


CIRCULAR EXTERNA

013 DE 2022

10 de junio 2022

El presente boletín jurídico busca informar sobre las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera, frente al fortalecimiento y consolidación de la Institución del Defensor del Consumidor Financiero.



Recordemos que mediante la Ley 1328 de 2009 en el capítulo VI consagra la figura del DCF, sus funciones, así como también los requisitos que deben tener en cuenta las entidades financieras al momento de la designación del DCF.

Ahora bien, con el objetivo de velar por la protección de los consumidores financieros la SFC decidió fortalecer la figura del DCF, con el fin de que este desempeñe de manera activa sus funciones y de igual modo, garantice el trato justo a los consumidores financieros.

Así las cosas, la SFC consideró que era necesario actualizar las instrucciones relacionadas con el DCF, para consolidar la figura como una instancia de protección al consumidor financiero, esto de conformidad con lo establecido en la Ley 1328 de 2009, y así mismo, definió las obligaciones de las entidades vigiladas en cuanto a la designación del DCF en relación con sus calidades, la evaluación por parte de las entidades de la labor del DCF, el fortalecimiento del informe de gestión del DCF, la asignación de responsabilidades específicas de los órganos de administración frente al DCF, entre otras instrucciones.

De tal manera que, la SFC modificó a través del la C. E. 013 de 2022, los subnumerales 2.2. al

2.5 del Capítulo II del Título III de la Parte I de la C.B.J “Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas”. Algunas modificaciones que realizó la SFC fueron las siguientes:

- Las entidades deben velar para que el Defensor Principal y el Suplente cumplan con las condiciones profesionales y personales exigidas para su designación, como para su reelección.

- Para la designación del DCF las entidades deben tener en cuenta, como mínimo, los criterios establecidos por la SFC, como:

- Si el postulado presta sus servicios como DCF en otras entidades vigiladas, la entidad debe evaluar: i) La disponibilidad de tiempos, ii) Los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el cumplimiento de la labor y iii) La existencia de conflictos de intereses.
- Si el postulado tiene sanciones en firme proferidas por la SFC, la Superintendencia de Sociedades, la Superintendencia de la Economía Solidaria y los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación.
- Entre otros criterios.

De igual manera, las entidades vigiladas podrán establecer otros

criterios que estimen convenientes, y deben evaluar, documentar y tener a disposición de la SFC el análisis realizado.

- Las entidades vigiladas deben velar para que la información y los datos de contacto del DCF se encuentren actualizados en todos sus canales, en el registro de Defensores de la SFC, en su página web y cualquier medio de difusión.

- Las entidades vigiladas deben solicitar al DCF un informe de gestión dirigido a la Asamblea General de Accionistas u órgano equivalente, mediante el cual, debe contener aspectos generales y específicos en relación a sus funciones, recomendaciones formuladas a la entidad, situaciones identificadas por el DCF las cuales impidan ofrecer un trato justo al CF, planes de acciones realizados por la entidad vigilada, seguimientos a los planes de acción por parte del DCF, entre otros aspectos.

El informe de gestión del DCF debe presentarse al órgano social con una antelación, como mínimo, de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria y contener los aspectos que fueron señalados por la SFC .

- En relación a la función de vocería la SFC, indicó que el DCF podrá presentar en cualquier momento a la Junta Directiva u órgano equivalente, las recomendaciones y propuestas formuladas, como también la revisión de los contratos de adhesión que haya revisado, en especial en aquellos contratos que haya identificado cláusulas abusivas.

De igual manera, la SFC mediante la C.E 013 de 2022, adicionó los subnumerales 2.6, 2.7 y 2.8 al Capítulo II del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica "Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas", que tratan de:

- El **subnumeral 2.6** "Función de Conciliación" la SFC señaló que, las entidades deben garantizar que el DCF cuente con mecanismos que sean gratuitos de atención tanto presencial como no presencial, que le permita al CF de cualquier parte del país poder acceder a la función de conciliador del DCF.

-**Subnumeral 2.7** "Deberes y responsabilidades de las entidades vigiladas en relación con el DCF", en este subnumeral la SFC imparte las obligaciones generales de la entidades vigiladas como:

- Estimar y disponer de recursos financieros necesarios para garantizar que el DCF cuente con infraestructura, física, técnica y tecnológica para el ejercicio de sus funciones.

- Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones del DCF.
- Hacer seguimiento a los indicadores del DCF.
- Entre otras obligaciones.

Así mismo, señaló las obligaciones tanto para la junta directiva u órgano equivalente como para el representante legal, en relación con el DCF.

- En el **subnumeral 2.8** trata de que las entidades vigiladas tienen el deber de adoptar políticas, procedimientos y mecanismos para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información a la cual accede el DCF para cumplimiento de sus funciones, esto de conformidad con lo indicado en la Leyes 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y demás que regule la materia.

Vigencia:

Las instrucciones impartidas por la SFC en la Circular Externa 013 de 2022 debe regir a partir del 1º de enero de 2023.

Plan de implementación:

La SFC ordenó que los Representantes Legales de las entidades vigiladas deben remitirle, a más tardar el 15 de octubre de 2022, el plan de implementación para el cumplimiento oportuno de

las instrucciones impartidas en la C. E. 013 de 2022, donde deben indicar los responsables y cronograma de actividades.

