

19 de septiembre de 2016

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**CONCEPTO JURIDICO No. 2016051699-002**

**MAYO 13 DE 2016**

Las compañías de Seguros deben propender por el aporte del Defensor al Consumidor Financiero en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC para mejor la interacción con sus usuarios.

---

**CONTENIDO**

El presente boletín jurídico busca ilustrar acerca de la función que cumple el Defensor del Consumidor Financiero al momento de la constitución o modificación del SAC, que diseñan las compañías aseguradoras como entes vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia de acuerdo con lo estipulado en los subnumerales 1.5.2.3 y 2.5.3 de la parte I, título III, capítulo II de la Circular Básica Jurídica.

<p><b>Funciones del Defensor del Consumidor Financiero - DCF - bajo el marco de la Ley 1328 de 2009.</b></p>	<p>La Ley 1328 de 2009 contempla en su artículo 13 las funciones del DFC, las cuales en su entendido son desarrolladas con autonomía e independencia, siendo así en el literal G <i>“Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC”</i>, de donde emana la relación que debe existir entre las actividad del Defensor del Consumidor Financiero y el construcción del SAC de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia para su implementación y puesta en marcha.</p>
--	---

<p><b>La relación directa entre las funciones del Defensor del Consumidor Financiero y el SAC.</b></p>	<p>Considerando que el desarrollo de las actividades inherentes a las funciones del Defensor del Consumidor Financiero se realizan de forma diaria, es como resulta sencillo la identificación de las situaciones que lesionen directamente la protección del Consumidor Financiero por parte de las entidades vigiladas, lo cual se convierte en el pilar para que exista una interacción y retroalimentación como un trabajo mancomunado entre la entidad y el Defensor del Consumidor Financiero, más aun teniendo en cuenta el apoyo que el último representa frente a la capacitación de los funcionarios de la vigilada, la educación financiera al consumidor financiero, los procedimientos de atención al consumidor financiero, la revisión de los contratos y de más documentos para identificar las posibles cláusulas y prácticas abusivas, entre otros, lo cual amplía el conocimiento sobre la relación de la entidad y sus usuarios identificando fortalezas y debilidades, puntos que deben ser considerados por las compañías aseguradoras al momento de instaurar o modificar el Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.</p>
<p><b>Conclusión.</b></p>	<p>Las Compañías de Seguros, teniendo en cuenta las funciones del DCF, deben propiciar el aporte del mismo al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC y que se formulen las recomendaciones a que haya lugar.</p>

**Contacto**

Luis Humberto Ustáriz González  
Fundador

ejustariz@ustarizabogados.com  
(57) 1 6108161/4

José Federico Ustáriz González  
Fundador

joseustariz@ustarizabogados.com  
(57) 1 6108161/4