

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CARTA CIRCULAR 038 DE 2024 (Junio 19 de 2024)

Señores

REPRESENTANTES LEGALES MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA, REVISORES FISCALES, OFICIALES DE CUMPLIMIENTO, CONTRALOR NORMATIVO, DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LAS ENTIDADES VIGILADAS, CONSUMIDORES FINANCIEROS Y PUBLICO EN GENERAL

Referencia: Información sobre interrupción de prestación de servicios en canales digitales.

Apreciados señores:

La Superintendencia Financiera de Colombia, en procura de consolidar una cultura de debida atención, trato justo y protección en la prestación de los servicios a los consumidores financieros, considera pertinente recordar que éstos tienen derecho a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas, tal y como lo señala el principio de debida diligencia indicado en la Ley 1328 de 2009.

Como expresión de ese principio y de las normas relacionadas con el principio de correspondencia indicado en el artículo 2.35.4.1.1. del Decreto 2555 de 2010, la Superintendencia Financiera, teniendo en cuenta la importancia actual del uso de los canales digitales en la prestación de los servicios ofrecidos, impartió las siguientes instrucciones contenidas en el Capítulo I del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica (C.E 053 de 2016), que se recuerda, son aplicables a las interrupciones en la prestación de servicios en este tipo de canales:

“(...) 3.5.3. Teniendo en cuenta el principio de correspondencia indicado en el literal d) del artículo 2.35.4.1.1 del Decreto 2555 de 2010, que implica que todos los cobros que realizan las entidades vigiladas deben corresponder a la prestación efectiva de un servicio, los establecimientos de crédito deben establecer políticas y mecanismos mediante los cuales se compensarán o resarcirán de manera efectiva los inconvenientes que se causen a los consumidores financieros como consecuencia de la interrupción en la prestación del servicio.

Como mínimo deben establecer disposiciones frente a:

3.5.3.1. El pago de la cuota de manejo, la tarifa periódica del servicio, o cualquier otro concepto similar, correspondiente al(los) día(s) en que se presente el evento.

3.5.3.2. El pago de las transacciones en los canales alternativos habilitados para realizar las operaciones o transacciones por parte de los clientes y usuarios.

3.5.3.3. El pago de intereses moratorios y reporte a los operadores de bancos de datos cuando como consecuencia de la interrupción del servicio el consumidor financiero no pueda cumplir con el pago oportuno de sus obligaciones con la entidad vigilada.

3.5.3.4. Las medidas necesarias para que el consumidor financiero no se vea afectado por la imposibilidad de realizar el pago oportuno de sus obligaciones con terceros como consecuencia de la interrupción en la prestación del servicio.

3.5.3.5. Los canales dispuestos para la recepción de quejas o reclamos relacionados con la interrupción.

Estas políticas y mecanismos deben estar a disposición de los consumidores financieros durante la ocurrencia de la interrupción y deberá permanecer visible y actualizada hasta que se haya superado.

3.5.4. Los establecimientos de crédito deben informar a los consumidores financieros la forma en que se aplicaron a su situación particular las políticas y procedimientos de los que tratan los subnumerales 3.5.3.1 a 3.5.3.4.(...)”

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Carta Circular 38 de 2024

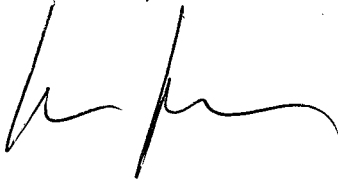
Página 2

De acuerdo con el anterior instructivo, las Entidades Vigiladas deberán adoptar medidas que resulten necesarias para resarcir a los clientes de manera proactiva y no solo cuando éstos presenten peticiones, quejas o reclamaciones.


Igualmente, con el fin de informar a los consumidores acerca de los procedimientos completos, de fácil comprensión y gestión adoptados para materializar las medidas encaminadas a hacer efectivas las anteriores instrucciones, las Entidades Vigiladas a través de sus Sistemas de Atención al Consumidor Financiero (SAC), deben implementar mecanismos de divulgación suficientes y específicos para atender la interrupción y sus efectos, tal y como señala la norma antes citada en concordancia con el mandato establecido en la Ley 1328 de 2009.

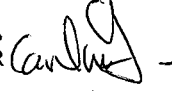
Sin perjuicio de las actuaciones administrativas que se adelanten en relación con el cumplimiento de estas disposiciones y de las demás normas e instructivos relacionados con las obligaciones de las entidades financieras de prestar el servicio contratado con sus clientes bajo estándares de seguridad y calidad, se recuerda igualmente a los consumidores que esta Agencia Estatal tiene a su disposición en su sitio web, www.superfinanciera.gov.co - link personas, un portal de acceso para presentar sus inconformidades frente a las interrupciones del servicio de los canales digitales, o en su canal presencial en la ciudad de Bogotá.

Cordialmente,



CESAR FERRARI Ph.D
Superintendente Financiero de Colombia
0000

Elaboró: Álvaro E. Atencia M. 

Revisó: Yenny Carolina Guevara R. 

Francisco Espinosa R. 