

NUEVA REGLAMENTACIÓN

CIRCULAR EXTERNA 08 DE 2017.

7 de abril de 2017.

El presente boletín jurídico tiene como objetivo presentar las modificaciones realizadas a la Circular Básica Jurídica, Circular Externa 029 de 2014, en su Capítulo II, Título III de la Parte I, respecto de las medidas que deben adoptar las entidades en sus Sistemas de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en relación a los consumidores financieros en situación de discapacidad. Con la expedición y entrada en vigencia de la Circular Externa 08 de 2017 se modificó el numeral 1 del Capítulo II, Título III de la Parte I adicionado diferentes subnumerales que tiene como objetivo que las entidades vigiladas tengan medidas específicas para la atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.

Instrucciones relacionadas con las medidas que deben adoptar las entidades en sus Sistemas de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en relación a los consumidores financieros en situación de discapacidad.



Subnumeral 1.3 del numeral I Capítulo II, Título III de la Parte I.

Se agregan instrucciones relativas al conjunto de actividades que deben desarrollar las entidades vigiladas con el objeto de propiciar un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros. En virtud de lo anterior, se establece la obligación para las entidades financieras de que como parte de su SAC establezcan medidas específicas relativas a la atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.

Lo más importante es que las medidas que se tomen por parte de las vigiladas deben incluir políticas, procedimientos y aspectos que tengan en cuenta las condiciones de los consumidores financieros en situación de discapacidad, cualquiera que ella sea.

Subnumeral 1.5 del numeral I Capítulo II, Título III de la Parte I.

Al subnumeral 1.5, el cual dispone los elementos mínimos que deben componer el SAC, se agregan tres subnumerales, el 1.5.1.1.6, el 1.5.2.4 y 1.5.6.5. En dichos numerales se destaca la obligación de incluir en el SAC; (i) como política, aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad; (ii) como procedimiento aquel que logre una atención eficaz para los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad y (iii) que como parte de sus programas de capacitación e instrucción de sus funcionarios se incluyan

aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad.

Por último, las modificaciones señalan que los programas de educación financiera que implementen las vigiladas, deberán contar con la condición de ser accesibles a los consumidores financieros en condición de discapacidad.

VIGENCIA CIRCULAR EXTERNA 028 DE 2016

Rige a partir del 1 de noviembre de 2017.

CONCLUSIONES.

La Circular Externa en comento modifica el Capítulo II, Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, específicamente el punto que se refiere al Sistema de Atención al Cliente. El objetivo de las modificaciones no es otro distinto que procurar igualdad de condiciones, dentro de un marco de protección y respeto, para los consumidores financieros que tengan alguna discapacidad cualquier que ella sea.

Dicha igualdad se genera a través del uso de herramientas por parte de las vigiladas que permitan a los consumidores financieros discapacitados el recibo de la información y atención bajo las mismas condiciones que la recibe aquel consumidor que no tiene ninguna discapacidad.

La tarea de las vigiladas es encontrar las herramientas y los procedimientos con los cuales se logre hacer efectivos los derechos de los consumidores financieros en condiciones especiales y que ellas permitan la

atención, protección y respeto efectivo de los mismos.

Contacto

Luis Humberto Ustáriz González
Fundador

ejustariz@ustarizabogados.com
(57) 1 6108161

José Federico Ustáriz González
Fundador

joseustariz@ustarizabogados.com
(57) 1 6108161