

PARTE I
INSTRUCCIONES GENERALES APLICABLES A LAS ENTIDADES VIGILADAS

TÍTULO III
COMPETENCIA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

CAPÍTULO II: INSTANCIAS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR EN LAS ENTIDADES VIGILADAS

1. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) que se enuncian en el ámbito de aplicación deben implementar un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros (SAC) que propenda por los siguientes objetivos mínimos: (i) Consolidar al interior de cada entidad una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) Adoptar sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) Fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) Propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

Para el cumplimiento de las instrucciones contenidas en el presente capítulo se debe actuar bajo el marco del principio de trato justo, en virtud del cual las entidades vigiladas deben garantizar en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios: (i) que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros; (ii) que se les suministre y tengan acceso a información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero en todo el ciclo de vida del producto; (iii) que no existan barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras, ni para la interposición de quejas o reclamos.

1.1. Ámbito de aplicación

Las siguientes entidades se encuentran obligadas a implementar el SAC:

- a. Los establecimientos de crédito.
- b. Las sociedades de servicios financieros.
- c. Las entidades aseguradoras.
- d. Los corredores de seguros.
- e. Las sociedades de capitalización.
- f. Las entidades de seguridad social y administradoras del régimen solidario de prima media con prestación definida.
- g. Los miembros de las bolsas de bienes y productos agropecuarios y agroindustriales.
- h. Las sociedades comisionistas de bolsas de valores.
- i. Los comisionistas independientes de valores.
- j. Las sociedades administradoras de fondos de inversión.
- k. Las sociedades de financiación colaborativa a través de valores.
- l. Las bolsas de valores.
- m. Los sistemas de negociación o registro de valores que realicen la actividad de financiación colaborativa ("SOFICO").
- n. Las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos ("SEDPE").
- o. El Fondo Nacional de Ahorro (FNA).
- p. El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX).
- q. La Caja Honor.

1.2. Desarrollo de los principios orientadores de protección al consumidor

En desarrollo de los principios establecidos en el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009 y las normas que lo modifiquen o adicionen, las entidades destinatarias de las presentes instrucciones deben:

1.2.1. Adoptar e implementar políticas y procedimientos que garanticen que en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios, los consumidores reciban productos que se ajusten a sus necesidades y a su perfil, así como la atención y el respeto debido en desarrollo de las relaciones comerciales que establezcan o pretendan establecer.

1.2.2. Procurar una adecuada educación del consumidor financiero donde los programas y campañas de educación financiera atiendan las distintas necesidades y perfiles de los consumidores financieros.

1.2.3. Para el caso particular de las administradoras del SGP, estas entidades deben tener en cuenta, además de los principios establecidos en la Ley 1328 de 2009 aquellos señalados particularmente en el art. 2.6.10.1.2 del Decreto 2555 de 2010, así como los deberes de asesoría, información y el deber del buen consejo previstos en el art. 2.6.10.2.3 de la norma en mención.

1.2.4. Establecer medidas específicas relativas a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad. Dichas medidas deben incluir políticas, procedimientos y aspectos relacionados con la atención adecuada que considere las condiciones de dichos consumidores financieros.

1.3. Alcance del SAC

El SAC que desarrollen las entidades debe ser implementado de acuerdo con su estructura, tamaño y objeto social, de tal forma que les permita identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros. En el mismo sentido, el SAC debe guardar concordancia con los planes estratégicos de cada entidad, cumpliendo los requerimientos mínimos establecidos en el presente Capítulo.

Para efectos del desarrollo y puesta en marcha del SAC, las entidades vigiladas pueden apoyarse en los procesos, procedimientos, y en general, en las herramientas implementadas en el marco de la administración de los riesgos propios de su actividad, en las medidas adoptadas para la seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales, así como en aquellos desarrollos relativos a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno (SCI).

En desarrollo de lo anterior, las entidades destinatarias de las presentes instrucciones deben:

1.3.1. Implementar programas y campañas de educación financiera adecuados y suficientes, independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad, que permitan y faciliten a los consumidores financieros adoptar decisiones informadas, Los programas y campañas deben:

- a. Contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios.
- b. Promover el uso de la tecnología en forma segura.
- c. Ser accesibles teniendo en cuenta las necesidades y el perfil de los consumidores financieros a los que se dirigen, incluyendo a las personas en situación de discapacidad.

1.3.2. Implementar mecanismos que permitan brindar información comprensible, cierta, suficiente y oportuna a los consumidores financieros, respecto de los siguientes aspectos mínimos:

- a. Las características de los productos o servicios.
- b. Los derechos y deberes de los consumidores financieros.
- c. Las obligaciones de las entidades.
- d. Las tarifas o precios y tasas.
- e. Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio.
- f. Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato.
- g. Los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros.
- h. La demás información que la entidad estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.

En la implementación de campañas y programas de educación financiera y de mecanismos para suministrar información a los consumidores financieros en situación de discapacidad se pueden utilizar herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, braille y subtitulación de videos institucionales.

1.3.3 Implementar los procedimientos para la atención y resolución de las peticiones, quejas y reclamos que formulen los consumidores financieros, atendiendo lo dispuesto en el presente capítulo.

1.4. Elementos mínimos que componen el SAC

A continuación, se señalan los elementos mínimos para la implementación del SAC

1.4.1. Políticas

La junta directiva o el consejo de administración de las entidades debe aprobar las políticas, procedimientos y lineamientos generales y particulares respecto de:

a. La debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros. Estas políticas deben ser claras, aplicables y estar en concordancia con los objetivos previstos en el literal a. del art. 8 de la Ley 1328 de 2009 o las normas que lo modifiquen. En este sentido, las políticas deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- i. Impulsar y propiciar a nivel interno y externo políticas en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.
- ii. Establecer el deber de los órganos de administración, de control y de sus demás funcionarios, de asegurar el cumplimiento de la estrategia, políticas y normas internas y externas para la protección, debida atención, trato justo, respeto y servicio del consumidor financiero.
- iii. Permitir la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC.
- iv. Establecer aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad.

b. Definir la administración y funcionamiento del SAC.

c. Definir la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC.

d. Los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas que le son aplicables al SAC.

1.4.2. Procedimientos

Las entidades deben establecer procedimientos aplicables para:

a. La adecuada implementación y funcionamiento del SAC, contemplando como mínimo:

- i. La instrumentación de los diferentes elementos y etapas del SAC.
- ii. La evolución de los controles adoptados por la entidad.
- iii. La adopción de medidas en caso de que los funcionarios, administradores y terceros incumplan el SAC.
- iv. La evaluación y medición de la efectividad del sistema.

b. La atención efectiva y debida de las peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros.

c. El análisis de los motivos de las peticiones, quejas o reclamos para el diseño y desarrollo de las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.

d. La revisión de las solicitudes y recomendaciones que formulen los defensores del consumidor financiero en ejercicio de sus funciones.

e. La atención de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.

1.4.3. Documentación

Todos los aspectos relacionados con la implementación del SAC, incluyendo sus etapas y elementos, deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida.

Dicha documentación debe incluir, como mínimo:

- a. El manual del SAC en el que se desarrollen todos los aspectos previstos en el presente Capítulo.
- b. Los registros y demás elementos que evidencien la operación efectiva del SAC.
- c. Los informes que la junta directiva o el consejo de administración, el representante legal y los órganos de control deben elaborar en los términos del presente Capítulo.

1.4.4. Estructura Organizacional

En la estructura organizacional de las entidades se deben definir claramente los niveles de responsabilidad encargados de atender los asuntos relacionados con el SAC, precisando su alcance y límites. En especial les corresponde:

a. Junta directiva o Consejo de administración

- i. Aprobar las políticas relativas al SAC y los lineamientos estratégicos de la entidad que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- ii. Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- iii. Pronunciarse respecto de los informes periódicos que rinda el representante legal en relación con el SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.

b. Representante legal

- i. Diseñar y someter a aprobación de la junta directiva o el consejo de administración el manual del SAC y sus modificaciones.
- ii. Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la junta directiva o el consejo de administración, relativas al SAC.
- iii. Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de todas las áreas de la entidad en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, en especial a los involucrados en estas funciones.
- iv. Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- v. Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- vi. Velar por la correcta aplicación de los controles.
- vii. Presentar un informe anual a la junta directiva o el consejo de administración, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente: i) la gestión realizada por la administración de la entidad para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros; ii) las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que generan las inconformidades y que dan lugar a las quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros (causa raíz) y iii) el área responsable de ejecutar dichas medidas.
- viii. Verificar que la política de incentivos implementada por la entidad evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.

c. Evaluación del SAC

La auditoría interna o quien ejerza las funciones de control interno será responsable de evaluar periódicamente el cumplimiento de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

Para tal efecto deben elaborar un informe anual dirigido a la junta directiva o el consejo de administración, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

1.4.5. Capacitación e instrucción de los funcionarios

Las entidades deben diseñar, programar y coordinar planes anuales de capacitación e instrucción dirigidos a todas las áreas de la entidad sobre las políticas y estrategias de la entidad para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero. Para las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros, los planes de capacitación e instrucción deben involucrar, por lo menos, todos los aspectos y elementos que componen el SAC, y realizarse anualmente como mínimo.

1.4.6. Educación Financiera

Las entidades deben diseñar programas y campañas de educación financiera, dirigidos a sus consumidores financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad que desarrollan, de manera que éstos puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

Tales programas y campañas deben, entre otros, ser de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad, contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios, familiarizar al consumidor financiero con el uso de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad.

Las entidades pueden adelantar las campañas y programas de educación directamente o a través de las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, los organismos de autorregulación y demás entidades de que trata el literal f. del art. 3 de la Ley 1328 de 2009 y las normas que lo modifiquen.

1.5. Etapas del SAC

El SAC que implementen las entidades debe incluir las siguientes etapas: identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros, incluyendo aquellos servicios tercerizados por la entidad vigilada que impliquen contacto directo con el consumidor financiero.

1.5.1. Identificación

Las entidades deben establecer todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros. Los motivos de peticiones, quejas o reclamos deben ser tenidos en cuenta para establecer acciones de mejora eficientes respecto de los mismos.

1.5.2. Medición

Las entidades deben medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse.

1.5.3. Control

Las entidades deben tomar medidas para controlar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas respecto de las quejas o reclamos que se presenten.

1.5.4. Monitoreo

Las entidades deben hacer un monitoreo constante para velar porque las medidas que hayan establecido sean efectivas. Para el efecto, éstas deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

- a. Contemplar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC. En cualquier caso, el seguimiento debe realizarse con una periodicidad mínima semestral.
- b. Contener indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.
- c. Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.
- d. Establecer mecanismos que les permitan a las entidades la producción de estadísticas sobre tipologías de quejas, y cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.

2. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

2.1. Consideraciones generales y ámbito de aplicación

Como complemento al SAC que deben mantener las entidades vigiladas por la SFC de conformidad con el art. 8 y siguientes de la Ley 1328 de 2009, se tiene la figura del Defensor del Consumidor Financiero –DCF–, aplicable a las mismas instituciones destinatarias del SAC.

En tal sentido, el régimen del DCF está contenido, por una parte, en los arts. 13 a 22 de la citada ley en cuanto hace a funciones, asuntos exceptuados de su competencia, determinación de independencia y autonomía respecto de la entidad en la que actúan como tales, inscripción en el registro que para el efecto lleve la SFC, designación, requisitos y alcance de los pronunciamientos, entre otros aspectos; y por otra, en los arts. 2.34.2.1.1. y siguientes del Decreto 2555 de 2010 que reglamentan la citada ley en aspectos como el registro de DCF, el procedimiento aplicable para tramitar una queja o reclamo contra una entidad vigilada, el alcance y publicación de las decisiones y el efecto de la función de asesoría.

2.2. Calidades

Las entidades vigiladas deben velar para que tanto el DCF principal como el suplente, acrediten las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación o reelección, así como durante el periodo en el que ejerzan sus funciones.

Sin perjuicio de lo anterior, las entidades vigiladas deben solicitar a los candidatos al rol de DCF, la presentación de un plan de trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por la ley y la efectiva protección del consumidor financiero.

En adición a los requisitos legales establecidos en el art. 18 de la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen o adicionen, y en ejercicio de la facultad prevista en el inciso tercero de dicho artículo, para la designación del DCF las entidades vigiladas deben tener en cuenta, como mínimo, los siguientes criterios:

2.2.1. Si el postulado presta sus servicios como DCF en otras entidades vigiladas, evento en el cual se debe evaluar: (i) la disponibilidad de tiempo; (ii) los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio de su labor; y (iii) la existencia de conflictos de interés.

2.2.2. Si el postulado presta sus servicios o desempeña funciones distintas a las propias del cargo de DCF en la sociedad matriz, filiales o subsidiarias de la entidad vigilada.

2.2.3 Si el postulado tiene 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.

2.2.4. Si el postulado tiene sanciones disciplinarias en firme proferidas por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial u órgano equivalente.

2.2.5. Si el postulado tiene antecedentes en la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Fiscalía General de la Nación o la Unidad Administrativa Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

2.2.6. Si el postulado se encuentra reportado en una lista internacional vinculante para Colombia.

Además de los anteriores criterios, las entidades vigiladas podrán establecer otros que estimen convenientes. En todo caso, deben evaluar, documentar y tener a disposición de la SFC, el análisis realizado frente a cada uno de ellos, y respecto de todas aquellas situaciones que puedan comprometer la autonomía e independencia del postulado.

Del mismo modo, las entidades deben evaluar, documentar y tener a disposición de la SFC, la revisión de las inhabilidades e incompatibilidades previstas en los incisos tercero y cuarto del art. 17 de la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

2.3. Información del DCF que las entidades vigiladas deben suministrar al público

De conformidad con lo establecido en el literal a. del art. 7 de la Ley 1328 de 2009, las entidades vigiladas que de acuerdo con la ley deban contar con un DCF o aquellas que voluntariamente lo hayan designado, tienen la obligación de hacer público, informando permanentemente a sus consumidores financieros, la existencia y funciones del DCF, los medios para contactarlo, los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.

Así, en la medida que la mencionada disposición pretende que los consumidores financieros conozcan acerca de la posibilidad de acudir al DCF como un instrumento de protección de sus derechos, la misma debe entenderse de conformidad con el precepto consagrado en el literal a. del art. 3 de la Ley 1328 de 2009, de la misma disposición que consagra el deber general de las entidades vigiladas por la SFC, de emplear la debida diligencia en la prestación de los servicios en cuanto desarrollan actividades de interés público, bajo la perspectiva de una atención debida en el desarrollo de las relaciones contractuales y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones.

En ese contexto, los mecanismos de publicidad **y de difusión** que para tal efecto se diseñen en cada entidad deben ser idóneos, adecuados y permanentes y contener la información correspondiente a cada medio de divulgación, según se indica a continuación:

2.3.1. El nombre del DCF y de su suplente.

2.3.2. Datos para contactar al DCF y a su suplente: horario de atención, dirección física, teléfono, fax, correo electrónico o cualquier otro mecanismo que permita contactar al DCF de manera efectiva.

Las entidades vigiladas deben velar en forma permanente para que la información y los datos de contacto del DCF se encuentren actualizados en: i) todos los canales de la entidad; ii) el registro de DCF de la SFC a que se refiere el artículo 2.34.2.1.3 del Decreto 2555 del 2010 o norma que lo modifique, sustituya o adicione; iii) en las páginas web del DCF, si la hubiere, y iv) en cualquier medio de difusión. En caso de modificación de los datos del DCF o su suplente, la entidad vigilada y el DCF deberán hacer las actualizaciones de manera inmediata.

2.3.3. Las funciones del DCF señaladas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009, de manera especial la de poder actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 2220 de 2022 o las normas que la modifiquen o adicionen. **En tal sentido, la entidad vigilada deberá informar a los consumidores financieros de manera específica y en lenguaje claro y sencillo, el procedimiento para solicitar la conciliación, la gratuidad de este servicio, los asuntos que son conciliables y los efectos jurídicos de la conciliación, por ejemplo: tránsito a cosa juzgada, mérito ejecutivo, entre otros.**

2.3.4. La posibilidad que tiene el **consumidor financiero** de formular sus quejas contra las entidades con destino al DCF en cualquier agencia, sucursal, **corresponsal** u oficina de atención al público **o cualquier otro canal de atención dispuesto por** la correspondiente entidad, **tal como correo electrónico, página web o redes sociales, entre otros. Así mismo, debe informarle** la posibilidad de dirigirse al DCF con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante las vigiladas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre éstas y sus consumidores financieros.

2.3.5. Para tal efecto, de conformidad con el art. 16 de la mencionada ley, **el DCF** y las entidades vigiladas, deben garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales la entidad vigilada preste sus servicios.

2.3.6. Señalar que para la presentación de quejas ante el DCF no se exige ninguna formalidad, sino que basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que permitan contactar al consumidor financiero para hacerle llegar la correspondiente respuesta.

2.3.7. Los asuntos que le corresponde conocer:

a.. En cuanto a quejas, en tanto estén referidas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

b.. Como vocero de los consumidores financieros, para presentar recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio, la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad **y la participación en la identificación de la causa raíz de situaciones que afecten la calidad en los productos y servicios ofrecidos.**

c. Como conciliador, para lo cual el consumidor financiero o la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo DCF, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

2.3.8. Una descripción del procedimiento establecido para atender las quejas presentadas con indicación de los tiempos máximos para cada etapa. Los asuntos que se encuentran excluidos de la competencia del DCF y los casos en los cuales el DCF no puede intervenir o debe suspender su estudio del caso.

2.3.9. El derecho que le asiste a los consumidores financieros para escoger entre acudir directamente a la entidad vigilada, al DCF, a la SFC o a los organismos de autorregulación, para presentar su queja de conformidad con lo establecido en el literal e. del art. 5 de la Ley 1328 de 2009, advirtiendo que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda. Para el efecto, deben indicarse claramente los asuntos que están excluidos de la competencia del DCF.

2.3.10. La indicación del alcance y los efectos de las decisiones del DCF en el sentido que éstas serán obligatorias cuando, sin perjuicio de su actuación como conciliador de acuerdo con el literal c. del art. 13 de la antedicha ley, los consumidores y las entidades vigiladas así lo acuerden de manera previa y expresa.

2.3.11. La indicación de que el incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del DCF y de las entidades vigiladas para con él, puede ser sancionado por la SFC en la forma prevista en la parte séptima del EOSF y el art. 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

Para tales efectos y en desarrollo del deber de debida diligencia en la prestación del servicio antedicho, las entidades **vigiladas** deben utilizar los siguientes mecanismos para divulgar la existencia del DCF, con la información que en cada numeral se indica para cada medio, advirtiendo que éstos deben ser suficientes para dar cumplimiento al objetivo de la norma y reemplazarse tantas veces como actualizaciones requieran en atención a las modificaciones que ocurran respecto del DCF y de su suplente:

a. Avisos en lugares y con características visibles para el público, los cuales deben colocarse en todas las oficinas, sucursales y agencias de la entidad u oficinas de corresponsalía con la información contenida en los subnumerales 2.3.1., 2.3.2., 2.3.3. y 2.3.4.

b. En las comunicaciones o en los extractos que les envíen a sus clientes incluir una nota que haga referencia a información precisa de ubicación del DCF, **esto es: dirección física, página web si la hubiere, teléfonos, correo electrónico, fax, entre otros.**

c. Folletos informativos mediante los cuales se dé a conocer la institución del DCF entregados al nuevo cliente y a disposición de los actuales clientes y usuarios con toda la información indicada en los subnumerales 2.3.1. a 2.3.11.

d. **En la página web de inicio de las entidades vigiladas se debe contar con un vínculo permanente denominado “Defensor del Consumidor Financiero” con acceso directo a la información actualizada del DCF a que se refieren los subnumerales 2.3.1. a 2.3.11 del presente capítulo. El vínculo debe estar ubicado de manera visible y ser de fácil acceso para su consulta.**

e. **En los canales no presenciales las entidades vigiladas deben incluir, como mínimo, la información actualizada del DCF a que se refieren los subnumerales 2.3.1. y 2.3.2 del presente capítulo.**

f. En las respuestas a las reclamaciones de los usuarios informar sobre la posibilidad de que se acuda al DCF, quien resolverá dentro del marco de sus funciones, con la información contenida en los subnumerales 2.3.1., 2.3.2., 2.3.3. y 2.3.4.

g. Los demás mecanismos que consideren pertinentes a través de medios con plena cobertura, siempre y cuando mediante éstos se garantice que se pueda hacer público entre sus consumidores financieros la existencia del DCF de la respectiva entidad.

Los administradores de las entidades vigiladas deben asegurarse de que los mecanismos de información sean adecuada y permanentemente divulgados entre los consumidores financieros, lo que implica además un programa de capacitación a los funcionarios de las oficinas de atención al público y áreas de atención al consumidor financiero sobre la existencia y funciones del DCF.

2.4. Informe de gestión del DCF

Las entidades vigiladas deben solicitar al DCF un informe de gestión que debe presentarse a la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, contentivo de aspectos generales y específicos relacionados con el ejercicio de las funciones previstas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, así como las presentes instrucciones.

Dicho informe debe estar a disposición del órgano social con una antelación, como mínimo, de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria, y contener por lo menos los siguientes aspectos:

2.4.1. De la función de atención y resolución de quejas o reclamos

a. Descripción de la gestión sobre la atención de quejas o reclamos.

b. Estadísticas de las quejas atendidas por el DCF que incluyan, por lo menos: (i) la descripción de los principales motivos de quejas o reclamos; (ii) los productos sobre los cuales se presentaron y; (iii) las formas de terminación del trámite tales como: rectificación, decisión a favor de la entidad, decisión a favor del consumidor financiero, desistimiento, inadmisión, etc. Dichas estadísticas deben atender la estructura establecida en los formatos para el reporte y gestión de las quejas a través del desarrollo tecnológico Smartsupervision y la “Tabla anexo quejas” publicada en la página web de la SFC.

c. Un análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del consumidor financiero como de las quejas rectificadas por la entidad vigilada en las que el DCF haya evidenciado una oportunidad de mejora.

d. Reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad vigilada después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.

e. Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad:

- i. Consideró que el DCF carecía de competencia;**
- ii. No colaboró con el DCF, v.gr. no suministró la información requerida, y**
- iii. 2.4.1.5.3 No aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.**

f. Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF, a su juicio, considere de interés general.

2.4.2 De la función de vocería

a. Descripción de los casos en los que ejerció la función de vocería; en particular, debe incluir las recomendaciones y propuestas formuladas a la entidad vigilada para mejorar y facilitar las relaciones con los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de su objeto social.

b. Relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.

c. Relación y descripción de las prácticas indebidas -ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del periodo respectivo.

2.4.3. De la función de conciliación

a. La relación del número de conciliaciones solicitadas por los consumidores financieros y el número de conciliaciones realizadas, discriminando aquellas en las que se llegó a mutuo acuerdo.

b. Un resumen de los casos conciliados entre consumidores financieros y la entidad vigilada que, a juicio del DCF, sean relevantes.

2.4.4. Información adicional

a. Conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al consumidor financiero, y otras oficinas, dependencias o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del DCF sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del DCF.

b. Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes.

Esta parte del informe debe contener como mínimo: (i) las recomendaciones formuladas a la entidad vigilada para la identificación, y corrección de la causa raíz de las quejas o reclamos; (ii) situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al consumidor financiero; (iii) planes de acción adoptados por la entidad vigilada, derivados de las recomendaciones realizadas y; (iv) seguimiento realizado por el DCF a los planes de acción adoptados por la entidad vigilada.

c. Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.

d. Cualquier otro dato o información que el DCF considere de público interés o que solicite esta Superintendencia.

2.5. Función de vocería

En virtud de lo consagrado en el literal e. del art. 13 de la Ley 1328 y en concordancia con el art. 2.34.2.1.6 del Decreto 2555 de 2010, el DCF tiene como función la de ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad, de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas. **En desarrollo de esta función y sin perjuicio de lo establecido sobre este aspecto en el informe de gestión, el DCF podrá en cualquier momento poner en conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente, las recomendaciones y propuestas formuladas, así como los resultados de la revisión de los contratos de adhesión que haya realizado, en especial, lo relativo a la detección de la inclusión de cláusulas abusivas.**

De acuerdo con lo expuesto, es pertinente precisar que:

2.5.1. La **comunicación con recomendaciones y propuestas que dirija el DCF a la junta directiva u órgano equivalente, versará** sobre la actividad de las entidades que hubieren merecido la atención del DCF y que puedan mejorar y facilitar cualquiera de los siguientes aspectos:

- a. La correcta prestación del servicio.
- b. Las relaciones entre las entidades y sus consumidores financieros.
- c. La seguridad en el desarrollo de las actividades.

2.5.2. La **comunicación** se debe **dirigir a** la persona que cada institución haya designado para llevar a cabo sus relaciones con el DCF, sin embargo, es preciso señalar que este funcionario debe poner en conocimiento de la junta directiva u **órgano equivalente**, las comunicaciones que el DCF le dirija a más tardar en la sesión inmediatamente siguiente.

2.5.3. En desarrollo de esta función el DCF debe hacer seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que hubiere solicitado llevar al conocimiento de la junta directiva u **órgano equivalente**.

Para el cumplimiento de lo anterior, la respectiva entidad debe informar al **DCF** las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas, dentro de los 3 meses contados a partir de la fecha de **la solicitud**.

2.6 Función de conciliación

Para ejercer la función de conciliación mencionada en el literal c. del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, las entidades vigiladas deben garantizar que el DCF cuente con mecanismos gratuitos de atención presencial y/o no presencial, propios o mediante convenio, que permitan a los consumidores financieros de cualquier zona del país acceder en forma efectiva a esta instancia de protección.

2.7. Deberes y responsabilidades de las entidades vigiladas en relación con el DCF

2.7.1. Obligaciones generales

a. Estimar y disponer los recursos financieros necesarios para garantizar que el DCF cuente con la infraestructura física, humana, técnica y tecnológica requerida para el ejercicio de las funciones asignadas, considerando el número de clientes, productos y operaciones realizadas, así como el promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año.

b. Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo del DCF. Los indicadores de gestión podrán incluir encuestas, sondeos o mecanismos que permitan evaluar dicha gestión por parte del consumidor financiero.

c. Hacer seguimiento a los indicadores de gestión del DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas que estime pertinentes para mejorar la protección y el trato justo a los consumidores financieros.

d. Velar porque el DCF cuente con la disponibilidad requerida para dirigir de forma directa el equipo humano que apoya su labor, de forma tal que se propenda por la inmediatez en la atención del consumidor financiero.

e. Velar porque el DCF mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.

f. Establecer en sus códigos de gobierno corporativo directrices para el manejo adecuado de los conflictos de interés que puedan surgir en la postulación y designación del DCF y en el desarrollo de su labor.

g. Propender porque el equipo humano que apoya la gestión del DCF cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones del DCF y la prevalencia de los intereses del consumidor financiero frente a cualquier otro interés.

2.7.2. Obligaciones de la junta directiva u órgano equivalente

a. Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del DCF, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

b. Revisar y aprobar la política de honorarios del DCF, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades.

2.7.3. Obligaciones del representante legal

a. Proponer a la junta directiva u órgano equivalente los criterios adicionales para la designación del DCF si se estiman necesarios y asegurar su implementación.

b. Verificar la gestión realizada por el DCF con base en el plan de trabajo por él presentado, los indicadores de gestión, el informe de gestión, entre otros insumos, y presentar un informe a la junta directiva u órgano equivalente.

c. Documentar y reportar a la junta directiva u órgano equivalente, los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el DCF en cualquier materia.

d. Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice el DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al consumidor financiero.

e. Presentar ante la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, las propuestas de servicios para la designación del DCF, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por la entidad vigilada y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la entidad vigilada en materia de protección y trato justo a los consumidores financieros, así como el número de clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.

f. Informar a la asamblea de accionistas u órgano equivalente, de manera previa a la designación o reelección del DCF, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.

g. Poner a disposición de la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el DCF, el plan de acción implementado por la entidad vigilada, si lo hay, y los casos y asuntos que el DCF haya solicitado llevar a conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.

h. Efectuar seguimiento permanente a la gestión del DCF, y presentar semestralmente a la junta directiva u órgano equivalente, un informe con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución del DCF. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la SFC.

i. Verificar que el DCF acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en el que ejerza sus funciones, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 2.2 del presente capítulo.

2.8. Seguridad y confidencialidad de la información

Las entidades vigiladas deben adoptar políticas, procedimientos y mecanismos que garanticen la seguridad, calidad y confidencialidad de la información a la que acceda el DCF en el desempeño de su actividad, de conformidad con las normas vigentes que regulan la materia, entre estas, las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y las demás que las modifiquen o adicionen.

3. PRESENTACIÓN DE QUEJAS CONTRA ENTIDADES NO OBLIGADAS A CONTAR CON DCF O QUE NO LO HAYAN DESIGNADO VOLUNTARIAMENTE

Las entidades sujetas a la inspección y vigilancia de la SFC que no estén obligadas a contar con un DCF y que tampoco lo hayan designado de manera voluntaria, en desarrollo del deber general establecido en el literal a. del art. 3 de la Ley 1328 de 2009, deben diseñar e implementar en todas sus oficinas, sucursales y agencias, mecanismos por medio de los cuales informen a sus consumidores financieros acerca de la posibilidad que tienen de formular sus solicitudes a la propia institución en uso del derecho de petición en interés particular consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de acudir directamente a la SFC para presentar las quejas en su contra, relativas al adecuado cumplimiento de las normas que las obligan. Para el efecto podrán utilizar los mecanismos de divulgación sugeridos en el subnumeral 2.3. precedente.

4. INFORMACIÓN AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y A LA SFC A CARGO DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

Respecto de las decisiones proferidas sobre la gestión de las quejas por el DCF a favor del consumidor financiero, las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones:

4.1 Informar al DCF las decisiones que hayan sido aceptadas por la entidad indicando la cuantía, modo, tiempo, lugar y cumplimiento de las obligaciones pactadas.

4.2. Informar al DCF las decisiones que no hayan sido aceptadas por la entidad indicando las razones por las cuales se aparta de las mismas.

Finalmente, cuando la entidad vigilada reciba reclamaciones por parte de sus consumidores financieros en contra del DCF debe remitir copia de éstas a la SFC.