



Obligaciones de las Entidades Vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)

Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) están sometidas a un marco normativo exigente que busca garantizar la protección integral de los consumidores financieros, preservar la confianza en el sistema financiero y asegurar el cumplimiento de principios de transparencia, equidad y trato justo.

Estas obligaciones se encuentran consagradas principalmente en la Ley 1328 de 2009, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), y en las instrucciones impartidas mediante la Circular Básica Jurídica (CBJ), particularmente en el Capítulo II del Título III de la Parte I, que regula el Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC. Siendo las siguientes:

1) Suministro de Información Clara y Suficiente

Las entidades deben proporcionar a los consumidores financieros información veraz, completa, clara, comprensible y oportuna sobre las características de los productos y servicios ofrecidos, incluyendo sus costos, tarifas, riesgos y condiciones contractuales. Esto permite al consumidor tomar decisiones informadas y responsables.

Norma: Ley 1328/2009, art. 5 literal b; CBJ Parte I, Título III, Cap. II, numeral 1.3.3 y 1.5.8

2) Actuación con Debida Diligencia

Las entidades deben actuar con profesionalismo y diligencia en la prestación de sus servicios, garantizando un trato justo, respetuoso y equitativo a los consumidores financieros en todas las fases del ciclo de vida del producto.

Norma: Ley 1328/2009, art. 3 y 5; CBJ 1.1 y 1.3.1

3) Reserva y Protección de la Información

Las entidades tienen la obligación de garantizar la confidencialidad, seguridad e integridad de los datos personales y financieros de sus clientes, conforme a la Ley 1581 de 2012 y normas concordantes.

Norma: Ley 1581/2012; CBJ Cap. II, numeral 2.8

4) Gestión Transparente de Conflictos de Interés

Deben contar con políticas que prevengan, gestionen y revelen adecuadamente los conflictos de interés que puedan surgir entre la entidad y sus clientes, buscando siempre la solución más favorable al consumidor.

Norma: CBJ Parte I, Título III, Cap. II, numeral 1.5.1.1.5

5) Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)

Deben implementar un SAC eficaz, que permita:

- Recibir y gestionar peticiones, quejas y reclamos (PQRs).
- Establecer responsables y plazos razonables de respuesta.
- Aplicar mejoras derivadas del análisis de las inconformidades.

Norma: CBJ Parte I, Título III, Cap. II, numerales 1.5.2.2 y 1.5.2.3

6) Prevención de Prácticas Abusivas

Las entidades deben abstenerse de incurrir en prácticas abusivas, cláusulas ilegales o uso de la posición dominante, velando por relaciones contractuales equitativas y justas.

Norma: Ley 1328/2009, art. 5 literal g; CBJ 1.3 y 1.5.1.1.4

7) Deber de Información a la SFC

Están obligadas a reportar a la SFC cualquier cambio en sus estatutos, eventos relevantes, riesgos operacionales o novedades contractuales, conforme a los plazos y mecanismos establecidos.

Norma: EOSF, art. 53; Circular Externa 029 de 2014, entre otras

8) Promoción de la Educación Financiera

Deben diseñar e implementar programas permanentes de educación financiera, independientes de su publicidad, orientados a mejorar la capacidad del consumidor para entender, comparar y utilizar productos financieros de forma segura.

Norma: CBJ 1.4.1 y 1.5.7.1; Ley 1328/2009, art. 5 literal d

9) Colaboración con el Defensor del Consumidor Financiero (DCF)

Deben garantizar el apoyo y autonomía del DCF, suministrarle información oportuna, atender sus recomendaciones y asegurar el cumplimiento de sus funciones de conciliación, vocería y resolución de quejas.

Norma: CBJ Cap. II, Título III, Parte I, Sección 2; Ley 1328/2009, arts. 13 a 22

Programa de Educación Financiera



fiduciariacentral



fiduciaria central



fiduciaria.central

<https://www.fiducentral.com/>

