

Se publica para comentarios del público el siguiente:

PROYECTO DE CIRCULAR EXTERNA: Prestación de servicios a través de centros de atención telefónica (Call Center y Contact Center)

PROPÓSITO: Establecer los requisitos que minimicen los riesgos asociados a la prestación de servicios a través de los centros de atención telefónica en áreas no exclusivas de las entidades vigiladas y de los operadores de información de la PILA.

PLAZO PARA COMENTARIOS: Viernes 27 de agosto de 2021 a las 5:00 p.m.

REMISIÓN DE COMENTARIOS: Por favor diligenciar la proforma adjunta "MATRIZ PARA COMENTARIOS EXTERNOS - PUBLICACION WEB".

La proforma en formato Word puede ser radicada vía e-mail por medio del correo electrónico normativa@superfinanciera.gov.co. En el asunto **únicamente** incluir el siguiente número de radicación:

RADICADO No. 2021181363-000-000

POR ESCRITO A: Subdirector de Regulación, con el número de radicación.

Nota: Para la remisión de los comentarios por favor citar en el asunto del correo electrónico, la referencia señalada, así como por escrito.

*** Consulte en este archivo el texto del proyecto de**

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CIRCULAR EXTERNA DE 2021

()

Señores

**REPRESENTANTES LEGALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS
POR LAS SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**Referencia: Prestación de servicios a través de centros de
atención telefónica (Call Center y Contact Center)**

Respetados señores:

Esta Superintendencia, atendiendo las ventajas derivadas del uso de las tecnologías de la información en la prestación de servicios financieros y con el fin de ampliar la cobertura y continuidad de su prestación en condiciones de seguridad y calidad para asegurar la adecuada protección a los consumidores financieros, considera necesario establecer los requisitos que minimicen los riesgos asociados a la prestación de servicios a través de los centros de atención telefónica en áreas no exclusivas de las entidades vigiladas y de los operadores de información de la PILA.

En virtud de lo anterior y en ejercicio de las facultades conferidas en el literal a) del numeral 3 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el literal a) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009 y los numerales 4 y 5 del artículo 11.2.1.4.2. del Decreto 2555 de 2010, se imparten las siguientes instrucciones:

PRIMERA: Crear el subnumeral 2.3.4.7.6 del Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica *“Canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de información en la prestación de servicios financieros”*, para incorporar los requerimientos en materia de operación de los centros de atención telefónica (Call Center, Contact Center) de las entidades vigiladas en áreas no exclusivas.

SEGUNDA: Modificar el subnumeral 2.3.3 del Capítulo XXVI de la Circular Básica Contable y Financiera *“Reglas relativas a la actividad de los operadores de información de la Planilla Integrada de liquidación de Aportes -PILA-”*, para incorporar los requerimientos en materia de operación de los centros de atención telefónica (Call Center, Contact Center) de los operadores de información de la PILA en áreas no exclusivas.

La presente circular rige a partir de su publicación.

Se anexan las páginas objeto de modificación.

Cordialmente,

JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ

Superintendente Financiero de Colombia

50000