**PARTE I**

**INSTRUCCIONES GENERALES APLICABLES A LAS ENTIDADES VIGILADAS**

**TÍTULO IV**

**DEBERES Y RESPONSABILIDADES**

**CAPÍTULO II: ACTUACIONES ANTE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

CONTENIDO

1. POSESIÓN DE CARGOS DE DIRECCIÓN Y CONTROL

1.1. Cargos en los que se requiere posesión ante la SFC

**1.2. Eventos en los que no se requiere tramitar posesión**

1.3. Funciones del responsable del trámite de posesión

1.4. Reglas relativas al trámite de posesión

1.5. Situaciones que ponen fin al ejercicio de los cargos que requieren posesión ante la SFC

1.6. Posesión del revisor fiscal

1.7. Posesión e información que deben suministrar las entidades vigiladas a la SFC sobre el Defensor del Consumidor Financiero - DCF

2. CAMBIOS DE DOMICILIO

2.1. Información a remitir

2.2. Suministro de información posterior a la desvinculación de la entidad

2.3. Información sobre antecedentes

2.4. Dirección de notificación para actuaciones específicas

3. DERECHO DE PETICIÓN

3.1. Procedencia

3.2. Requisitos

3.3. Presentación y radicación

3.4. Peticiones incompletas

3.5. Peticiones verbales

3.6. Peticiones reiterativas, análogas, oscuras e irrespetuosas

3.7. Desistimiento

3.8. Término para resolver las peticiones

3.9. Atención prioritaria y preferencial

3.10. Interrupción o suspensión de términos

3.11. Traslados por falta de competencia

3.12. Solicitudes de información reservada

4. INFORMACIÓN GENERAL

5. CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS O FOTOCOPIAS

6. APODERADOS

6.1. Actuaciones que incluyan actos de apoderamiento

6.2. Trámite

7. RECURSOS EN LA VÍA GUBERNATIVA

7.1. Procedencia

7.2. Oportunidad y presentación

8. QUEJAS

8.1. Procedencia

8.2. Requisitos

8.3. Términos

8.4. Trámite de las quejas

8.5. Quejas exprés

8.6. Quejas por mal funcionamiento de los servicios de la SFC

9. REGLAS RELATIVAS A LA EXPEDICION DE CERTIFICACIONES POR PARTE DE LA SFC

9.1. Dependencia responsable

9.2. Certificaciones que debe expedir la SFC

9.3. Trámite para la solicitud de certificaciones

**10. INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES DIRIGIDAS A LA SFC**