

SAC

Sistema de Atención al Consumidor Financiero

Su conocimiento es nuestra responsabilidad



Conozca la normativa financiera vigente en Colombia

Todos hacemos parte del sistema financiero: desde los bancos, las cooperativas, las empresas, hasta nosotros como personas somos parte fundamental para que la economía y este sistema funcione. **Por ello, es vital entender nuestros derechos y toda la normativa financiera que protege y garantiza que el consumidor tenga siempre aliados en este sistema.**

Tres normativas importantes que como consumidor financiero debe conocer:

La Ley 1328 de 2009

Decreto 2555 de 2010

Circular Básica Jurídica



Hablemos de la Ley 1328 de 2009

Esta ley busca proteger a los consumidores financieros y fortalecer los procedimientos para la atención de quejas, peticiones y reclamos, denominado Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

La Ley 1328 de 2009 define principios y reglas de protección entre las entidades vigiladas y sus clientes, usuarios o potenciales clientes. Por último, se aborda la Defensoría del Consumidor Financiero como herramienta de protección, con funciones y procedimientos específicos.

¿Cuáles son los principios que rigen el Sistema de Atención al Consumidor Financiero?

- La debida diligencia en el ofrecimiento de los productos y prestación de los servicios a los consumidores.
- Manejo adecuado de los conflictos de interés, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros.
- Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, para que los consumidores financieros conozcan sus derechos, obligaciones y costos que asumen con las entidades vigiladas.
- Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas, atendiéndolas de manera eficiente y en los plazos y condiciones previstas.
- Educación para el consumidor financiero acerca de los productos y servicios financieros, de las instituciones autorizadas para prestarlos y los mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.
- Libertad de elección, tanto para las entidades vigiladas como para los consumidores financieros.



La ley 2555 de 2010

En la ley 2555 de 2010 se recogen y se expiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores. De igual forma, señala las entidades sujetas a inspección, vigilancia y control y todo lo que concierne a:

- Aprobación de créditos a entidades territoriales para efectos del cálculo de la relación de solvencia.
- Normas aplicables a las sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías.
- Publicación de Información relacionada con los sistemas abiertos de tarjetas débito y crédito.
- Indicadores de deterioro financiero.
- Mejoras y finalización de proyectos de construcción sobre bienes inmuebles.
- Límites de concentración de riesgos.
- Límites individuales de crédito.



La Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera

En 2014 la Superintendencia Financiera (Superfinanciera) presentó la nueva Circular Básica Jurídica, contribuye a la implementación de estándares internacionales, permitiendo que las instrucciones dirigidas a las entidades sujetas a la supervisión de esta Superintendencia se encuentren actualizadas y bajo una estructura que facilite su consulta por parte de las entidades y el público en general

Apartados de la normativa financiera en la Circular Básica Jurídica

La normativa financiera de la Circular Básica Jurídica está dividida en tres partes:

1. Instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas: esta contiene las disposiciones aplicables de forma transversal a todas las entidades vigiladas por esta Superintendencia.

2. Mercado intermediado: contiene instrucciones que regulan de forma particular los establecimientos de crédito; las sociedades de servicios financieros; las sociedades capitalizadoras; las entidades aseguradoras, reaseguradoras y sus corredores; así como las otras instituciones o actividades sometidas a la supervisión de esta Superintendencia.

3. Mercado desintermediado: que contiene las instrucciones aplicables a los emisores de valores; a las entidades y actividades del mercado de valores; así como lo relacionado con el sistema integral de información del mercado de valores y con los fondos de inversión colectiva.

