

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## CIRCULAR EXTERNA 013 DE 2022

( Junio 10 )

### Señores

REPRESENTANTES LEGALES, REVISORES FISCALES Y DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### **REFERENCIA: Instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero**

Apreciados señores:

El capítulo VI de la Ley 1328 de 2009 “Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”, consagra la figura del Defensor del Consumidor Financiero (DCF) y establece como principios que rigen su actividad los de autonomía e independencia, e impone algunos requisitos que las entidades vigiladas deben tener en cuenta al momento de su designación.

Bajo esa premisa, la referida ley consagra al DCF como una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y faculta a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) para impartir instrucciones en las siguientes materias: i) suministro de información al público respecto del DCF; ii) ejercicio de las funciones legales asignadas al DCF; y iii) criterios que deben atender las entidades vigiladas en la designación del DCF, entre otras.

Uno de los objetivos institucionales de esta Superintendencia es velar por la protección de los consumidores financieros, por lo que resulta necesario fortalecer la figura del DCF para que contribuya de manera activa con el adecuado desempeño de sus funciones y con la garantía de trato justo que las entidades vigiladas deben dar a los consumidores financieros.

De conformidad con lo anterior, la SFC considera necesario actualizar 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, encuentra procedente definir 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.

En virtud de lo expuesto, en ejercicio de las facultades legales establecidas en el literal a) del numeral 3 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, los literales a) y u) del artículo 7, el artículo 16 de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con el numeral 4° del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010, este Despacho imparte las siguientes instrucciones:

**PRIMERA.** Modificar los subnumerales 2.2 al 2.5 del Capítulo II del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica “Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas”.

**SEGUNDA.** Adicionar 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”.

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

**CUARTA. 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.

Se anexan las páginas objeto de modificación.

Cordialmente,

**JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ**  
Superintendente Financiero de Colombia  
50000