

## PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, POLÍTICA Y SERVICIOS

Concepto 2008017789-001 del 29 de abril de 2008.

**Síntesis:** *La política de protección al consumidor financiero de la SFC está enfocada, entre otros, a velar porque las supervisadas ofrezcan y garanticen un servicio con calidad, proporcionen elementos para lograr relaciones más seguras y equitativas, difundan información suficiente y clara sobre sus productos y servicios y los derechos y deberes adquiridos, atiendan las quejas con calidad y oportunidad y se identifiquen adecuadamente las quejas a efectos de permitir una acción preventiva. Visión general de funciones y servicios de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero.*

«(...) solicita información relacionada con la atención al usuario de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

En primer lugar agradecemos su deferencia por citar a nuestro país y especialmente a la SFC como modelo en el tema de atención al usuario; es sin duda un honor que compromete aún más nuestra responsabilidad como funcionarios públicos en el trabajo conjunto de protección a los consumidores financieros.

De otro lado y a fin de dar una visión general sobre nuestras labores, me permito hacer algunos comentarios a continuación:

### **La Dirección de Protección al Consumidor Financiero:**

Mediante el Decreto 4327 de 2005 se creó la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, dependencia adscrita directamente al Despacho del Superintendente Financiero de Colombia, asignándole diversas **funciones de orden estratégico**<sup>1</sup>, todas referidas a la protección del consumidor financiero y bajo el entendido que el tener reglas claras sobre la materia beneficia a todas las partes, siendo no solamente prioridad para los consumidores financieros, sino también interés de las entidades vigiladas y de la misma institución de control.

Complemento la referencia a las principales funciones atribuidas a la Dirección en cita con las siguientes:

- Formulación de políticas encaminadas a la tutela de los derechos de los consumidores financieros

---

<sup>1</sup> **Dirección de Protección al consumidor Financiero:**

1) Asesorar al Superintendente Financiero y los Superintendentes Delegados en temas relacionados con la protección de los consumidores financieros.

2) Proponer y coordinar la adopción de políticas y mecanismos para asegurar la protección a los consumidores financieros.

3) Proponer y monitorear el cumplimiento de las directrices para la supervisión de las entidades supervisadas en materia de atención al público, así como de las funciones de sus defensores del cliente, mantener informado al Superintendente Financiero, y hacer las respectivas recomendaciones.

- Acciones relacionadas con la debida atención de los clientes o usuarios, la administración de quejas y sistemas de contacto,
- Diseño y desarrollo de programas educativos dirigidos a los consumidores financieros,
- Seguimiento a las campañas publicitarias que adelanten las entidades vigiladas
- Monitoreo al cumplimiento de las funciones del Defensor del Cliente, como vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, quien también conoce y resuelve las quejas individuales que estos últimos presenten a su consideración <sup>2</sup>

Así, la política de protección al consumidor financiero de la SFC está enfocada entre otros a velar porque las supervisadas ofrezcan y garanticen al consumidor financiero un servicio con calidad, proporcionen elementos para lograr relaciones más seguras y equitativas, difundan información suficiente y clara sobre sus productos y servicios y los derechos y deberes adquiridos, atiendan las quejas con calidad y oportunidad y se identifiquen adecuadamente las quejas a efectos de permitir una **acción preventiva**, mas que correctiva, basados en una efectiva retroalimentación con entidades, defensores del cliente y áreas de supervisión de la SFC en pro del consumidor financiero.

Medidas y acciones específicas:

- Atención personalizada: Creación de una oficina denominada “**Punto de Contacto**”, administrada por la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, cuya función es atender personalmente, de forma clara, oportuna y confiable, las inquietudes y dudas planteadas por los usuarios del sector financiero. Anexo presentación sobre la estructura y funcionamiento del Punto de Contacto.
- Atención telefónica y por Internet: Implementación del “**Centro de Contacto**”, cuya función es brindar atención telefónica y por Internet a los usuarios del sector que no acudan personalmente a la entidad. Anexo presentación.

---

4) Proponer directrices que deban acoger Las dependencias de la entidad, en materia de atención al público, y trámite de quejas o reclamaciones, monitorear su cumplimiento, mantener informado al respecto al Superintendente Financiero, y hacer las respectivas recomendaciones.

5) Atender y resolver las consultas y derechos de petición en los asuntos de su competencia. Atendiendo la unidad de criterio fijada por la Dirección Jurídica.

6) Hacer seguimiento a las campañas publicitarias de las entidades supervisadas, con el propósito de tutelar los derechos de los consumidores financieros.

7) Diseñar y desarrollar programas de educación a los consumidores financieros, con el propósito de propender por su entendimiento acerca de los productos ofrecidos por las entidades supervisadas así como de los riesgos inherentes a éstos.

8) Desarrollar y administrar los sistemas de contacto para garantizar la atención a los consumidores financieros, en los temas de su competencia.

9) Suministrar al público cuando lo estime necesario, información sobre los productos y servicios que ofrecen las entidades supervisadas, los derechos inherentes a estos y los mecanismos para hacerlos efectivos.

10) Las demás funciones que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

<sup>2</sup> El artículo 24 de la Ley 795 de 2003, por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones, modificó el numeral 4 del artículo 96 del Decreto 663 de 1993, también conocido como Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en el sentido de señalar que las entidades vigiladas por esta Superintendencia deben contar con Defensor del cliente, figura ésta que fue reglamentada posteriormente por los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005.

- **Información de interés al Consumidor Financiero:** Material informativo sobre temas de interés y utilidad para los consumidores financieros, especialmente en cuanto a conocimiento de sus deberes y derechos. La información se difunde principalmente a través del botón “Consumidor Financiero” de nuestra página Web (a partir de julio de 2007); de igual forma existe material impreso (volantes y afiches) en el Punto de Contacto y como anexos a las respuestas finales de las quejas o reclamos que tramita esta Superintendencia.

Actualmente se producen permanentemente tips bajo la fórmula “*Lo que Ud. debe saber sobre...*” y la información se divide en Generalidades; Operaciones en medios electrónicos, Giros, remesas y operaciones de cambio, Promociones y publicidad; Reporte a Centrales de Riesgo; Créditos; Ahorros; Pensiones; Seguros; Negocios Fiduciarios y Almacenes Generales de Depósito.

- **Suministro de información comparada de tarifas y servicios**

La información se encuentra publicada en la página web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) botón: “*Tarifas Servicios Financieros*”.

- = Precios de productos y servicios de establecimientos de crédito (actualización mensual con datos transmitidos por las entidades).
- = Precios y servicios de caderas colectivas
- = Rentabilidad acumulada de Fondos de Pensiones Obligatorias (FPO) y en los Fondos de Cesantía
- = Inversiones: Publicación de Guía del inversionista en páginas Web de Comisionistas.
- = Cotizadores seguros de vida y automóviles servicio particular.
- = Tasas de Cambio: Valor de compra y venta de divisas.

- **Simuladores de productos**

- = Simulador para convertir tasas de interés, herramienta que permite a los usuarios, sobre la base del Interés Bancario Corriente que certifica la SFC en términos efectivos anuales, convertir la tasa de interés de efectiva anual a mensual o diaria o viceversa. Así, se puede conocer la tasa aplicable a un período inferior a un año (meses y días). Se consulta en el botón Consumidor financiero”.
- = Simulador Seguro Obligatorio de Automóviles SOAT, herramienta que permite conocer el costo exacto del SOAT. Disponible en Web a partir de abril 03 de 2007. Se consulta en botón “Tarifas Servicios Financieros”.

- **Estadísticas de Quejas**

Importante herramienta y fuente de información para el análisis de las quejas como insumo de supervisión y de protección al consumidor financiero. La SFC cuenta con la información reportada por las entidades vigiladas, los defensores del cliente y la propia SFC respecto de las

quejas formuladas por los consumidores financieros a partir del enero de 2007 según se estableció mediante C. E. 045 de diciembre de 2006. La información es publicada en la página Web, icono Consumidor Financiero/Quejas/Información estadística.

- **Análisis de las causas de las quejas**

Documentos de Análisis de Estadísticas de Quejas recibidas por las entidades vigiladas, sus defensores del cliente y la SFC, preparado con consolidación a nivel de cada sector (Bancos, Fiduciarias, Administradoras de Fondos de Pensiones, etc.). Se trata de documentos publicados en la Web y previamente enviados a cada gremio.

Ahora, para información adicional lo invitamos a Ud. y al equipo de esa Superintendencia<sup>3</sup> a visitar nuestra página Web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), en los iconos de Consumidor Financiero y Tarifas de Servicios, en los cuales esta Dirección trabaja permanentemente a efectos de suministrar a los usuarios información de interés como herramienta para su propia protección y bajo la perspectiva de crear y trabajar en la construcción de una cultura financiera de los clientes y usuarios de las instituciones vigiladas. En forma adicional, puede consultar el icono de Normativa, en el que encontrará las normas vigentes y aplicables, como el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero o la Circular Básica Jurídica expedida por esta Superintendencia, que rigen la actividad de las entidades supervisadas, así como todas las demás Circulares Externas y Cartas Circulares expedidas por esta Entidad y los proyectos normativos en diferentes materias.

Con la información antedicha confiamos en que Ud. contará con valiosa información respecto del tema consultado, reiterando nuestro interés y disposición para colaborar con esa Entidad en lo que se considere.

(...).»

---

<sup>3</sup> Los Doctores Camilo Valdivieso Cueva - Asesor General. Sonia Soria Samaniego - Subdirectora de Normatividad. Patricio Chanabá - Subdirector de Auditoría de Instituciones Financieras, Elizabeth Cáceres - Subdirectora de Auditoría de Instituciones Financieras y José Antonio Gavilanes - Asesor Intendencia Nacional de Instituciones Financieras visitaron esta Superintendencia durante la semana del 23 al 27 de marzo y tuvimos la oportunidad de conversar sobre distintas materias de protección al consumidor financiero, entre ellas, lo relativo a la protección al consumidor financiero tras la visita a nuestro Punto de Contacto inaugurado en febrero de 2007.