**PARTE I**

**INSTRUCCIONES GENERALES APLICABLES A LAS ENTIDADES VIGILADAS**

**TÍTULO III**

**COMPETENCIA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

**CAPÍTULO II: INSTANCIAS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR EN LAS ENTIDADES VIGILADAS**

CONTENIDO

1. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

1.1. Consideraciones generales

1.2. Ámbito de aplicación

1.3. Debida atención y protección al consumidor financiero

1.4. Alcance del SAC

1.5. Elementos mínimos que componen el SAC

1.6. Etapas del SAC

2. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

2.1. Consideraciones generales y ámbito de aplicación

**2.2. Reglas sobre las calidades de los DCF**

**2.3. Reglas sobre la información que las entidades vigiladas deben suministrar al público respecto de los DCF**

**2.4. Reglas sobre el informe de gestión del DCF**

**2.5. Reglas sobre la función de vocería de los consumidores financieros**

**2.6. Reglas sobre la función de conciliación del DCF**

**2.7. Reglas sobre las obligaciones de las entidades vigiladas en relación con el DCF**

**2.8. Reglas sobre la seguridad y confidencialidad de la información**

3. PRESENTACIÓN DE QUEJAS CONTRA ENTIDADES NO OBLIGADAS A CONTAR CON DCF O QUE NO LO HAYAN DESIGNADO VOLUNTARIAMENTE

4. INFORMACIÓN AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y A LA SFC A CARGO DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

# 2. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

## 2.1. Consideraciones generales y ámbito de aplicación

Como complemento al SAC que deben mantener las entidades vigiladas por la SFC de conformidad con el art. 8 y siguientes de la Ley 1328 de 2009, se tiene la figura del Defensor del Consumidor Financiero –DCF-, aplicable a las mismas instituciones destinatarias del SAC.

En tal sentido, el régimen del DCF está contenido, por una parte, en los arts. 13 a 22 de la citada ley en cuanto hace a funciones, asuntos exceptuados de su competencia, determinación de independencia y autonomía respecto de la entidad en la que actúan como tales, inscripción en el registro que para el efecto lleve la SFC, designación, requisitos y alcance de los pronunciamientos, entre otros aspectos; y por otra, en los arts. 2.34.2.1.1. y siguientes del Decreto 2555 de 2010 que reglamentan la citada ley en aspectos como el registro de DCF, el procedimiento aplicable para tramitar una queja o reclamo contra una entidad vigilada, el alcance y publicación de las decisiones y el efecto de la función de asesoría.

## 2.2. Reglas sobre las calidades del DCF

**Para efectos del cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 18 de la Ley 1328 de 2009 y las instrucciones del presente capítulo, las entidades vigiladas deben asegurar que tanto el DCF principal como el suplente acrediten de manera permanente las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su posesión, su reelección, así como durante el período en el que ejerzan sus funciones.**

**Sin perjuicio de lo anterior, las entidades vigiladas deben solicitar a los candidatos al rol de DCF la presentación de un plan estratégico que esté acorde con las necesidades y objetivos de la entidad y que garantice que la defensoría cumpla con las funciones asignadas por la ley y la efectiva protección del consumidor financiero.**

**Para la designación del DCF las entidades vigiladas deben tener en cuenta los siguientes criterios:**

**2.2.1. Si el postulado presta sus servicios o desempeña funciones distintas a las propias del cargo de DCF directa o indirectamente a la entidad, su matriz, filial o subsidiaria, de conformidad con el inciso tercero y cuarto del art. 17 de la Ley 1328 de 2009.**

**2.2.2. Si el postulado tiene sanciones en firme proferidas por la SFC, la Superintendencia de la Economía Solidaria o la Superintendencia de Sociedades, así como por los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación.**

**2.2.3. Si el postulado tiene sanciones disciplinarias en firme proferidas por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial o el órgano que haga sus veces.**

**2.2.4. Si el postulado tiene antecedentes penales o en la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República o la Unidad Administrativa Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).**

**2.2.5. Si el postulado se encuentra reportado en cualquier lista internacional vinculante para Colombia.**

**2.2.6. Si el postulado presta sus servicios como DCF en otras entidades vigiladas, para lo cual se debe verificar la disponibilidad de tiempo y recursos de infraestructura que garanticen el adecuado ejercicio de su labor.**

**Las entidades vigiladas deberán evaluar, documentar y tener a disposición de la SFC el análisis realizado frente a cada criterio y frente a todas aquellas situaciones que puedan comprometer la independencia y autonomía del postulado. Para tal efecto podrán establecer los criterios adicionales que estimen convenientes.**

## 2.3. Reglas sobre la información que las entidades vigiladas deben suministrar al público respecto de los DCF

De conformidad con lo establecido en el literal a. del art. 7 de la Ley 1328 de 2009, las entidades vigiladas que de acuerdo con la ley deban contar con un DCF o aquellas que voluntariamente lo hayan designado, tienen la obligación de hacer público, informando permanentemente a sus consumidores financieros, la existencia y funciones del DCF, los medios para contactarlo, los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.

Así, en la medida que la mencionada disposición pretende que los consumidores financieros conozcan acerca de la posibilidad de acudir al DCF como un instrumento de protección de sus derechos, la misma debe entenderse de conformidad con el precepto consagrado en el literal a. del art. 3 de la Ley 1328 de 2009, de la misma disposición que consagra el deber general de las entidades vigiladas por la SFC, de emplear la debida diligencia en la prestación de los servicios en cuanto desarrollan actividades de interés público, bajo la perspectiva de una atención debida en el desarrollo de las relaciones contractuales y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones.

En ese contexto, los mecanismos de publicidad **y de difusión** que para tal efecto se diseñen en cada entidad deben ser idóneos, adecuados y permanentes y contener la información correspondiente a cada medio de divulgación, según se indica a continuación:

2.3.1. El nombre del DCF y de su suplente.

2.3.2. Datos para contactar al DCF y a su suplente: horario de atención, dirección física, teléfono, fax, correo electrónico o cualquier otro mecanismo de mensajería instantánea.

**Las entidades vigiladas deben garantizar en forma permanente que la información y los datos de contacto del DCF se encuentre actualizada en: i) todos los canales de la entidad; ii) el registro de DCF de la SFC a que se refiere el artículo 2.34.2.1.3 del Decreto 2555 del 2010; iii) en las páginas web del DCF, y iv) en general en cualquier medio de difusión. En caso de modificación de los datos del DCF o su suplente, la entidad vigilada y aquellos deberán actualizarla de forma inmediata.**

2.3.3. Las funciones del DCF señaladas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009, de manera especial la de poder actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley [640](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2001/ley_0640_2001.html#1) de 2001. **En tal sentido, se deberá informar a los consumidores financieros de manera específica y en lenguaje claro y sencillo sobre el procedimiento para solicitar las audiencias de conciliación, la gratuidad de este servicio, los asuntos que son conciliables y los efectos jurídicos de la conciliación: tránsito a cosa juzgada y mérito ejecutivo, entre otros.**

2.3.4. La posibilidad que tiene el **consumidor financiero** de formular sus quejas contra las entidades con destino al DCF en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalía u oficina de atención al público de la correspondiente entidad, así como la posibilidad de dirigirse al DCF con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante las vigiladas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre éstas y sus consumidores financieros.

2.3.5. Para tal efecto, de conformidad con el art. 16 de la mencionada ley, los DCF y las entidades vigiladas, deben garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales la entidad vigilada preste sus servicios.

2.3.6. Señalar que para la presentación de quejas ante el DCF no se exige ninguna formalidad, sino que basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que permitan contactar al consumidor financiero para hacerle llegar la correspondiente respuesta.

2.3.7. Los asuntos que le corresponde conocer:

2.3.7.1. En cuanto a quejas, en tanto estén referidas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

2.3.7.2. Como vocero de los consumidores financieros, para presentar recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio, la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad **y la participación en la identificación de la causa raíz de situaciones que afecten la calidad en los productos y servicios ofrecidos.**

2.3.7.3. Como conciliador, para lo cual el consumidor financiero o la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo DCF, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

2.3.8. Una descripción del procedimiento establecido para atender las quejas presentadas con indicación de los tiempos máximos para cada etapa. Los asuntos que se encuentran excluidos de la competencia del DCF y los casos en los cuales el DCF no puede intervenir o debe suspender su estudio del caso.

2.3.9. El derecho que le asiste a los consumidores financieros para escoger entre acudir directamente a la entidad vigilada, al DCF, a la SFC o a los organismos de autorregulación, para presentar su queja de conformidad con lo establecido en el literal e. del art. 5 de la Ley 1328 de 2009, advirtiendo que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda. Para el efecto, deben indicarse claramente los asuntos que están excluidos de la competencia del DCF.

2.3.10. La indicación del alcance y los efectos de las decisiones del DCF en el sentido que éstas serán obligatorias cuando, sin perjuicio de su actuación como conciliador de acuerdo con el literal c. del art. [13](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley_1328_2009.html#13) de la antedicha ley, los consumidores y las entidades vigiladas así lo acuerden de manera previa y expresa..

2.3.11. La indicación de que el incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del DCF y de las entidades vigiladas para con él, puede ser sancionado por la SFC en la forma prevista en la parte séptima del EOSF y el art. [53](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2005/ley_0964_2005_pr001.html#53) de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

Para tales efectos y en desarrollo del deber de debida diligencia en la prestación del servicio antedicho, las entidades supervisadas deben utilizar los siguientes mecanismos para divulgar la existencia del DCF, con la información que en cada numeral se indica para cada medio, advirtiendo que éstos deben ser suficientes para dar cumplimiento al objetivo de la norma y reemplazarse tantas veces como actualizaciones requieran en atención a las modificaciones que ocurran respecto del DCF y de su suplente:

2.3.11.1. Avisos en lugares y con características visibles para el público, los cuales deben colocarse en todas las oficinas, sucursales y agencias de la entidad u oficinas de corresponsalía con la información contenida en los subnumerales 2.3.1., 2.3.2., 2.3.3. y 2.3.**4**.

2.3.11.2. En las comunicaciones o en los extractos que les envíen a sus clientes incluir una nota que haga referencia a información precisa de ubicación del DCF (dirección física, **página web,** teléfonos, correo electrónico**,** fax**, entre otros**).

2.3.11.3. Folletos informativos mediante los cuales se dé a conocer la institución del DCF entregados al nuevo cliente y a disposición de los actuales clientes y usuarios con toda la información indicada en los subnumerales 2.3.1. a 2.3.11.

2.3.11.4. **En la página web de inicio de las entidades vigiladas se deberá contar con un vínculo permanente denominado “Defensor del Consumidor Financiero” con acceso directo a la información actualizada del DCF a que se refieren los subnumerales 2.3.1. a 2.3.11 del presente capítulo. El vínculo debe estar ubicado de manera visible y ser de fácil acceso para su consulta.**

2.3.11.5. **En los canales no presenciales las entidades vigiladas deberán incluir la información actualizada del DCF a que se refieren los subnumerales 2.3.1. y 2.3.2 del presente capítulo.**

2.3.11.**6**. En las respuestas a las reclamaciones de los usuarios informar sobre la posibilidad de que se acuda al DCF, quien resolverá dentro del marco de sus funciones, con la información contenida en los subnumerales 2.3.1., 2.3.2., 2.3.3. y 2.3.4.

2.3.11.**7**. Los demás mecanismos que consideren pertinentes a través de medios con plena cobertura, siempre y cuando mediante éstos se garantice que se pueda hacer público entre sus consumidores financieros la existencia del DCF de la respectiva entidad.

Los administradores de las entidades vigiladas deben asegurarse de que los mecanismos de información sean adecuada y permanentemente divulgados entre los consumidores financieros, lo que implica además un programa de capacitación a los funcionarios de las oficinas de atención al público y áreas de atención al consumidor financiero sobre la existencia y funciones del DCF.

## 2.4. Reglas sobre el informe de gestión del DCF

**Las entidades vigiladas deben solicitar al DCF un informe anual que se debe presentar a la asamblea general de accionistas o al órgano que haga sus veces, relacionado con el desarrollo de sus funciones durante el año anterior.**

**Dicho informe debe remitirse un mes antes de la celebración de la asamblea general de accionistas o el órgano que haga sus veces, a la junta directiva de la entidad y a la SFC.**

El informe debe contener, como mínimo, la siguiente información:

**2.4.1. Respecto de la función de atención y resolución de quejas o reclamos:**

**2.4.1.1. Descripción de la gestión realizada respecto de la atención de quejas o reclamos en el respectivo periodo, incluyendo el desempeño de los indicadores de gestión y su resultado.**

**2.4.1.2. Estadísticas de las quejas atendidas y resueltas por el DCF que contengan la descripción de los principales motivos de quejas o reclamos, los productos sobre los cuales se presentaron y las decisiones a favor y en contra del consumidor financiero, atendiendo la estructura establecida en los formatos para el reporte y gestión de las quejas a través del desarrollo tecnológico Smartsupervision y** **la “Tabla anexo quejas” publicada en la siguiente ruta de la página web de la SFC: Inicio/Industrias supervisadas/interés del vigilado/Reportes/Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera/Tablas anexas para el reporte de información.**

**2.4.1.3**. Relación y descripción de los casos en los que la entidad:

**2.4.1.3.1** Consideró que el DCF carecía de competencia.

**2.4.1.3.2** No colaboró con el DCF, v.gr. no suministró la información requerida.

**2.4.1.3.3** No aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.

**2.4.1.4. Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF considere de interés general y/o público.**

**2.4.1.5. Comportamiento y evolución de los indicadores de gestión definidos por el DCF.**

**2.4.2 Respecto de la función de Vocería:**

**2.4.2.1. Descripción de los casos en los que haya ejercido la función de vocería de los consumidores financieros.**

**2.4.2.2. Relación y** descripción de las prácticas indebidas, ilegales, no autorizadas**, inseguras o abusivas que haya identificado durante el período respectivo.**

**2.4.3. Respecto de la función de conciliación:**

**2.4.3.1 La relación del número de conciliaciones solicitadas por los consumidores financieros de la entidad y el número de conciliaciones realizadas, discriminando aquellas en las que se llegó a un mutuo acuerdo.**

**2.4.3.2. Un resumen de los casos relevantes conciliados entre consumidores financieros y la entidad vigilada.**

**2.4.4. Información adicional:**

**2.4.4.1. Conclusiones** de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al consumidor financiero, otras oficinas, dependencias o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del DCF sobre casos determinados -frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del DCF.

**2.4.4.2** Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes **y de su seguimiento por parte del DCF.**

**2.4.4.3. Descripción de las recomendaciones dadas a la entidad vigilada para la identificación, eliminación o corrección de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como las situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al consumidor financiero y las acciones de seguimiento y planes de mejora adoptados por la entidad derivadas de las anteriores recomendaciones.**

**2.4.4.4.** Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.

**2.4.4.5. El comportamiento de los indicadores de gestión que permita conocer el desempeño y eficiencia del recurso humano de la DCF.**

2.4.4.6 Cualquier otro dato o información que el DCF considere de público interés o que solicite esta Superintendencia.

## 2.5. Reglas sobre la función de vocería de los consumidores financieros

En virtud de lo consagrado en el literal e. del art. 13 de la Ley 1328 y en concordancia con el art. 2.34.2.1.6.del Decreto 2555 de 2010, el DCF tiene como función la de ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad, de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas. **En desarrollo de esta función deberán comunicar, por lo menos una vez al año, o en cualquier momento, a las juntas directivas o consejos de administración de las entidades vigiladas: i) recomendaciones y propuestas que mitiguen la causa raíz de las quejas o reclamos de los consumidores financieros, y ii) los resultados de la revisión que debe hacer de los contratos de adhesión, en especial, respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.**

De acuerdo con lo expuesto, es pertinente precisar que:

2.5.1. Las solicitudes versarán sobre la actividad de las entidades que hubieren merecido la atención del DCF y que puedan mejorar y facilitar cualquiera de los siguientes aspectos:

2.5.1.1. La correcta prestación del servicio.

2.5.1.2. Las relaciones entre las entidades y sus consumidores financieros.

2.5.1.3. La seguridad en el desarrollo de las actividades.

2.5.2. Las solicitudes se deben hacer a través de la persona que cada haya designado para llevar a cabo sus relaciones con el DCF, es preciso señalar que este funcionario debe poner en conocimiento de las juntas directivas o consejos de administración de la entidad las comunicaciones que el DCF le dirija a más tardar en la sesión inmediatamente siguiente.

2.5.3. En desarrollo de esta función el DCF debe hacer seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que hubiere solicitado llevar al conocimiento de la junta directiva o del consejo de administración. **Po**r tanto, la respectiva entidad debe informarle sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por la entidad frente a las mismas, dentro de los 3 meses contados a partir de la fecha de su presentación a la entidad.

**2.6 Reglas sobre la función de conciliación del DCF**

**Para ejercer la función de conciliación mencionada en el literal c del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, las entidades vigiladas o el DCF deberá contar con mecanismos de atención presenciales y no presenciales, propios o mediante convenio, especialmente en lugares diferentes a la sede del DCF. Estos mecanismos deben permitir a consumidores financieros de cualquier zona del país acceder a la función de conciliación sin costo.**

**2.7. Reglas sobre las obligaciones de las entidades vigiladas en relación con el DCF**

**2.7.1. En materia de Infraestructura:**

**Atendiendo lo establecido en el parágrafo del art. 17 de la Ley 1328 de 2009, las entidades vigiladas de manera permanente deben:**

**2.7.1.1. Estimar y disponer los recursos necesarios para dotar al DCF de la infraestructura humana, técnica y tecnológica requerida para la gestión adecuada, oportuna y de calidad de las quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros, atendiendo el número de clientes, productos y operaciones realizadas, así como el promedio de quejas o reclamos atendidos por la entidad a través de las diferentes instancias en el último año.**

**2.7.1.2. Hacer seguimiento a los indicadores de gestión establecidos para evaluar el desempeño, capacidad y disponibilidad del DCF y el de su equipo de trabajo. Los indicadores podrán incluir encuestas, sondeos o mecanismos que permitan evaluar dicha gestión por parte del consumidor financiero.**

**2.7.1.3 Asegurar que el DCF cuente con la disponibilidad requerida para dirigir de forma directa el equipo humano que apoya su labor, de forma tal que se garantice la inmediatez.**

**2.7.2. En relación con la independencia:**

**2.7.2.1. Asegurar que el DCF cuente con la independencia requerida para el ejercicio de sus funciones**

**2.7.2.2. Establecer en sus códigos de gobierno corporativo directrices para el manejo adecuado de los conflictos de interés que puedan surgir en la postulación de los DCF y en el desarrollo de su labor, en desarrollo del principio establecido en el literal e) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009.**

**2.7.2.3. Asegurar que el equipo humano que apoya la gestión del DCF cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen la prevalencia de los intereses del consumidor financiero frente a los del DCF o los de la entidad.**

**2.7.3. Obligaciones de la JD**

**Corresponde a la JD las siguientes funciones:**

**2.7.3.1. Aprobar las políticas y criterios que deben tenerse en cuenta para la postulación y selección del DCF con el fin de que participen candidatos idóneos.**

**2.7.3.2. Revisar y aprobar la política de remuneración del DCF, la cual debe estar acorde con sus funciones y responsabilidades. Dicha política debe ser revisada mínimo cada 3 años.**

**2.7.4. Obligaciones del representante legal:**

**2.7.4.1. Proponer a la JD las políticas para la postulación y selección del DCF e implementarlas.**

**2.7.4.2. Verificar y reportar a la JD la ejecución de la gestión realizada por el DCF con base en los indicadores establecidos, el informe de gestión y el plan estratégico presentado por el DCF.**

**2.7.4.3. Documentar y reportar a la JD los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones del DCF en materia de cláusulas y prácticas abusivas.**

**2.7.4.4. Verificar la implementación de las recomendaciones que realice el DCF en cumplimiento de sus funciones.**

**2.7.4.5. Presentar ante** **la asamblea general de accionistas o el órgano que haga sus veces, las propuestas de servicios para la designación del DCF, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos en la presente Circular. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la entidad en materia de protección y trato justo a los consumidores financieros.**

**2.7.4.6 Informar a la asamblea de accionistas u órgano que haga sus veces, de manera previa a su designación o reelección, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados o los DCF que vayan a ser reelegidos.**

**2.7.4.7. Remitir a la asamblea general de accionistas o el órgano que haga sus veces un informe anual sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el DCF, y sobre los casos y asuntos que este hubiere solicitado llevar al conocimiento de la junta directiva o del consejo de administración. Dicho informe deberá remitirse un mes antes de la celebración de la asamblea general de accionistas o el órgano que haga sus veces.**

**En todo caso deberá hacer un seguimiento permanente de la gestión del DCF, y presentar semestralmente a la junta directiva los resultados, recomendaciones, observaciones y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución del DCF. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la SFC.**

**2.8. Reglas sobre la seguridad y confidencialidad de la información**

**Las entidades vigiladas deben adoptar las políticas, procedimientos y mecanismos que garanticen la seguridad, calidad y confidencialidad de la información a la que acceda el DCF en el cumplimiento de sus funciones.**

# 3. PRESENTACIÓN DE QUEJAS CONTRA ENTIDADES NO OBLIGADAS A CONTAR CON DCF O QUE NO LO HAYAN DESIGNADO VOLUNTARIAMENTE

Las entidades sujetas a la inspección y vigilancia de la SFC que no estén obligadas a contar con un DCF y que tampoco lo hayan designado de manera voluntaria, en desarrollo del deber general establecido en el literal a. del art. 3 de la Ley 1328 de 2009, deben diseñar e implementar en todas sus oficinas, sucursales y agencias, mecanismos por medio de los cuales informen a sus consumidores financieros acerca de la posibilidad que tienen de formular sus solicitudes a la propia institución en uso del derecho de petición en interés particular consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de acudir directamente a la SFC para presentar las quejas en su contra, relativas al adecuado cumplimiento de las normas que las obligan. Para el efecto podrán utilizar los mecanismos de divulgación sugeridos en el subnumeral 2.3. precedente.

# 4. INFORMACIÓN AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y A LA SFC A CARGO DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

Respecto de las decisiones proferidas sobre la gestión de las quejas por el DCF a favor del consumidor financiero, las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones:

4.1 Informar al DCF las decisiones que hayan sido aceptadas por la entidad indicando la cuantía, modo, tiempo, lugar y cumplimiento de las obligaciones pactadas.

4.2. Informar al DCF las decisiones que no hayan sido aceptadas por la entidad indicando las razones por las cuales se aparta de las mismas.

Finalmente, cuando la entidad vigilada reciba reclamaciones por parte de sus consumidores financieros en contra del DCF debe remitir copia de éstas a la SFC.