

**Se publica para comentarios del público el siguiente:**

**PROYECTO DE CIRCULAR EXTERNA:** Por medio de la cual se imparten “Instrucciones para el fortalecimiento de los estándares de las entidades vigiladas en la selección y seguimiento a la gestión del Defensor al Consumidor Financiero”.

**PROPÓSITO:** fortalecer y consolidar la institución del Defensor al Consumidor Financiero (DCF), como una instancia de protección especial de los consumidores, de conformidad con las funciones y responsabilidades previstas en la Ley 1328 de 2009.

En tal virtud, se imparten instrucciones para la elección y seguimiento del DCF, acreditación de la infraestructura requerida, obligaciones de los órganos de administración frente a dicha instancia, entre otras medidas.

**PLAZO PARA COMENTARIOS:** 17:00 horas del 11 de marzo de 2022.

**REMISIÓN DE COMENTARIOS:** Por favor diligenciar la proforma adjunta “MATRIZ PARA COMENTARIOS EXTERNOS - PUBLICACION WEB”.

La proforma en formato Word puede ser radicada vía e-mail por medio del correo electrónico [normativa@superfinanciera.gov.co](mailto:normativa@superfinanciera.gov.co). En el asunto **únicamente** incluir el siguiente número de radicación:

**RADICADO No. 2021252535**

**POR ESCRITO A:** Subdirector de Regulación, con el número de radicación.

**Nota:** Para la remisión de los comentarios por favor citar en el asunto del correo electrónico, la referencia señalada, así como por escrito.

**\* Consulte en este archivo el texto del proyecto de**

---

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## CIRCULAR EXTERNA DE 2022

( )

### Señores

REPRESENTANTES LEGALES, REVISORES FISCALES Y DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

**REFERENCIA:** Instrucciones para el fortalecimiento de los estándares de las entidades vigiladas en la selección y seguimiento a la gestión del Defensor del Consumidor Financiero

Apreciados señores:

La Superintendencia Financiera de Colombia considera necesario modificar las instrucciones dirigidas a las entidades vigiladas relativas al Defensor del Consumidor Financiero, en adelante DCF, a fin de fortalecer y consolidar dicha instancia como una institución de protección especial de los consumidores financieros, de conformidad con las funciones y responsabilidades establecidas en la Ley 1328 de 2009.

Atendiendo lo señalado, por medio de la presente circular se imparten instrucciones para la elección y seguimiento del DCF, contenido y verificación del informe de gestión del DCF, acreditación de la infraestructura requerida, obligaciones de los órganos de administración frente a la institución del DCF, entre otras.

En virtud de lo expuesto, en ejercicio de las facultades legales establecidas en el numeral 3 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el literal u) del artículo 7, el parágrafo del artículo 17 y el artículo 18 de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con el numeral 4° del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010, este Despacho imparte las siguientes instrucciones:

**PRIMERA:** Modificar los subnumerales 2.2 al 2.5 del Capítulo II del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica “Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas”.

**SEGUNDA:** Adicionar los subnumerales 2.6, 2.7 y 2.8 al Capítulo II del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica “Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas”

## **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

La presente circular rige a partir de su publicación.

Se anexan las páginas objeto de modificación.

Cordialmente,

**JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ**  
Superintendente Financiero de Colombia  
50000