

# DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



Chambers  
AND PARTNERS

ISDA





# SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO

## Normatividad

- Ley 1328 de 2009.
- Circular Externa 015 de 2010.

## SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

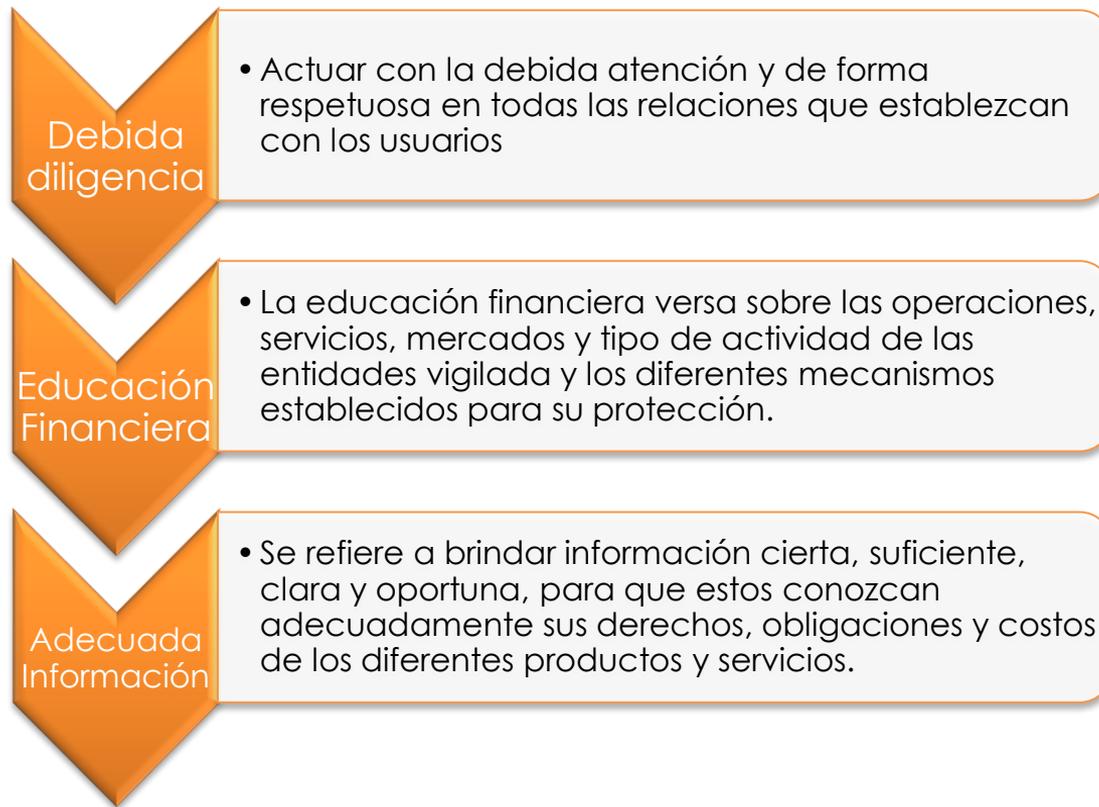
La **Ley 1328 de 2009**, que consagró el régimen especial de protección a los consumidores financieros, sobre la base de tres pilares: (i) el suministro de información; (ii) la debida atención y protección a los consumidores financieros y (iii) la Defensoría del Consumidor Financiero.

El segundo pilar está constituido por el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), consagrado en el artículo 8 de la Ley 1328 de 2009, el cual persigue el fortalecimiento de la atención de quejas, peticiones y reclamos de los consumidores financieros. Por su parte, la Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera, en desarrollo de la ley en referencia, da instrucción precisas sobre la implementación del SAC.

## SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO:

Es el conjunto de actividades que desarrollen las entidades vigiladas con el objeto de propiciar un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros.

El SAC debe ser implementado a través de la adopción de mecanismos sobre la base de los siguientes principios:



## Alcance del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

---

El SAC deberá ser implementado de conformidad con la estructura, tamaño y objeto social de la entidad.

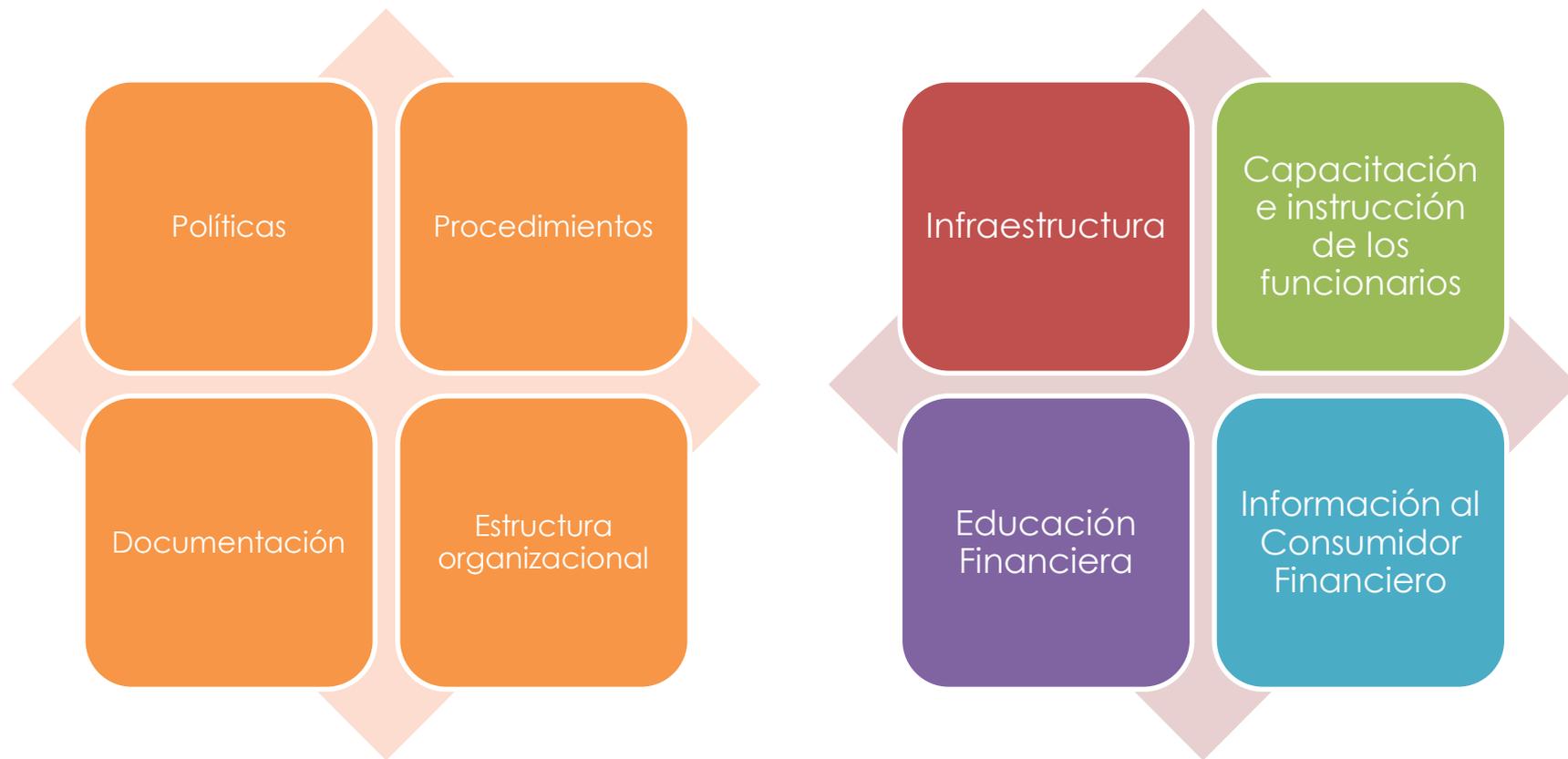
### Implementación del SAC

---

El SAC debe guardar concordancia con los planes estratégicos de cada entidad, cumpliendo los requerimientos mínimos establecidos en la Circular 015 de 2010.

---

## Requisitos mínimos para la implementación del SAC



## Políticas

- La Junta Directiva o el Consejo de Administración de las entidades vigiladas, debe adoptar políticas -lineamientos generales y particulares para la implementación del SAC.

## Procedimientos

- Adopción de medida en caso de que los funcionarios, administradores y terceros incumplan el SAC.
- Atención eficaz de peticiones, quejas y reclamos: respuesta en plazo razonable, respuesta concreta, clara, suficiente y oportuna.
- Revisión de las solicitudes y recomendaciones que formulen los Defensores del Consumidor Financiero.

Documentación

- Manual del SAC.
- Registros y elementos que evidencien la operación efectiva del SAC.

Estructura  
Organizacional

- Definir claramente los niveles de responsabilidad encargados de atender los asuntos relacionados con el SAC, precisando alcance y límites.

## Infraestructura

- Infraestructura física, técnica y de personal necesario para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC, que deberá reconocer el tamaño de las entidades, actividades y volumen de negocios.

## Capacitación e instrucción de los funcionarios

- Diseñar, programar y coordinar planes de capacitación e instrucción sobre el SAC dirigidos a los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros.
- Instruir a todos los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros respecto de las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la respectiva entidad.

## Educación Financiera

- Diseñar planes y programas de educación financiera, dirigidos a sus consumidores financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad que desarrollan.
- PROPÓSITO: tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

## Información al Consumidor Financiero

- Suministrar información adecuada a los consumidores financieros en los términos previstos en la ley, en otras disposiciones y en las instrucciones que imparta esta Superintendencia.

## Información al Consumidor Financiero

Es relevante profundizar en dos aspectos que hacen parte la información al consumidor financiero, como requisito para implementación del SAC:

Sistema de atención al usuario de la entidad: peticiones, quejas y reclamos.

Proceso del Defensor del Consumidor Financiero.

# Sistema de atención al usuario de la entidad: peticiones, quejas y reclamos

## 1. Fundamento constitucional

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia establece que, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

## 2. Ley 1755 de 2015

- Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.
- La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.
- En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

## Sistema de atención al usuario de la entidad: peticiones, quejas y reclamos

### 3. Fundamento jurisprudencial. Pronunciamientos de la Corte Constitucional

➤ **Sentencia T – 136 DE 2013:** en términos de la Corte Constitucional, todos los consumidores tienen derecho al “acceso completo, veraz y oportuno a la información”. Esto constituye una condición elemental de toda actividad de consumo y además, adquiere especial trascendencia en el marco del sistema financiero; ello en razón de la complejidad de los términos contractuales y al estado de indefensión en que se encuentran los usuarios.

➤ **Sentencia T- 075 DE 2017:** establece que se debe brindar una pronta y oportuna resolución a las peticiones presentadas por los ciudadanos. La respuesta debe ser de fondo, clara, precisa y congruente. De igual forma, debe notificarse al peticionario de la decisión. es posible que por la complejidad del asunto no sea posible suministrar una respuesta al peticionario dentro del término legal. En tal circunstancia, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación

➤ **Sentencia T-676/16:** las entidades de carácter financiero deben suministrar en favor del usuario información cierta, suficiente, clara y oportuna, además de estar obligados a abstenerse de engañar o inducir en error al otro contratante.

## Defensor del Consumidor Financiero

**LEY 1328 DE 2009.** Por medio de la cual se dictan normas en materia financiera y establece el régimen de protección al consumidor financiero.

El Capítulo VI de la ley en referencia consagra la figura del Defensor del Consumidor Financiero y el artículo 13 establece las funciones del Defensor, entre las cuales se encuentran:

- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva

entidad

- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.

- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

## Defensor del Consumidor Financiero

**Decreto 2555 de 2010.** Esta norma fija el procedimiento para la resolución de quejas o reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero.

De conformidad con el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, en los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

## Defensor del Consumidor Financiero

En primer lugar, es relevante mencionar que todas las solicitudes que recibe el Defensor son analizadas de forma detallada, y en razón de tal análisis se determina la competencia del Defensor del Consumidor Financiero para conocer de la solicitud, de conformidad con lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1328 de 2009.

En el caso de las quejas sobre las que el Defensor del Consumidor Financiero es competente para conocer, son clasificadas de conformidad con los parámetros de tipificación establecidos por la Superintendencia Financiera (Formato 378) y trasladadas a la entidad, para su trámite interno.

## Defensor del Consumidor Financiero

- Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición.
- La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado.
- El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado para dar respuesta por parte de la entidad.

mashroom5

# GRACIAS