1.5.7.1. Régimen general de educación financiera

En concordancia con lo establecido en el subnumeral 1.4.1. del presente Capítulo, las entidades vigiladas deben diseñar programas y campañas de educación financiera, dirigidos a sus consumidores financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad que desarrollan, de manera que éstos puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

Tales programas y campañas deben, entre otros, ser de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad, contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios, familiarizar al consumidor financiero con el uso de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad.

En desarrollo de esta instrucción las entidades vigiladas pueden adelantar las campañas y programas de educación directamente o a través de las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, los organismos de autorregulación y demás entidades de que trata el literal f. del art. 3 de la Ley 1328 de 2009, **así como contar con el apoyo de organizaciones sin ánimo de lucro para adelantar este tipo de actividades.**

1.5.8. Información al consumidor financiero

El SAC que desarrollen las entidades vigiladas debe contener mecanismos eficientes para suministrar información adecuada a los consumidores financieros en los términos previstos en la ley, en otras disposiciones y en las instrucciones que imparta esta Superintendencia.

En cumplimiento de este deber, las entidades deben brindar especialmente, información respecto de:

1.5.8.1. Los diferentes productos y servicios que prestan, así como las tarifas asociadas a los mismos.

1.5.8.2. Los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad; y

1.5.8.3. La existencia del defensor del consumidor financiero, las funciones que éste desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas o reclamos por parte de ellos y los demás aspectos relevantes relacionados con dicha figura en la respectiva entidad.

Adicionalmente, atendiendo lo previsto en el parágrafo 2 del art. 9 de la Ley 1328 de 2009, las entidades vigiladas deben publicar en sus páginas de internet el texto de los contratos estandarizados -entendiéndose como aquellos contratos que se encuentren utilizando las entidades respecto de sus productos y servicios masivos- que estén empleando con sus clientes. Esta información deberá actualizarse cada vez que se realicen modificaciones respecto de dichos textos.

1.6. Etapas del SAC

El SAC que implementen las entidades debe incluir las siguientes etapas: identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros, incluyendo aquellos servicios tercerizados por la entidad vigilada que impliquen contacto directo con el consumidor financiero.

1.6.1. Identificación

En desarrollo del SAC las entidades deben establecer todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros. Los motivos de peticiones, quejas o reclamos deben ser tenidos en cuenta para establecer acciones de mejora eficientes respecto de los mismos.

1.6.2. Medición

Una vez concluida la etapa de identificación, las entidades deben medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse.

1.6.3. Control

Las entidades deben tomar medidas para controlar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas respecto de las quejas o reclamos que se presenten.

1.6.4. Monitoreo

Las entidades deben hacer un monitoreo constante para velar porque las medidas que hayan establecido sean efectivas.

Para el efecto, éstas deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

1.6.4.1. Contemplar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC. En cualquier caso, el seguimiento debe realizarse con una periodicidad mínima semestral.

1.6.4.2. Contener indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.

1.6.4.3. Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.
1.6.4.4. Establecer mecanismos que les permitan a las entidades la producción de estadísticas sobre:
1.6.4.4.1. Tipologías de quejas, y
1.6.4.4.2. Cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.