

## PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, SUMINISTRO DE INFORMACIÓN

Concepto 2008042688-002 del 1 de agosto de 2008.

**Síntesis:** *Esta Superintendencia no establece una clasificación o indicador de las entidades supervisadas basadas en el servicio al cliente. En el tema de la protección al consumidor financiero la entidad tiene funciones específicas cuyo fin apunta a su mayor protección, por ejemplo, mediante el suministro de información clara, oportuna y suficiente para la adecuada toma de decisiones. Como concreción puede consultarse información estadística de las reclamaciones que presentan los usuarios ante las entidades financieras en página Web de la Entidad en el enlace “consumidor financiero” y “quejas”.*

«(...) consulta cual es el lugar o posición que ocupan las entidades financieras en el tema de servicio al cliente. En primera instancia debemos precisar sobre el particular que esta Superintendencia Financiera no establece una clasificación o un indicador de las entidades basada en el servicio al cliente.

Así, procede mencionar que la Superintendencia Financiera le corresponde desarrollar la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público con el objetivo de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema financiero colombiano y promover, organizar y desarrollar el mercado de valores y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados tal como lo establece el artículo 8º del Decreto 4327 de 2005. En el tema que nos ocupa relacionado con la protección al consumidor financiero, le fueron conferidas a la entidad funciones específicas cuyo fin último apunta ineludiblemente a una mayor protección al consumidor financiero, por ejemplo mediante el suministro de información clara, oportuna y suficiente para la adecuada toma de decisiones.

Ahora bien, como una concreción de estos cometidos podrá encontrar en nuestra página Web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) en el enlace “consumidor financiero” y posteriormente “quejas”, información estadística de las reclamaciones que presentan los usuarios ante las entidades financieras. Los datos se encuentran organizados por periodos, por institución ante quien se formula la queja (entidad vigilada, defensor del cliente, SFC) y es igualmente posible identificar el producto o servicio y el motivo de queja, según se requiera. Esta información le proporcionará datos objetivos, cuantificables y precisos que pueden serle de utilidad.

Adicional a lo anterior amablemente la invitamos a hacer de nuestra página web, en el enlace indicado, un lugar de consulta periódica pues ésta se actualiza y enriquece con información de diverso contenido y alcance, siempre de interés del consumidor financiero tal como preguntas frecuentes, educación al usuario del sistema financiero, normas, simuladores y en la página principal en el icono “Tarifas servicios financieros” las tarifas que los establecimientos cobran por sus productos y servicios.

(...).»