

|  |                                     |              |
|--|-------------------------------------|--------------|
| <br>Superintendencia Financiera<br>de Colombia | <b>PROFORMA INTERNA</b>             | E-PI-DDS-002 |
|  | <b>PUBLICACIÓN PARA COMENTARIOS</b> | Versión 1    |

**Se publica para comentarios del público el siguiente:**

**PROYECTO DE CIRCULAR EXTERNA:** Reglas relativas al defensor del consumidor financiero de las entidades sujetas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera.

**PROPÓSITO:** Fortalecimiento de la institución el Defensor del Consumidor Financiero de las entidades vigiladas por la SFC.

**PLAZO PARA COMENTARIOS:** 5:00 pm del 04 de noviembre de 2016.

**RECIBIMOS SU COMENTARIOS:**

**VIA E- MAIL:**

[normativa@superfinanciera.gov.co](mailto:normativa@superfinanciera.gov.co)  
[fnegrette@superfinanciera.gov.co](mailto:fnegrette@superfinanciera.gov.co)  
[sajordan@superfinanciera.gov.co](mailto:sajordan@superfinanciera.gov.co)

**POR ESCRITO A:**

Felipe Alarcón Sierra  
Subdirección de Coordinación Normativa  
Superintendencia Financiera de Colombia  
Calle 7ª No. 4 - 49  
Oficina 507B

**\* Consulte en este archivo el texto del proyecto de Circular Externa**

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## CIRCULAR EXTERNA DE 2016

( )

### Señores

REPRESENTANTES LEGALES, REVISORES FISCALES Y DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LAS ENTIDADES SUJETAS A LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

### **REFERENCIA: Reglas relativas al defensor del consumidor financiero de las entidades sujetas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.**

Apreciados señores:

Esta Superintendencia en ejercicio de sus facultades y en especial de las consagradas en el literal a), numeral 3° del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero en concordancia con lo dispuesto por el artículo 11.2.1.4.2. del Decreto 2555 de 2010, imparte las siguientes instrucciones sobre Protección al Consumidor Financiero, específicamente en lo que se refiere a los Defensores del Consumidor Financiero (en adelante DCF).

**PRIMERA:** Modificar y adicionar el Capítulo II, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica, en los siguientes aspectos:

- a) Modificar los sub numerales 1.4.2.8., 1.5.2.3., 1.5.3.3. y 1.5.4.1.3. en lo relativo a la participación de los DCF en el SAC de las entidades vigiladas.
- b) Modificar los sub numerales 2.1., 2.2., 2.3., 2.3.1., 2.3.2.1.1 a 2.3.2.1.6 y adicionar los sub numerales 2.3.2.1.7., 2.3.2.2, y 2.3.2.3 en lo relativo a las reglas sobre las calidades de los DCF y a las reglas sobre la información que las entidades vigiladas deben suministrar al público respecto de los DCF y que las entidades vigiladas y los DCF deben suministrar a la SFC.
- c) Modificar el sub numeral 2.4., 2.4.1. y adicionar el sub numeral 2.4.2. en lo relacionado con las reglas sobre el informe de gestión y al informe de gestión parcial por terminación del cargo del DCF.
- d) Modificar el sub numeral 2.5., 2.5.2. y adicionar los sub numerales 2.5.4. y 2.5.5. en lo relacionado con las reglas con la función de vocería y de efectuar recomendaciones a la entidad vigilada por parte del DCF.
- e) Adicionar el sub numeral 2.6. relacionado a Buenas Prácticas de Protección al Consumidor Financiero.
- f) Adicionar el su numeral 2.7. en lo relacionado con las reglas sobre las obligaciones de las entidades en relación con la independencia e infraestructura de los DCF.
- g) Adicionar los sub numerales 2.8. y 2.9. en lo relacionado con las reglas sobre las funciones del DCF, respecto de la resolución de quejas con pautas sobre el contenido de los pronunciamientos, vocería, formulación de

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

recomendaciones, atención al consumidor financiero y conciliación, con obligación de remisión de la estadística correspondiente.

- h) Adicionar el sub numeral 2.10. en lo relativo a las reglas sobre los DCF y el SAC de las entidades vigiladas.

**SEGUNDA:** Modificar el sub numeral 1.7 del Capítulo II del Título IV de la Parte I de la CBJ relativo al proceso de posesión y registro de los DFC y eliminar los sub numerales 1.7.3 a 1.7.5 de este mismo Capítulo relacionados con el reporte de información a la Superintendencia Financiera de Colombia, para incluirlos en los términos de la instrucción primera de esta circular.

La presente circular entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación.

Se anexan las páginas objeto de modificación.

Cordialmente,

**GERARDO HERNÁNDEZ CORREA**  
Superintendente Financiero de Colombia  
/050000