

# Avances en la protección al consumidor financiero

*La Superintendencia Financiera de Colombia adelanta varias iniciativas para proteger los derechos de quienes hacen uso de los productos del sector de las finanzas.*

**GERARDO HERNÁNDEZ CORREA**  
Superintendente Financiero de Colombia

Con la firma de la Ley Dodd-Frank en Estados Unidos, el mes pasado comenzó a operar el Consumer Financial Protection Bureau, organismo que tiene por objetivo velar por los intereses de los consumidores financieros. También en el Reino Unido se tramita la creación del Financial Conduct Authority, entidad que actuará de forma coordinada con la European Supervisory Authorities para promover tanto la protección de consumidores financieros minoristas, así como a las entidades que operan en el mercado de capitales.

Si bien en el panorama internacional hasta ahora comienzan a gestionarse cambios en el marco regulatorio que rige la protección al consumidor financiero, en Colombia en los últimos años se vienen dando importantes avances en esta materia, en gran parte promovidos por la Reforma Financiera (Ley 1328) de 2009.

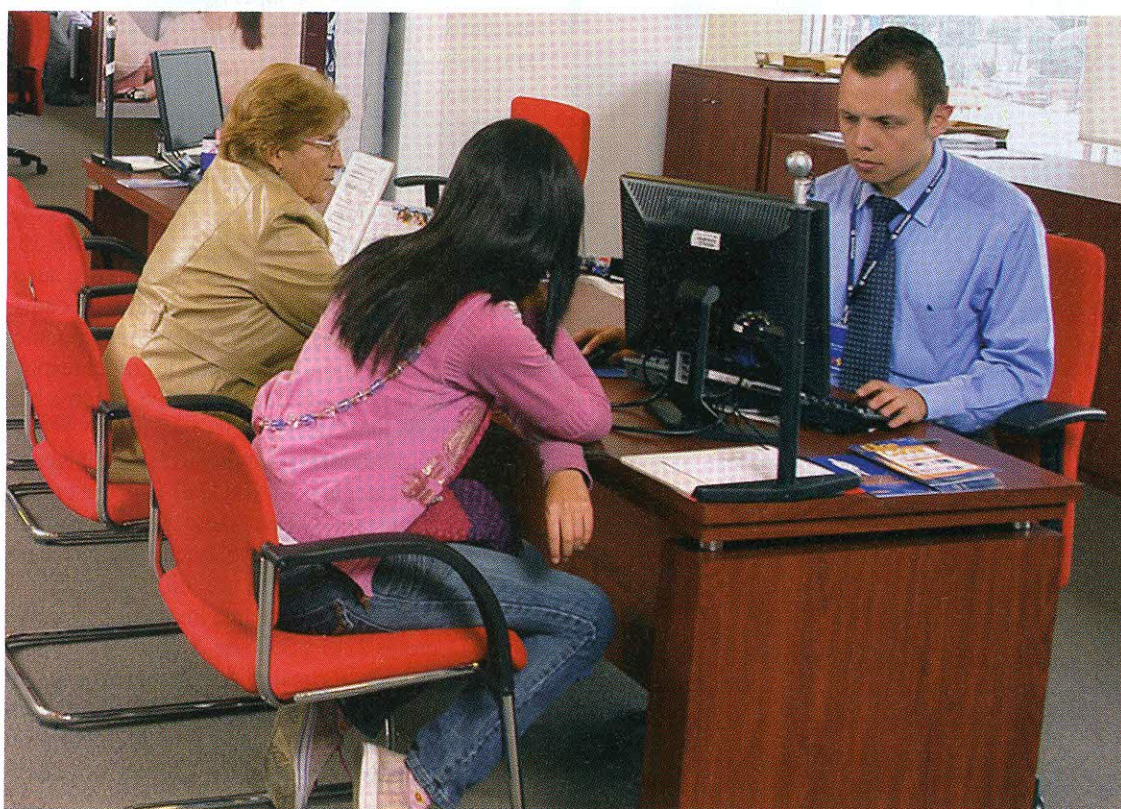
En desarrollo de este marco legal, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) ha desarrollado diversas iniciativas para fortalecer la protección al consumidor financiero, tanto de carácter preventivo como correctivo. Por el lado de las acciones preventivas, la estrategia del Gobierno se ha centrado en promover la divulgación de información acerca de las tarifas de los servicios financieros, reglamentar los derechos del consumidor frente a posibles cláusulas y prácticas abusivas de las vigiladas, e impulsar una estrategia nacional de educación financiera.

En materia de información, desde finales del año pasado la SFC, atendiendo un llamado de la Ley 1328 de 2009, inició la publicación periódica de tarifas de servicios financieros en diarios de amplia circulación nacional. Esta iniciativa no sólo ha promovido una mayor transparencia para los consumidores acerca de los costos en los que incurren, sino



**GERARDO HERNÁNDEZ CORREA**  
Superintendente Financiero

CONTINÚA EN LA PÁGINA 26



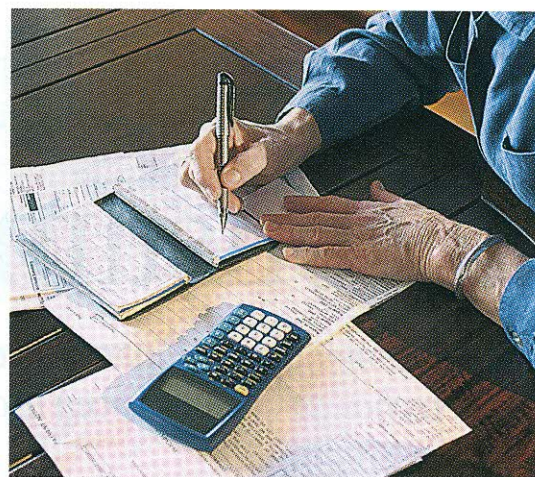


VIENE DE LA PÁGINA 25

que además ha motivado un positivo debate al interior de las entidades acerca de los cobros que pueden resultar excesivos, y lo que es mejor, la disminución de las tarifas.

En adición a la divulgación de información de tarifas y tasas de interés, la SFC adelanta iniciativas orientadas a garantizar que los consumidores financieros se mantengan informados acerca de las características de los productos y servicios ofrecidos, en todas las etapas contractuales, y que dicha información sea presentada con claridad y de manera oportuna. De igual manera, actualmente se está desarrollando un proyecto normativo para actualizar el régimen de publicidad de las vigiladas.

Así como la información y la prohibición de cláusulas y prácticas abusivas resultan claves en la protección preventiva de los consumidores financieros, la educación financiera se constituye como la herramienta más importante para permitir la toma de decisiones financieras informadas. Sobre este particular, es importante señalar que esta estrategia se adelanta mediante la concertación de políticas públicas de los distintos agentes del Gobierno Na-



cional, tales como el Ministerio de Hacienda, Fogafin, el Banco de la República y la SFC.

Las directrices de esta estrategia fueron incluidas dentro de la Ley del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 dentro de las cuales se destacan las siguientes:

- Crear un sistema de información para hacer un diagnóstico y seguimiento de la situación de educación financiera en Colombia.
- Definir los contenidos de educación económica y financiera en los currículos.

Dentro del marco de la protección correctiva, la SFC viene desarrollando un marco regulatorio mediante el cual se pretende dotar al consumidor de herramientas que le permitan la defensa de sus derechos ante cualquier evento que los vulnere. También se pretende fortalecer la supervisión y las acciones a las que deban estar sometidas las vigiladas para lograr dicho propósito.

Una de las iniciativas que ya se ha puesto en marcha en esta materia se refiere al Sistema de Atención al Consumidor (SAC). La Ley 1328 incorporó la obligación para todas las entidades financieras de contar con un SAC, el cual se constituye en una garantía de los derechos de los consumidores, en la medida que establece la necesidad de diseñar e implementar políticas, mecanismos, procedimientos y etapas (identificación, medición, control y monitoreo), para lograr el respeto y atención de tales derechos (Circular Externa No. 015 del 30 de junio de 2010).

Otro instrumento a disposición de los clientes financieros es tener la posibilidad de acudir a un Defensor del Consumidor Financiero. Sobre el particular, el Gobierno Nacional reglamentó todos los aspectos necesarios para la atención de quejas y reclamos que se presenten ante los mismos a través de los Decretos 2281 y 3993 de 2010.

La protección al consumidor financiero es de vital importancia para la SFC y por tal motivo existen varios objetivos que apuntan a este fin, incorporados dentro de los Lineamientos Estratégicos 2010-2014 de la SFC.

**Todas las entidades financieras deben contar con un Sistema de Atención al Consumidor (SAC), el cual se constituye en una garantía de los derechos de los consumidores.**

