**CIRCULAR EXTERNA 024 DE 2021**

**( Octubre 21 )**

**Señores**

REPRESENTANTES LEGALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS Y OPERADORES DE INFORMACIÓN DE LA PLANILLA INTEGRADA DE LIQUIDACIÓN DE APORTES -PILA-.

**Referencia: Prestación de servicios a través de centros de atención telefónica (Call Center y Contact Center)**

Respetados señores:

La Superintendencia Financiera de Colombia, atendiendo las ventajas derivadas del uso de las tecnologías de la información en la prestación de servicios financieros y con el fin de ampliar la cobertura y continuidad de su prestación en condiciones de seguridad y calidad para asegurar la adecuada protección a los consumidores financieros, considera necesario establecer los requisitos que minimicen los riesgos asociados a la prestación de servicios a través de los centros de atención telefónica en áreas no exclusivas de las entidades vigiladas y de los operadores de información de la PILA.

En virtud de lo anterior y en ejercicio de las facultades conferidas en el literal a) del numeral 3 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el literal a) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009 y el numeral 4 del artículo 11.2.1.4.2. del Decreto 2555 de 2010, esta Superintendencia imparte las siguientes instrucciones:

**PRIMERA:**  Adicionar el subnumeral 2.3.4.7.6 al Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica *“Canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de información en la prestación de servicios financieros”* para incorporar los requerimientos en materia de operación de los centros de atención telefónica (Call Center, Contact Center) de las entidades vigiladas en áreas no exclusivas.

**SEGUNDA:**  Modificar el subnumeral 2.3.3 del Capítulo XXVI de la Circular Básica Contable y Financiera *“Reglas relativas a la actividad de los operadores de información de la Planilla Integrada de liquidación de Aportes -PILA-“* para incorporar los requerimientos en materia de operación de los centros de atención telefónica (Call Center, Contact Center) de los operadores de información de la PILA en áreas no exclusivas.

**TERCERA: Régimen de transición.** Las entidades destinatarias de la presente circular tendrán un término de dos meses contados a partir de su publicación para ajustarse a sus instrucciones.

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