

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**PARTE I**

**INSTRUCCIONES GENERALES APLICABLES A LAS ENTIDADES VIGILADAS**

**TÍTULO IV**

**DEBERES Y RESPONSABILIDADES**

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

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 1. POSESIÓN DE CARGOS DE DIRECCIÓN Y CONTROL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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

## 1.4. Reglas relativas al trámite de posesión

Es deber de cada entidad vigilada, a través del funcionario responsable del trámite de posesión en los términos previstos en el subnumeral anterior, solicitar ante la SFC la posesión dentro de los 30 días corrientes siguientes a la fecha de designación del respectivo aspirante o cuando se den algunas de las situaciones señalados en el numeral 1.5. de este Capítulo.. Vencido tal plazo, sin que se haya presentado la solicitud de posesión, es necesario que el órgano nominador correspondiente ratifique la designación del aspirante para surtir el trámite.

La posesión de los funcionarios podrá surtir a través del Procedimiento Abreviado o del Procedimiento Ordinario, cumpliendo con los requisitos previstos en el presente capítulo, así como aquellos previstos en la Parte I, Título I, Capítulo III, de esta Circular. Los dos procedimientos indicados se adelantan digitalmente, de acuerdo con las reglas contenidas en la presente circular.

### 1.4.1. Trámite de Posesión con Procedimiento Abreviado

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

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

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

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

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

a. Documentación para la verificación de antecedentes:

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

- i. 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.
- ii. Sanciones disciplinarias impuestas por los organismos que ejercen la supervisión y/o control sobre el adecuado ejercicio de la profesión cuyo título acredite el postulado.
- iii. Reportes negativos de operadores de información financiera, crediticia y comercial.
- iv. Antecedentes de la Procuraduría General de la Nación, Fiscalía general de la Nación, Contraloría General de la República, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) o antecedentes penales.
- v. Reportes en la lista OFAC y lista del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.

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

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

b. Cargos a los que aplica:

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

- i. Defensores del Consumidor Financiero principales y suplentes: Si se cumplen los requisitos señalados en la Ley 1328 de 2009. Cuando el postulado cuente con la infraestructura necesaria y suficiente para el adecuado cumplimiento de sus funciones. Si éste desempeña el cargo en más de 5 entidades vigiladas, debe tramitar el procedimiento de posesión mediante trámite ordinario.
- ii. Representantes Legales Regionales o de Zona. Cuando el candidato acredita formación académica, título de pregrado, mínimo cuatro (4) años de experiencia en cargos de gestión o responsabilidad financiera en el sector para el cual postula y que esté inscrito en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores – RNPMV.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- iii. Representantes legales de sociedades comisionistas de bolsa con facultades exclusivas para actuar en rueda, en renta variable, en renta fija, en operaciones a plazo, de cumplimiento financiero. Verificar que el postulado esté inscrito en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores – RNPMV.
  - iv. Representantes legales de sociedades comisionistas de bolsa con facultades exclusivas para actuar en el mercado cambiario.
  - v. Representante legal de la Bolsa Mercantil para presidir la rueda de negocios. Verificar que el postulado esté inscrito en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores – RNPMV.
  - vi. Representantes legales para asuntos de tecnología. Verificar además que el candidato acredita formación académica y título de pregrado y mínimo tres (3) años de experiencia en cargos relacionados con el que se postula.
  - vii. Representantes legales del Banco de la República.
  - viii. Representantes o delegados de los funcionarios públicos que por disposición legal deban hacer parte de una junta o consejo directivo de alguna entidad vigilada y que no ejerzan personalmente dicha función.
  - ix. Los revisores fiscales, miembros de junta directiva, consejo directivo o de administración y representantes legales, que hayan sido posesionados a través del procedimiento ordinario y que sean reelegidos para el ejercicio del mismo cargo, con independencia de la condición de principal o suplente.
  - x. Representantes legales y miembros de junta directiva principales y suplentes de un Banco Puente.
- c. Procedimiento:

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

La autorización de posesión con Procedimiento Abreviado se entiende impartida cuando se hayan cumplido todos los requisitos exigidos para el efecto en esta circular y una vez sea informado tal hecho al postulado mediante el correspondiente oficio, con la indicación de la fecha a partir de la cual queda posesionado.

Si un candidato posesionado mediante este procedimiento es reelegido para el mismo cargo, su posesión se surtirá por el Procedimiento Abreviado.

El Procedimiento Abreviado podrá ser utilizado por entidades vigiladas transcurridos dos (2) años después de la autorización para su funcionamiento. No puede ser utilizado por entidades sometidas a alguno de los Institutos de Salvamento previstos en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, ni durante los seis (6) meses siguientes a su levantamiento.

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

## 1.4.2. Trámite de posesión con Procedimiento Ordinario

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

Una vez diligenciada la mencionada proforma, corresponde al responsable del trámite de posesión firmarla electrónicamente, y transmitirla a la SFC. Transmitida la proforma, se entiende que el responsable del trámite de posesión ha revisado la información aportada y en consecuencia no se pueden hacer modificaciones a la misma, salvo autorización expresa de la SFC. Con dicha transmisión se entiende iniciado formalmente el trámite de posesión. La información suministrada por el postulado se entiende bajo la gravedad de juramento.

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

En el evento de existir inconsistencias en la información consignada en la proforma, se debe requerir al responsable del trámite de posesión para que efectúe las aclaraciones a que haya lugar.

El comité de posesiones debe evaluar y decidir sobre las solicitudes de posesión sometidas a su consideración en el orden de presentación de las mismas. El secretario del comité de posesiones debe elaborar un acta con las decisiones adoptadas.

La decisión tomada por el comité de posesiones se comunica a la entidad. En caso de negarse la posesión debe, además, notificarse personalmente al postulado.

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

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

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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

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

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

### 1.5.1. Renuncias

Corresponde al responsable del trámite de posesión informar a la SFC las renuncias de las personas que ejerzan los cargos indicados en la presente Circular, dentro de los 30 días corrientes siguientes a la presentación de la renuncia.. Para tal efecto, el responsable del trámite de posesión debe diligenciar la proforma "Hoja de vida" y conservar los soportes respectivos que acrediten tal hecho.

En caso de renuncia al cargo, y si en los estatutos sociales no se prevé expresamente un término dentro del cual deba proveerse el reemplazo, los órganos sociales encargados de llevar a cabo el nombramiento deben iniciar el trámite de posesión dentro de un plazo de 30 días corrientes, contados a partir de la fecha de presentación de la renuncia, so pena de las sanciones a que haya lugar.

Vencido el término anterior sin que se haya designado y posesionado el reemplazo, corresponde a las personas que hayan presentado renuncia, informar tal situación mediante comunicación dirigida a la SFC, adjuntando el soporte respectivo en el cual se acredite la fecha en que la misma fue presentada con el fin de que se actualice el registro

### 1.5.2. Remoción

En caso de remoción u otra circunstancia que ponga fin al ejercicio del cargo producto de una decisión tomada por la entidad vigilada, el responsable del trámite de posesión debe informar a la SFC dentro de los 30 días corrientes siguientes a la decisión el contenido de la misma, así como las razones que la motivaron, junto con los documentos de soporte respectivos.

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

Si en los estatutos sociales no se prevé expresamente un término dentro del cual deba proveerse el reemplazo, los órganos sociales encargados de llevar a cabo el nombramiento deben iniciar el trámite de posesión dentro de los 30 días corrientes, contados a partir de la fecha de remoción o circunstancia que haya puesto fin al ejercicio del cargo, so pena de las sanciones a que haya lugar.

### 1.5.3. Reglas en caso de vacancia

De acuerdo con lo señalado en el numeral 4 del art. 73 del EOSF, la ausencia injustificada de un miembro de junta directiva, consejo directivo o de administración en las entidades destinatarias de tal disposición por un período mayor de 3 meses produce la vacancia del cargo. En este evento, el responsable del trámite de posesión debe comunicar dicha situación a la SFC dentro de los 30 días corrientes siguientes a su configuración diligenciando la proforma electrónica "Hoja de vida" y conservando los soportes respectivos que acrediten la ocurrencia de esa situación.

Como quiera que por disposición legal en caso de vacancia el suplente ocupa el puesto del principal, de existir un único suplente, la entidad vigilada debe adelantar el trámite de posesión respecto del nuevo suplente dentro de los 30 días corrientes siguientes a la configuración de la vacancia.

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

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

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

## 1.6. Posesión del revisor fiscal

La diligencia de posesión se surte en relación con el contador público designado para desempeñar personalmente las funciones del revisor fiscal

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

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

En cuanto a la experiencia es necesario que los aspirantes se hayan desempeñado en cargos similares, exigiéndose mayor experiencia a medida que aumenta el tamaño de la respectiva entidad y la complejidad de sus negocios. Si bien parte de

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

dicha experiencia puede haber sido adquirida en otros sectores empresariales, es necesario que los aspirantes cuenten con experiencia previa en el sector, dada la especialización de las actividades que desarrollan las referidas entidades, con una normatividad y sistemas operativos que difieren considerablemente de los aplicables a la generalidad de las empresas. No obstante, no se exige que la experiencia en el sector provenga del desempeño de cargos del mismo nivel, admitiéndose, por ejemplo, la experiencia como contadores, auditores o contralores de otras entidades vigiladas.

## 1.6.1. Ejercicio del suplente

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

La revisoría fiscal no puede ser ejercida de manera simultánea por las personas designadas para dicho cargo como titular y suplente,

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

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

De conformidad con lo dispuesto en el art. 164 del C.Cio, las personas que se encuentren debidamente posesionadas e inscritas en la Cámara de Comercio como revisores fiscales, mantienen tal condición para todos los efectos legales, hasta tanto ocurra uno de los siguientes eventos: i) se registre un nuevo nombramiento y posesión de una persona diferente, o ii) se proceda a la actualización del registro mercantil, inscribiendo su renuncia, conforme a las siguientes reglas:

- a. En caso de remoción o renuncia, presentada ante quien actúe como secretario en las reuniones del máximo órgano social, el responsable del trámite de posesión debe proceder de conformidad con las instrucciones impartidas en el subnumeral 1.5.1 del presente Capítulo.
- b. Si en los estatutos sociales no se prevé expresamente un término dentro del cual deba proveerse el reemplazo del revisor fiscal saliente, los órganos encargados de llevar a cabo el nombramiento deben iniciar el trámite de posesión dentro de 30 días corrientes, contados a partir de la fecha de presentación de la renuncia, so pena de las sanciones a que haya lugar.
- c. Vencido este término sin que se haya designado y posesionado el reemplazo, corresponde al revisor fiscal saliente informar tal situación mediante comunicación dirigida a la Cámara de Comercio respectiva, adjuntando el soporte correspondiente en el que acredite la fecha en que la misma fue presentada con el fin de que se actualice el registro.
- d. Los revisores fiscales deben remitir a la SFC, para los fines legales pertinentes, copia del certificado expedido por la Cámara de Comercio en el cual conste la inscripción de la renuncia, remoción o circunstancia que ponga fin al ejercicio del cargo.

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

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

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

Para tal efecto, las entidades obligadas a tener DCF deben remitir a la SFC, a través del aplicativo dispuesto por la SFC, la siguiente información:

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

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

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

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

1.7.4. Copia de los pronunciamientos del defensor que hayan hecho públicos acorde con lo dispuesto en el art. 2.34.2.1.8 del Decreto 2555 de 2010. Tal remisión debe realizarse dentro del mes siguiente a la publicación de tales decisiones.

1.7.5. La información que la SFC solicite en cualquier momento.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 2. CAMBIOS DE DOMICILIO

### 2.1. Información a remitir

Con el propósito de dar plena aplicación a los principios señalados en el art. 3 del CPACA y atendiendo la garantía constitucional del derecho de defensa en las actuaciones administrativas, Las personas que se han posesionado y cuyos registros se llevan en la SFC, deben informar a esta entidad a través de la proforma correspondiente, cualquier cambio de domicilio y dirección para notificaciones, indicando:

- 2.1.1. Nombre y documento de identidad.
- 2.1.2. Entidad y cargo en ejercicio.
- 2.1.3. Nuevo domicilio y dirección para notificaciones.
- 2.1.4. Nuevos datos de contacto para atención a los consumidores financieros, para el caso de los defensores del consumidor financiero.

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

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

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

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

### 2.3. Información sobre antecedentes

En la forma indicada en el numeral anterior, las entidades vigiladas deben informar la terminación de las relaciones con sus funcionarios por virtud de irregularidades cometidas en su gestión financiera o a causa de comportamientos que riñen con el debido manejo de los recursos del público.

### 2.4. Dirección de notificación para actuaciones específicas

Para los efectos de notificación personal de actuaciones administrativas contemplados en el artículo 67 del CPACA, las personas que se han posesionado y cuyos registros se llevan en la SFC, , pueden suministrar una dirección física o electrónica específica de notificación para tal actuación, diferente a la registrada en la hoja de vida al tomar posesión. La dirección específica o su modificación debe informarse mediante comunicación realizada especialmente para tal propósito, dirigida al funcionario competente que realiza el trámite respectivo. En todo caso, se entiende que la dirección específica sólo es válida para ese trámite determinado.

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

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

## 3. DERECHO DE PETICIÓN

### 3.1. Procedencia

**Toda actuación que inicie cualquier persona ante la SFC, por motivos de interés general o particular, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.** Dicha actuación atenderá a lo dispuesto en los artículos 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

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

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

### 3.2. Presentación y radicación

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

Las peticiones presentadas en forma escrita o por cualquier medio para la comunicación y transferencia de datos serán radicadas en la SFC mediante la asignación, por el Grupo de Servicio al Ciudadano, de un número e indicación de fecha y hora de presentación, así como el número y clase de documentos anexos, datos que aparecerán en un rótulo que se colocará

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

sobre el documento recibido. Con base en los datos suministrados en el rótulo correspondiente, el peticionario puede requerir información relativa al estado de su solicitud.

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

### 3.3. Peticiones verbales

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

### 4. INFORMACIÓN GENERAL

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

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

La consulta de documentos oficiales y la expedición de copias o fotocopias autenticadas atenderá a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 57 de 1985 y los artículos 13 y siguientes del CPACA,

### 6. APODERADOS

#### 6.1. Actuaciones que incluyan actos de apoderamiento

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

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

#### 6.2. Trámite

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

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

Cuando se trate de poderes especiales otorgados para adelantar trámites ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales, dicho poder podrá conferirse mediante mensaje de datos, sin firma manuscrita o digital, con la sola antefirma y no requerirán de ninguna presentación personal o reconocimiento, de conformidad con la Ley 2213 de 2022.

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

### 7. RECURSOS EN LA VÍA ADMINISTRATIVA

Contra los actos que pongan fin a las actuaciones administrativas adelantadas ante la SFC proceden los recursos previstos en el artículo 74 y siguientes del CPACA, La oportunidad y presentación para interponer los mismos, será la señalada en el artículo 76 del CPACA, salvo las excepciones previstas en el artículo 208 del EOSF.

### 8. QUEJAS O RECLAMACIONES

#### 8.1. Procedencia

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

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

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



# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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

**El trámite de quejas o reclamaciones contra entidades vigiladas que se adelanta a través de la SFC como una de las instancias para la presentación de las mismas por parte del consumidor financiero, se surte con estricta observancia del principio de responsabilidad de las entidades vigiladas en la atención de estas, consagrado en el literal d) del art. 3 de la ley 1328 de 2009 en concordancia con lo dispuesto en el literal k) del art. 7 de la referida Ley, y conforme al marco de competencias consignado en el num. 3 del art. 11.2.1.4.10 del Decreto 2555 de 2010 y demás normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, según el cual la SFC dirige el trámite de las quejas o reclamaciones interpuestas por los consumidores financieros.**

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

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

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

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

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

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

## **8.3. Requisitos**

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

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

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

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

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

### **8.4.1. Términos**

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

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

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

Lo anterior, sin perjuicio del término establecido para que las entidades vigiladas atiendan y resuelvan las quejas expresas de las que trata el subnumeral 6.2.3 de este capítulo y del procedimiento establecido en el art 2.34.2.1.5, del Decreto 2555 de 2010 para la atención de reclamaciones por parte del defensor del consumidor financiero.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 8.5 Gestión de las quejas o reclamos

- a. Una vez recibida la queja o reclamo en contra de una entidad vigilada por parte de la SFC, se pondrá a disposición de la entidad vigilada a través del mecanismo que para ello se determine, para que sea atendida y resuelta dentro de los términos establecidos.
- b. La entidad vigilada debe responder directamente y por escrito al consumidor financiero en la forma señalada en este subnumeral, suministrando la información completa, clara, precisa y comprensible, con la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la posición de la entidad, junto con los documentos que de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones sostenidas por la entidad vigilada.
- c. La información derivada de la gestión de las quejas o reclamos llevada a cabo por las entidades vigiladas, así como las comunicaciones y los soportes remitidos entre los consumidores financieros y entidades vigiladas, deberá estar a disposición de la SFC.
- d. La entidad vigilada deberá clasificar las respuestas dadas al consumidor financiero, con la identificación de las siguientes tres categorías de respuesta, según corresponda:
  - i. Favorable: cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente la queja o reclamo del consumidor financiero.
  - ii. Parcialmente favorable: cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente parte de la queja o reclamo del consumidor financiero.
  - iii. No favorable: cuando la respuesta resuelva desfavorablemente la queja o reclamo del consumidor financiero.
- e. La réplica interpuesta por el consumidor financiero contra la respuesta dada por la entidad vigilada a la queja o reclamo será atendida en el plazo señalado en el subnumeral 6.2.1 del presente Capítulo. En el evento en que el consumidor financiero no presente réplica en un término de dos meses, la SFC dará por finalizado el trámite.

## 86. Quejas Exprés

El procedimiento “Quejas Exprés” es un mecanismo de clasificación y atención de quejas establecido por la SFC, por medio del cual se busca optimizar los tiempos de respuesta hacia los consumidores financieros, en aquellas quejas que por sus características son susceptibles de ser atendidas en un tiempo menor al establecido en el subnumeral 6.2.1. del presente Capítulo.

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

- a. Recurrente: Esto es, que verse sobre hechos o supuestos fácticos reiterados respecto de la misma entidad vigilada.
- b. Interpuesta por personas en situación de especial protección, cuando así lo pueda advertir la entidad vigilada o lo manifieste el quejoso anexando las pruebas pertinentes, o cuando se trate de una persona que se encuentre dentro de las situaciones previstas en el art. 20 de la Ley 1437 de 2011 o en las normas que lo modifiquen..
- c. Considerada dentro de las tipologías o motivos de pequeñas causas o de fácil atención, dependiendo de la naturaleza de la entidad vigilada, la complejidad del asunto o la antigüedad de la información.
- d. Presentada por una posible vulneración del derecho constitucional de habeas data de los consumidores financieros, en los términos de la Ley 1266 de 2008. Esto es, cuando se presenten inconsistencias en el reporte ante los operadores de bancos de datos derivadas de errores de las entidades vigiladas, tales como información desactualizada, suplantación personal, errores en la liquidación de productos, falta de los documentos que soportan la obligación, de autorización para realizar el reporte negativo o de la comunicación previa al titular de la información, entre otros.
- e. Las relacionadas con la apertura de la cuenta única para el manejo de los recursos de las campañas políticas a que se refiere el artículo 25 de la Ley 1475 de 2011 y la póliza de seriedad de la candidatura. a que se refiere el artículo 9 de la Ley 130 de 1994 o las normas que las modifiquen, sustituyan o adicionen.
- f.
- g. Las relacionadas con el incumplimiento del deber de las entidades vigiladas de informar la composición de los paquetes mínimos de productos o servicios sin costo adicional de las cuentas de ahorro, tarjetas débito o crédito a los consumidores financieros de conformidad con lo dispuesto en el subnumeral 3.3.4. del Capítulo I, Título III de la Parte 1 de la CBJ.
- h. Las relacionadas con cobros realizados por las entidades vigiladas a los consumidores financieros por operaciones fallidas en cajeros electrónicos. Se entiende por operaciones fallidas cuando el consumidor financiero no recibe el servicio que demandó por cualquier razón.
- i. Las relacionadas con cobros realizados por las entidades vigiladas a los consumidores financieros por operaciones de consulta de saldo o descarga de extractos realizados en plataformas electrónicas, esto es página web, apps o cualquier otra que se disponga para tal fin.
- j. Las relacionadas con la negación de una solicitud de crédito basado exclusivamente en el reporte de información negativa del solicitante.
- k. Las que se consideren de impacto objetivo para el consumidor financiero por circunstancias de fuerza mayor o desastre, calamidad, alteración del orden público, emergencias sanitarias o ambientales declaradas por las autoridades competentes.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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

## 8.7. Quejas por mal funcionamiento de los servicios de la SFC

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

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

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

### 9.1. Dependencia responsable

De conformidad con el numeral 13. del art. 11.2.1.4.59 del Decreto 2555 de 2010, el Secretario General de la SFC es el responsable de expedir las certificaciones que, por razones de su competencia y en virtud de las disposiciones legales, corresponda a la SFC.

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

### 9.1. Certificaciones que debe expedir la SFC

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

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

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

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

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

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

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

9.1.5. La tasa de cambio representativa del mercado.

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

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

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

### 9.2. Trámite para la solicitud de certificaciones

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

9.2.1. Las de existencia y representación legal de las entidades vigiladas, las cuales pueden ser consultadas en la página web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co);

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

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

Toda correspondencia que se dirija a la Superintendencia Financiera de Colombia deberá ser remitida atendiendo los principios y requisitos sobre presentación de la información y demás requerimientos que señale la SFC a través de su página web.