### Definir el alcance de la estrategia alineado con competencias



Documento con posición de la SFC y plan de trabajo.

### Definir responsable dentro de la estructura



Generación de capacidades y creación del Grupo de Trabajo de Finanzas Sostenibles (GFS).

Y para integrar la sostenibilidad dentro de la supervisión, la SFC diseñó una **hoja de ruta** que permita hacerlo de manera **escalonada y progresiva**



### Identificar impactos, canales de transmisión y cuantificar el impacto



Análisis de escenarios de transición para fondos de pensiones.



Análisis de vulnerabilidades riesgos físicos y de transición en bancos.

### Identificar la percepción de la exposición y gestión de riesgos ASG y climáticos



Encuesta bienal de riesgos y oportunidades 2018 Y 2020.


Y para integrar la sostenibilidad dentro de la supervisión, la SFC diseñó una **hoja de ruta** que permita hacerlo de manera **escalonada y progresiva**



Evaluar la exposición



Establecer  
expectativas del  
Supervisor



Implementación de  
expectativas  
(integración en marco  
de supervisión)

### Diseñar expectativas a través de guías y documentos voluntarios



Buenas prácticas de inversión para fondos de pensiones.



Guía para la gestión de riesgos climáticos en bancos.



Guía de principios de gestión de riesgos para aseguradoras.



Generación de capacidades Industria.



Y para integrar la sostenibilidad dentro de la supervisión, la SFC diseñó una **hoja de ruta** que permita hacerlo de manera **escalonada y progresiva**

Establecer  
expectativas del  
Supervisor

Implementación de  
expectativas  
(integración en marco  
de supervisión)

### Integrar en supervisión



Guías para el supervisor (Bancos, Seguros y AFP).



PCE para divulgación emisores (TCFD + SASB).

### Regular (cuando aplica)



CE 007/21: Integración de factores ASG para fondos de pensiones y aseguradoras.



CE 008/21: Integración de factores ASG en FVP.





# La Supervisión como herramienta transformadora





# Una supervisión transformadora a la vanguardia de las nuevas tendencias



¿Qué es ser vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia?

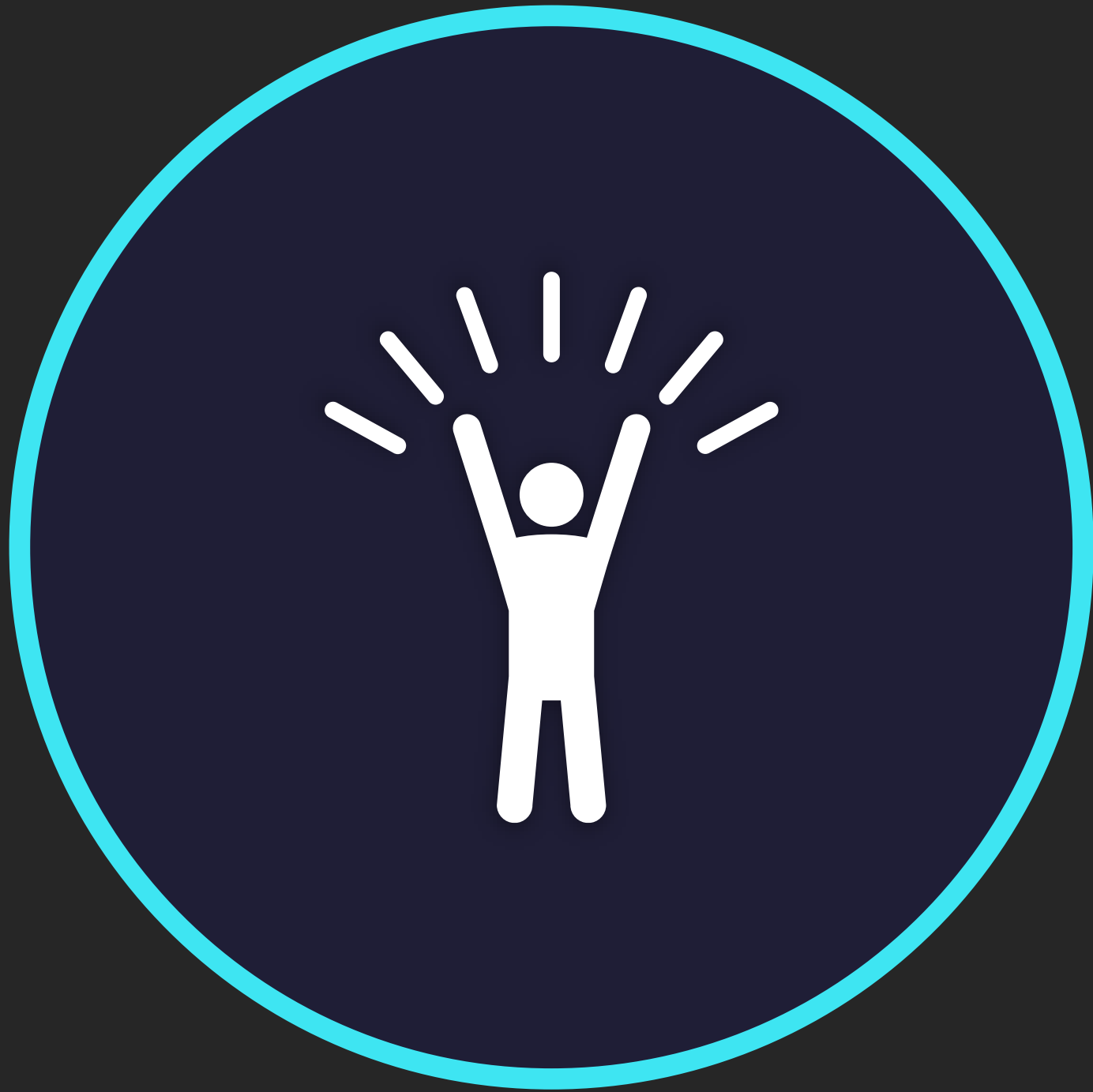


La Supervisión más allá de la sanción



Nuevos jugadores ingresan al sistema financiero







**El consumidor  
financiero como  
eje estratégico de  
nuestra labor**





# Canales para la atención al consumidor en la SFC

## Queja

**181.294**

Tramitadas a través de la SFC  
01/08/20 - 31/07/21

### Favorabilidad

**53,17%**

A favor del  
consumidor

**46,83%**

A favor de la  
entidad

## Conciliación

Tiempo promedio de  
terminación

**11,58 días**  
2019 - 2020



**40,29 días**  
2020 - 2021

Consumidores financieros  
atendidos

**144**  
2019 - 2020



**1.082**  
2020 - 2021

## Proceso jurisdiccional

**56,0%**

Indicador de productividad  
(Finalizadas/Recibidas)

**5.818** Recibidas

**3.259** Finalizadas  
01/08/20 - 31/07/21

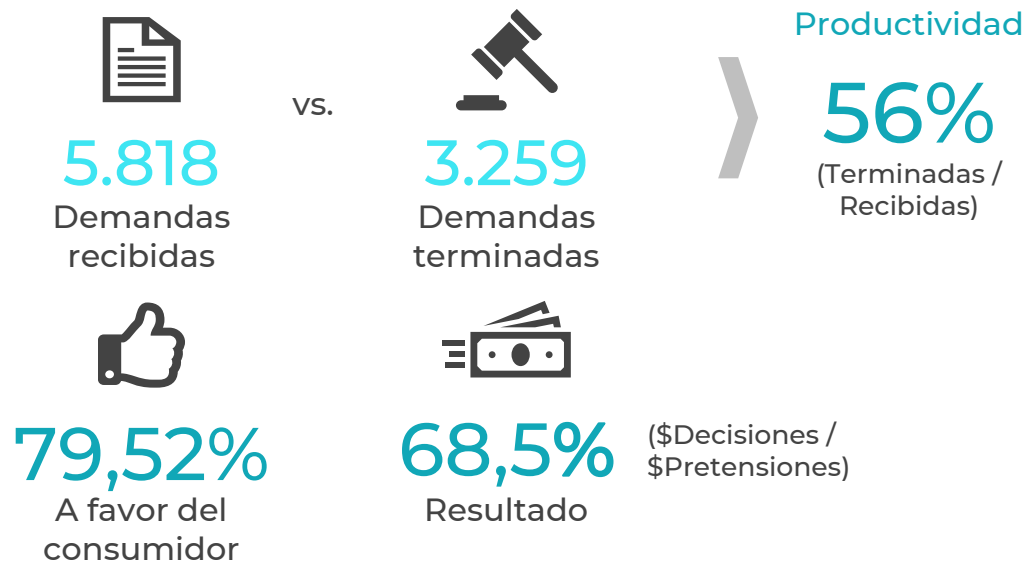
**79,52%**

A favor del  
consumidor

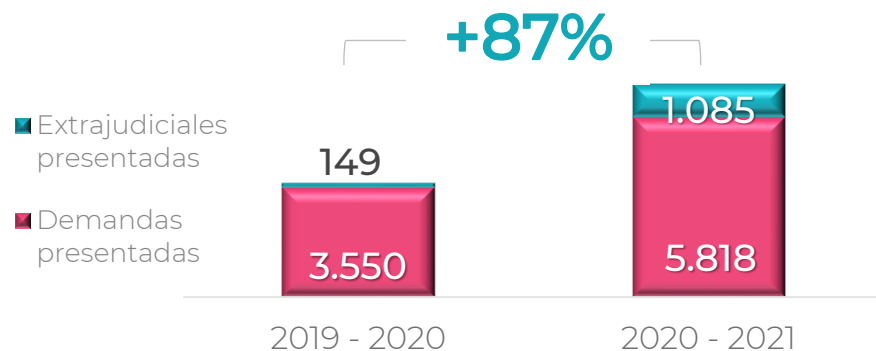


# La función jurisdiccional: mecanismo oportuno de atención al consumidor financiero

## Resolución de demandas (01/08/2020 – 31/07/2021)



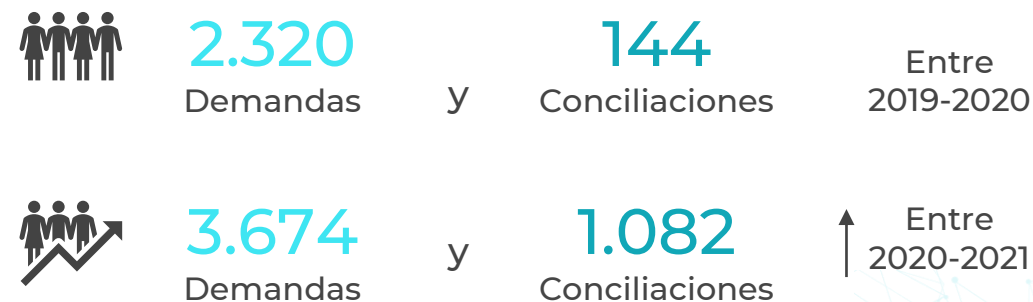
## Crecimiento del servicio de justicia



## Tiempo promedio de terminación



## Consumidores financieros atendidos

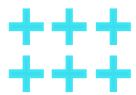




# Smartsupervision

- Visualización en **tiempo real** de todas las quejas del sistema.
- Identificación de la **causa raíz**.
- Instrucciones correctivas en **menor tiempo**.
- Generación de **analítica preventiva y prospectiva**.



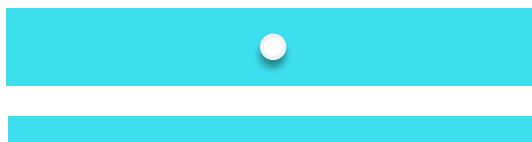


## Nuestra supervisión se está transformando...

(i) Foco de supervisión recae sobre las conductas de las entidades vigiladas que podrían generar un daño a los consumidores financieros

(ii) Adopción del riesgo de conductas dentro del Marco Integral de Supervisión.

### Supervisión preventiva con enfoque en conductas

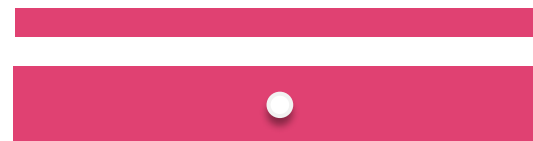


### Smartsupervision

para generar un ecosistema único de atención al consumidor financiero e identificar conductas que vulneren a los consumidores financieros de manera eficiente y oportuna.

La necesidad de nuevas estrategias de supervisión que respondan eficientemente a las necesidades del consumidor financiero considerando el dinamismo del entorno digital.

### Elevar los estándares de protección al consumidor financiero en un entorno digital





indebida  
asesoría  
acceso a  
productos  
leasing  
incumplimiento  
tarjeta de crédito  
cheques  
libre inversión  
suplantación  
seguros  
pensiones voluntarias  
cuenta de ahorros hipotecarios  
publicidad engañosa  
fraude  
fiducia  
libranza  
acceso a productos  
contrato de comisión  
habeas data

## Prácticas de autoprotección de los consumidores

(Ley 1328 de 2009 artículo 6°.)

## Responsabilidades de las entidades

(Ley 1328 de 2009)





## Prácticas de autoprotección de los consumidores

(Ley 1328 de 2009 artículo 6°.)

- Verificar la entidad (vigilada SFC).
- Informarse sobre las condiciones de los productos.
- Revisar el contrato y anexos.
- Aplicar las recomendaciones de seguridad.
- Informarse sobre canales de atención de PQR.
- Exigir respuesta oportuna del servicio.

## Responsabilidades de las entidades

(Ley 1328 de 2009)

- Prohibición de cláusulas y prácticas abusivas  
(Sentencia Corte Constitucional C-909-12 de 2012)
- Responsabilidad Civil por desviación de transferencias interbancarias  
(Sentencia CSJ Sala de Casación Civil SC5176-2020)

Las entidades deberán responder cuando un tercero se haga pasar por el titular de la cuenta, debido a que el banco debe verificar la identidad del usuario, para aceptar la transacción que se solicita.





# Sello de calidad

Lanzamiento Enero de 2022



Diseño



Categorías



Comunidad  
evaluadora



Logros  
recientes





Las actividades de supervisión son **integrales y buscan generar un trato justo al consumidor financiero** a través de diferentes frentes



Procesos de gestión de cobranza, atención y trato a los consumidores a través de los canales de las EV.



Transparencia de la información suministrada en vinculación a productos en SCBV y SCBA.

Tarifas y cobros en operaciones fallidas en cajeros automáticos a Establecimientos de Crédito.

Gobierno corporativo en la vinculación de productos de las SCBV y SCBA.





Las actividades de supervisión son **integrales y buscan generar un trato justo al consumidor financiero** a través de diferentes frentes



Campañas y programas publicitarios de las EV, para garantizar el adecuado suministro de información al consumidor.



Suministro de información al consumidor financiero en fiducia inmobiliaria.

Mejores prácticas en la colocación de seguros de desempleo, con el fin de prevenir conductas en perjuicio de los asegurados.







Las actividades de supervisión son **integrales y buscan generar un trato justo al consumidor financiero** a través de diferentes frentes



Modelo de asesoría y atención al consumidor financiero a través de canales digitales en Pensiones Obligatorias.



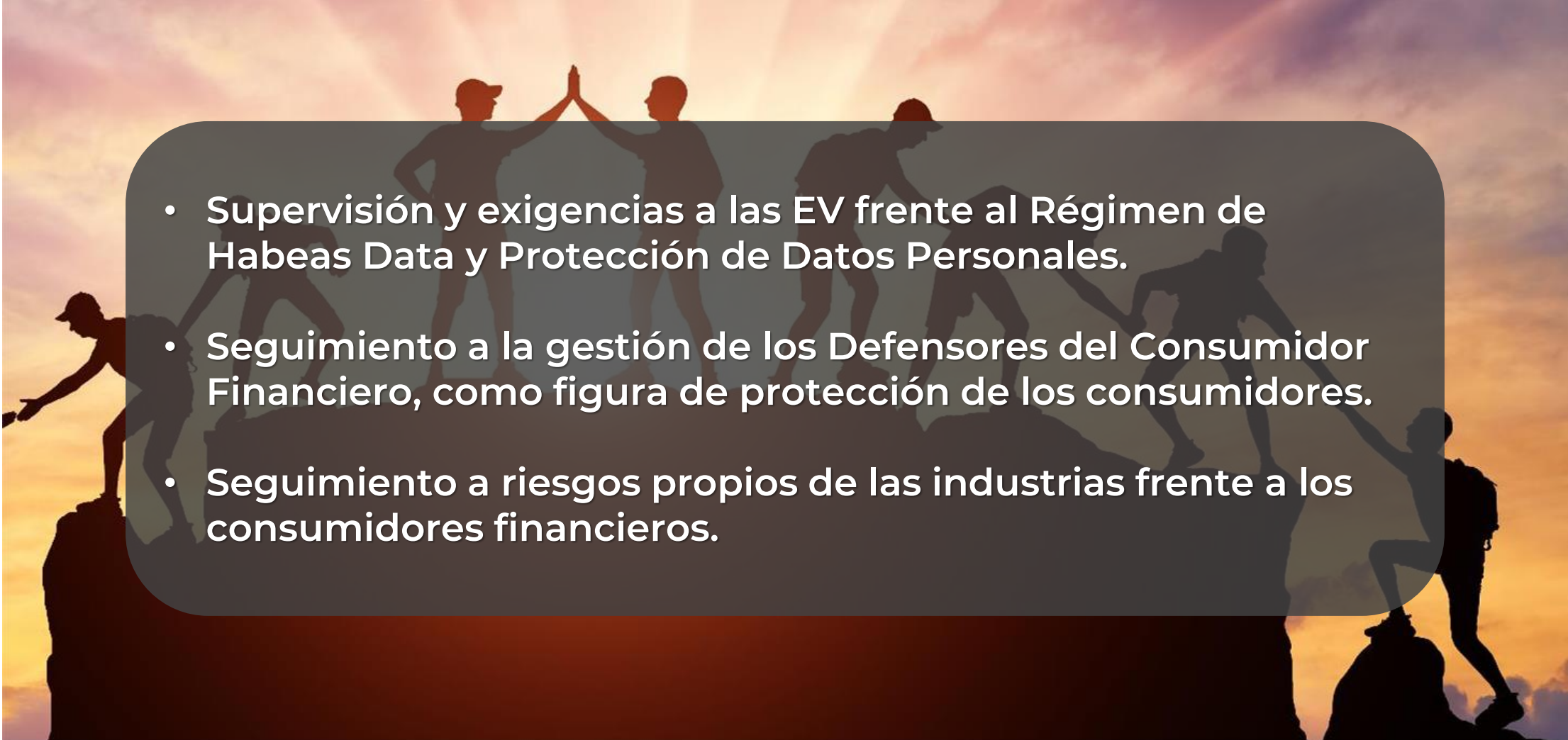
Eliminación de cláusulas abusivas en los reglamentos de TC con el fin de mitigar asimetrías de información y velar por el equilibrio contractual.

Conductas asociadas a la transparencia e integridad del mercado de valores.





Las actividades de supervisión son **integrales y buscan generar un trato justo al consumidor financiero** a través de diferentes frentes

- 
- Supervisión y exigencias a las EV frente al Régimen de Habeas Data y Protección de Datos Personales.
  - Seguimiento a la gestión de los Defensores del Consumidor Financiero, como figura de protección de los consumidores.
  - Seguimiento a riesgos propios de las industrias frente a los consumidores financieros.





# Nuestros Canales de atención



Portal de quejas en  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)



+57 601307 8042



#903



Punto ciudadano  
Calle 7 # 4- 49







@SFCsupervisor



Superintendencia  
Financiera de Colombia



superfinanciera



Superintendencia  
Financiera de Colombia



superfinanciera

# Síguenos

## #RendiciónCuentasSFC









# Gestión institucional





## Gestión institucional

