



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, CONSUMIDOR EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Concepto 2017107173-001 del 3 de octubre de 2017

Síntesis: *Las entidades pueden utilizar herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, braille o subtitulación de videos, en el entendido que son ellas mismas quienes deben implementar los mecanismos que consideren efectivos para la adecuada atención de sus clientes, usuarios y potenciales clientes, de acuerdo con su tamaño, naturaleza, operaciones, volumen e identificación de consumidores financieros, según la autonomía con la que cuentan para el manejo de su negocio y administración de riesgos, lo que implica, a su vez, establecer recursos para el adecuado funcionamiento de sus oficinas y otros puntos, como profesionales que son, en virtud de los principios de debida diligencia e información que rigen sus relaciones con los consumidores financieros.*

«(...) comunicación en la cual eleva consulta relacionada con la Circular Externa 008 de 2017 sobre la atención a consumidores financieros en condición de discapacidad, manifestando lo siguiente:

“1. ¿Cuáles son las medidas específicas que deben implementar las entidades financieras para proteger a los consumidores en situación de discapacidad, que a juicio de la SFC cumplan con lo establecido en la Circular externa 008 de 2017? Es decir, por ejemplo: ¿las entidades financieras deben tener funcionarios capacitados en el lenguaje de señas, o tener a disposición copias de contratos e información en versión Braille?

2. ¿Es obligatoria la aplicación de la mencionada Circular a las entidades financieras que no tienen contacto directo con los consumidores, sino que operan en el mercado a través de intermediarios, tales como las aseguradoras?”.

Sobre el particular, procedemos a atender sus inquietudes de manera integrada:

Como es sabido, existe una regulación que consagra principios y reglas sobre la atención a los consumidores financieros derivada de la Ley 1328 de 2009, estableciendo como deber de todas las vigiladas hacerlo de manera adecuada, desarrollando las políticas y procedimientos del Sistema de

Atención al Consumidor Financiero SAC, en el cual con el propósito de consolidar un ambiente de atención, protección y respeto de los consumidores financieros, igualmente han de incluir a los consumidores financieros en condiciones de discapacidad, debiendo adoptar mecanismos específicos para su atención, considerando por supuesto la necesidad propia de cada uno de sus canales.

Adicionalmente, es de anotar que el Título II de la Parte I, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica establece las condiciones generales que deben ser adoptadas por sus entidades vigiladas para garantizar la realización de sus operaciones, refiriéndose de manera puntual a las personas en condición de discapacidad, en el subnumeral 2.3.3.1.20, señalando para el efecto que las entidades deberán *“Considerar en sus políticas y procedimientos relativos a los canales de distribución, la atención a personas con discapacidades físicas, con el fin de que no se vea menoscabada la seguridad de su información (...)”*. Esta es la instrucción en materia de acceso que ha expedido la Superintendencia, la cual está enfocada en la administración de riesgos operativos asociados a la prestación de servicios por parte de las entidades vigiladas.

De otro lado y de manera puntual, procede señalar que con la **Circular Externa 008 del 31 de marzo del presente año**, mediante la cual se modificó el contenido del numeral 1 del Capítulo II, Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, se incluyeron aspectos específicos respecto de las medidas que deben adoptar las entidades en sus Sistemas de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en relación a los consumidores financieros en situación de discapacidad, las cuales complementan todas aquellas normas que protegen los derechos de cualquier consumidor financiero, consignadas principalmente en el Capítulo XIV de la Parte Tercera del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, bajo el título de *“Reglas relativas a la competencia y a la protección del consumidor”*, en concordancia con lo previsto en el Régimen de Protección al Consumidor Financiero establecido en el Título I de la Ley 1328 de 2009. Así pues, en la Circular se consagra lo siguiente:

- a) Como obligación de las entidades vigiladas en desarrollo de la debida atención y protección al consumidor financiero:

“1.3.5. Establecer medidas específicas relativas a la atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad. Dichas medidas deben incluir políticas, procedimientos y aspectos relacionados con atención adecuada que considere las condiciones de dichos consumidores financieros”.

- b) En materia de educación y suministro de información:

“1.4.2. (...) La implementación de programas de educación financiera y de mecanismos para suministrar información a los consumidores financieros en situación de discapacidad deben garantizar que la misma sea clara, suficiente y comprensible, para lo cual pueden utilizar herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, braille y subtitulación de videos institucionales.

(...)

1.5.7.1. (...) Tales programas 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**".

c) Como política del SAC:

"1.5.1.1.6. Establecer aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad".

d) Como procedimiento:

"1.5.2.4. La atención eficaz de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad".

e) Dentro de la capacitación e instrucción a funcionarios:

"1.5.6.5. Incluir aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad".

Así, para responder su pregunta, la norma señala que las entidades **pueden** utilizar herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, braille o subtitulación de videos, en el entendido que son ellas mismas quienes deben implementar los mecanismos que consideren efectivos para la adecuada atención de sus clientes, usuarios y potenciales clientes, de acuerdo con su tamaño, naturaleza, operaciones, volumen e identificación de consumidores financieros, según la autonomía con la que cuentan para el manejo de su negocio y administración de riesgos, lo que implica, a su vez, establecer recursos para el adecuado funcionamiento de sus oficinas y otros puntos, como profesionales que son, en virtud de los principios de debida diligencia e información que rigen sus relaciones con los consumidores financieros.

La atención a los consumidores financieros en general es responsabilidad de las entidades vigiladas que tengan contacto con éstos por alguno de los canales de atención. Para el caso de su consulta, téngase en cuenta que las actuaciones que realicen las agencias y los agentes de seguros y de títulos de capitalización, que afecten a sus consumidores financieros, son responsabilidad de la entidad aseguradora y de la sociedad de capitalización porque actúan por cuenta de ésta, es decir, son representantes de las entidades aseguradoras y sociedades de capitalización. Algo diferente ocurre con los corredores de seguros, cuya función implica que actúen en su propio nombre y representación, razón por la cual son vigilados directos por parte de esta Superintendencia y obligados a dar cumplimiento al Régimen de Protección al Consumidor Financiero.

(...).»

Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.