

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## CIRCULAR EXTERNA 015 DE 2010 ( Junio 30 )

### **Señores**

REPRESENTANTES LEGALES, MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA Y REVISORES FISCALES DE LAS ENTIDADES SUJETAS A INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### **Referencia: Sistema de Atención al Consumidor Financiero**

Apreciados señores:

Como es de su conocimiento, la Ley 1328 de 2009 consagró un régimen de protección a los consumidores financieros, fundamentado en tres pilares esenciales: (i) el suministro de información; (ii) la debida atención y protección a los consumidores financieros; (iii) la Defensoría del Consumidor Financiero.

En desarrollo de dichos pilares, el Capítulo III de la mencionada ley contempla una de las principales estructuras del régimen de protección al consumidor financiero, cual es la obligación a cargo de las entidades vigiladas de implementar un "Sistema de Atención a los Consumidores Financieros" -SAC-, que propenda por consolidar un ambiente de atención, protección y respeto de los consumidores financieros.

En la misma disposición se otorgó a la Superintendencia Financiera de Colombia la facultad de impartir a las entidades vigiladas las instrucciones necesarias para el adecuado funcionamiento del SAC, así como la de fijar el plazo máximo en que éstas lo deberán tener implementado.

En consecuencia, esta Superintendencia, en uso de sus facultades legales, en especial las consagradas en el artículo 11 del Decreto 4327 de 2005 y en el parágrafo del artículo 8° de la Ley 1328 de 2009, considera necesario impartir las instrucciones respecto del funcionamiento e implementación del SAC, para lo cual se incorpora un nuevo capítulo al Título Primero de la Circular Básica Jurídica.

El sistema de que trata el presente instructivo deberá estar implementado a más tardar el 1° de enero de 2011.

La presente circular rige a partir de su publicación y adiciona el Capítulo Décimo Cuarto al Título Primero de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996).

Se adjuntan las páginas pertinentes.

Cordialmente,

**ROBERTO BORRÁS POLANÍA**  
Superintendente Financiero de Colombia

050000