

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CIRCULAR EXTERNA 024 DE 2021

(Octubre 21)

Señores

REPRESENTANTES LEGALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS Y OPERADORES DE INFORMACIÓN DE LA PLANILLA INTEGRADA DE LIQUIDACIÓN DE APORTES -PILA-.

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

Respetados señores:

La Superintendencia Financiera de Colombia, 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 y el literal a) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009 y el numeral 4 del artículo 11.2.1.4.2. del Decreto 2555 de 2010, esta Superintendencia imparte las siguientes instrucciones:

PRIMERA: Adicionar el subnumeral 2.3.4.7.6 al 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.

TERCERA: Régimen de transición. Las entidades destinatarias de la presente circular tendrán un término de dos meses contados a partir de su publicación para ajustarse a sus instrucciones.

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