

El pasado 10 de junio de 2022, la Superintendencia financiera de Colombia, expidió la Circular Externa No. 013 de 2022, en la que se actualizan las instrucciones relacionadas con el DCF para consolidar la institución como una instancia de protección especial de los consumidores financieros, de conformidad con las funciones y responsabilidades establecidas en la Ley 1328 de 2009. Igualmente, define las obligaciones a cargo de las entidades vigiladas en materia de designación del DCF, específicamente respecto de sus calidades, la gestión de conflictos de interés, la evaluación de la labor del DCF por parte de las entidades vigiladas, el fortalecimiento del informe de gestión a cargo del DCF, la asignación de responsabilidades específicas de los órganos de administración frente al DCF, entre otras instrucciones.

De conformidad con las precisiones anteriormente señaladas, el objetivo institucional que dicta la Superintendencia es velar por la protección de los consumidores financieros, por lo que resulta ser necesario fortalecer la figura del Defensor del Consumidor Financiero (DFC); para que de esta manera se contribuya de manera activa el adecuado desempeño de las funciones y con la garantía del trato justo que las actividades vigiladas deben de dar a los consumidores financieros.

MODIFICACIONES

Numeral 2.2. Calidades

- ❏ Las entidades vigiladas deben velar por que tanto el DFC principal como el suplente, acrediten las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación o reelección, así como durante el periodo en el que ejerzan sus funciones.
- ❏ Sin perjuicio de lo anterior, las entidades vigiladas deben solicitar a los candidatos al rol de DCF, la presentación de un plan de trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por la ley y la efectiva protección del consumidor financiero.
- ❏ En adición a los requisitos legales establecidos en el art 18 de la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen o adicionen, y en ejercicio de la facultad prevista en el inciso tercero de dicho artículo, para la designación del DFC las entidades vigiladas deben de tener en cuenta, como mínimo, los siguientes criterios:
 - 2.2.1 Si el postulado presta sus servicios como DFC en otras entidades vigiladas, evento en el cual se debe evaluar (i) la disponibilidad de tiempo;(ii) los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio de su labora; y (iii) la existencia de conflictos de interés
 - 2.2.2 Si el postulado presta sus servicios o desempeña funciones distintas a las propias del cargo de DFC en la sociedad matriz, filiales o subsidiarias de la entidad vigilada



KRESTON COLOMBIA
knowing you.



Miembro afiliado por Colombia de



- 2.2.3 Si el postulado tiene sanciones en firme proferidas por la SFC, la Superintendencia de la Economía Solidaria o la Superintendencia de Sociedades, así como por los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación.
 - 2.2.4 Si el postulado tiene sanciones disciplinarias en firme proferidas por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial u órgano equivalente
 - 2.2.5 Si el postulado tiene antecedentes en la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la fiscalía general de la Nación o la Unidad Administrativa Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
 - 2.2.6 Si el postulado se encuentra reportado en una lista internacional vinculante para Colombia
- ⚡ De acuerdo con los anteriores criterios las entidades vigiladas podrán establecer otros que estimen convenientes. En todo caso, deben evaluar, documentar y tener a disposición de la SFC, el análisis realizado frente a cada uno de ellos, y respecto de todas aquellas situaciones que puedan comprometer la autonomía e independencia del postulado.
 - ⚡ Las entidades deben evaluar, documentar y tener a disposición de la SFC, la revisión de las inhabilidades e incompatibilidades previstas en los incisos tercero y cuarto del art 17 de la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

2.3 Información del DCF que las entidades vigiladas deben suministrar al público

- ⚡ 2.3.2 Datos para contactar al DFC y a su suplente: Horario de atención, dirección física, teléfono, Fax, correo electrónico o cualquier otro mecanismo que permita llevar un adecuado contacto con el DFC.
- ⚡ 2.3.3 Las funciones del DFC se encuentran señaladas en el art 13 de la ley 1328 de 2009, de manera especial la de poder actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en le Ley 640 de 2001
- ⚡ 2.3.4 El consumidor financiero formula quejas contra las entidades con destino al DFC en cualquier agencia, sucursal, corresponsal u oficina de atención al público o a cualquier canal de atención como (correo electrónico, página web o redes sociales). Así mismo debe informarle la posibilidad de dirigirse al DFC con el ánimo de que este formule recomendaciones.
- ⚡ 2.3.5 De acuerdo con el art 16 el DFC y las entidades vigiladas, deben de garantizar que se atienda de manera eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las que la entidad vigila y presta los servicios.



KRESTON COLOMBIA
knowing you.



- ◀ 2.3.7.2 Los voceros de los consumidores financieros presentan recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que merecen la atención y servicio.
- ◀ 2.3.11.1 Las características visibles para el público deben de colocarse en las oficinas, sucursales, agencias de la entidad u oficinas de corresponsalía con la información obtenida en los numerales 2.3.1 a 2.3.4
- ◀ 2.3.11.2 En las comunicaciones o en los extractos que se les envían a los clientes se debe de incluir una nota que haga referencia a información precisa como ubicación del DFC (dirección física, página web, teléfono, entre otros).
- ◀ 2.3.11.3 Folleto informativo en el que se da a conocer la institución del DCF
- ◀ 2.3.11.4 La página web se debe contar con un vínculo permanente denominado “Defensor del Consumidor Financiero”
- ◀ 2.3.11.5 En la página web de inicio de las entidades vigiladas se debe contar con un vínculo permanente denominado “Defensor del consumidor Financiero “a lo que se refiere los su numerales 2.3. 1ª 2.3.11 del presente capítulo.
- ◀ 2.3.11.6 Las reclamaciones de los usuarios se deben de informar sobre la posibilidad de que se acuda a DFC
- ◀ 2.3.11.7 Los mecanismos se deben de realizar con plena cobertura

Numeral 2.4 Informe de gestión del DCF

Las entidades vigiladas deben de solicitar al Defensor del Consumidor Financiero un informe de gestión el cual debe ser presentado ante la Asamblea General de accionista u órgano equivalente los aspectos generales y específicos relacionados con el art 13 del 2009 o las normas que las modifiquen, adicionen, o sustituyan como las presentes instrucciones.

Dicho informe se debe de dar a conocer 15 días ante el órgano social después de ejecutada la celebración de la reunión ordinaria y debe de contener por lo menos los siguientes aspectos:

- ◀ 2.4.1 De la función de atención y resolución de quejas o reclamos
 - ◀ 2.4.1.1 Descripción de la gestión sobre la atención de quejas o reclamos



KRESTON COLOMBIA
knowing you.



- ↳ 2.4.1.2 Se debe de atender las quejas si incluyen (i) la descripción de los principales motivos de queja o reclamo (ii) Productos de presentación y (iii) formas de terminación del trámite tales como: rectificación, decisión a favor de la entidad, entre otras
- ↳ 2.4.1.3 Un análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del consumidor financiero como de las quejas rectificadas por la entidad vigilada en las que el DFC haya evidenciado una oportunidad de mejora
- ↳ 2.4.1.4 Reporte de incidencias
- ↳ 2.4.1.6 Relación y breve descripción de pronunciamientos que el DFC, a su juicio, considere de interés general
- ↳ 2.4.2 De la función de vocería
 - ↳ 2.4.2.1 Se debe de incluir las recomendaciones y propuestas formuladas a la entidad para mejora tener una mejoría
 - ↳ 2.4.2.2 Relación de los casos los cuales fueron efectuados en contratos de adhesión y las conclusiones emitidas
- ↳ 2.4.3 Función de conciliación
 - ↳ 2.4.3.1 Relación del número de conciliaciones solicitadas por los consumidores financieros, discriminando aquellas que se llegó a mutuo acuerdo

Numeral 2.5 Función de vocería:

En desarrollo de esta función y sin perjuicio según lo establecido el DFC pondrá en cualquier momento en conocimiento de la Junta directiva o órgano equivalente, las recomendaciones y propuestas, así como sus resultados de la revisión de contratos de adhesión.

Numeral 2.6 Función de conciliación:

De acuerdo con el art 13 de la Ley 1328 de 2009, las entidades deben de vigilar que el DFC cuente con mecanismos gratuitos de atención presencial o no presencial propios o mediante convenio.

Numeral 2.7 Deberes y responsabilidades de las entidades en relación con el DFC

2.7.1. Obligaciones generales



KRESTON COLOMBIA
knowing you.



2.7.1.1. Estimar y disponer los recursos financieros necesarios para garantizar que el DCF cuente con la infraestructura física, humana, técnica y tecnológica requerida para el ejercicio de las funciones asignadas, considerando el número de clientes, productos y operaciones realizadas, así como el promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año.

2.7.1.2. Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo del DCF. Los indicadores de gestión podrán incluir encuestas, sondeos o mecanismos que permitan evaluar dicha gestión por parte del consumidor financiero.

2.7.1.3. Hacer seguimiento a los indicadores de gestión del DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas que estime pertinentes para mejorar la protección y el trato justo a los consumidores financieros.

2.7.1.4 Velar porque el DCF cuente con la disponibilidad requerida para dirigir de forma directa el equipo humano que apoya su labor, de forma tal que se propenda por la inmediatez en la atención del consumidor financiero.

2.7.1.5. Velar porque el DCF mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.

2.7.1.6. Establecer en sus códigos de gobierno corporativo directrices para el manejo adecuado de los conflictos de interés que puedan surgir en la postulación y designación del DCF y en el desarrollo de su labor.

2.7.1.7. Propender porque el equipo humano que apoya la gestión del DCF cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones del DCF y la prevalencia de los intereses del consumidor financiero frente a cualquier otro interés.

2.7.2. *Obligaciones de la junta directiva u órgano equivalente*

2.7.2.1. Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del DCF, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

2.7.2.2. Revisar y aprobar la política de honorarios del DCF, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades.

2.7.3. *Obligaciones del representante legal*

2.7.3.1. Proponer a la junta directiva u órgano equivalente los criterios adicionales para la designación del DCF si se estiman necesarios y asegurar su implementación.



KRESTON COLOMBIA
knowing you.



2.7.3.2. Verificar la gestión realizada por el DCF con base en el plan de trabajo por él presentado, los indicadores de gestión, el informe de gestión, entre otros insumos, y presentar un informe a la junta directiva u órgano equivalente.

2.7.3.3. Documentar y reportar a la junta directiva u órgano equivalente, los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el DCF en cualquier materia.

2.7.3.4. Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice el DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al consumidor financiero.

2.7.3.5. Presentar ante la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, las propuestas de servicios para la designación del DCF, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por la entidad vigilada y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la entidad vigilada en materia de protección y trato justo a los consumidores financieros, así como el número de clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.

2.7.3.6 Informar a la asamblea de accionistas u órgano equivalente, de manera previa a la designación o reelección del DCF, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.

2.7.3.7. Poner a disposición de la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el DCF, el plan de acción implementado por la entidad vigilada, si lo hay, y los casos y asuntos que el DCF haya solicitado llevar a conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.

2.7.3.8. Efectuar seguimiento permanente a la gestión del DCF, y presentar semestralmente a la junta directiva u órgano equivalente, un informe con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución del DCF. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la SFC.

2.7.3.9. Verificar que el DCF acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en el que ejerza sus funciones, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 2.2 del presente capítulo.

Numeral 2.8. Seguridad y confidencialidad de la información



KRESTON COLOMBIA
knowing you.



Circular KRM No. 016 - 22/ 23 de julio, 2022

Las entidades vigiladas deben adoptar políticas, procedimientos y mecanismos que garanticen la seguridad, calidad y confidencialidad de la información a la que acceda el DCF en el desempeño de su actividad, de conformidad con las normas vigentes que regulan la materia, entre estas, las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y las demás que las modifiquen o adicionen.

Las instrucciones contenidas en la presente circular rigen a partir del primero de **enero de 2023**.

Plan de implementación: los representantes legales de las entidades vigiladas deben remitir a esta Superintendencia, a más tardar el **15 de octubre de 2022**, el plan de implementación para el cumplimiento oportuno de las instrucciones contenidas en la presente Circular, señalando responsables y cronograma de actividades.

Cordialmente,

COMUNICACIONES

Kreston RM S.A.
Kreston Colombia
Miembros de Kreston Global



KRESTON COLOMBIA
knowing you.

