

GERCO

Gestión del Riesgo de Conductas de afectación a los consumidores financieros
Aplicación práctica para Fondos Mutuos de Inversión

Bienvenidos

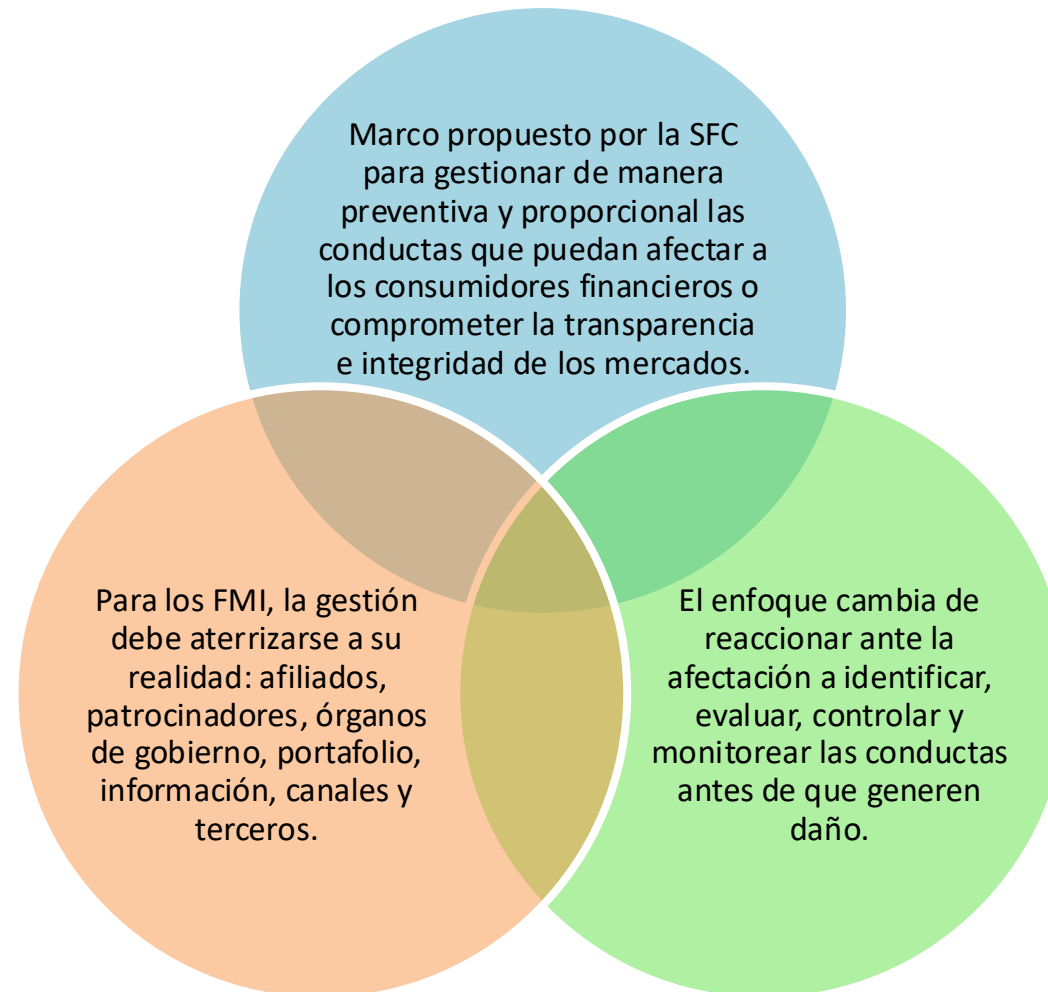
Ximena Correa Agudelo

Directora Ejecutiva ASOMUTUOS

Proyecto de Circular Externa 14 de 2026 – SFC

Documento de trabajo: el proyecto estaba en consulta pública; no constituye norma definitiva.

1. ¿Qué es GERCO?



Estado Actual del Proyecto CE 14 de 2026

FASE CERRADA

Consulta Pública

Periodo de comentarios oficiales cerrado en septiembre de 2026.

EN TRÁMITE

Revisión SFC

Evaluación de observaciones y definición del régimen de transición.

IMPACTO INMINENTE

Publicación Definitiva

Expedición próxima de la circular con exigencias operativas directas.

La Triada de Exclusiones Normativas



DEC. 2555 / 2010

Sin DCF Obligatorio

Art. 2.34.2.1.1 excluye el deber expreso de contratar Defensor del Consumidor.



CIRCULAR BÁSICA

Sin Régimen SAC

Cap. II Título III omite taxativamente a los Fondos Mutuos de Inversión.



PROYECTO 14/2026

Omisión Num. 1.5.9

La remisión del numeral 1.5.7 no lista a los FMI como sujetos obligados.

¿Exención Formal o Responsabilidad Fiduciaria?

Ley 1328

Deber Universal de Protección al Consumidor Financiero

La ausencia de mención taxativa en el numeral 1.5.9 no exime del deber de lealtad, información transparente ni de la supervisión por riesgo de conducta.

Puntos Críticos de Conducta en el FMI

01. DISEÑO

Reglamentos

Reglas de ahorro claras sin ambigüedades contractuales.

02. INGRESO

Afiliación

Explicación veraz de riesgos de mercado e inversión.

03. GESTIÓN

Extractos

Desglose transparente de aportes, gastos y rendimientos.

04. SALIDA

Liquidación

Giro ágil sin descuentos imprevistos ni trabas.

Mapa de Escenarios de Riesgo de Conducta



Información y Transparencia

Extractos confusos y omisión de riesgos de volatilidad en carteras.



Conflictos de Interés

Privilegiar inversiones de la patrocinadora sobre el interés del fondo.



Barreras de Atención

Respuestas tardías o trabas operativas para acceder al ahorro.

Matriz de Mitigación de Conductas



Escenario	Práctica Deficiente	Severidad	Control Proporcional
Ingreso al FMI	Firma de reglamento sin advertir deducciones	Alta	Cartilla resumen de una página
Inversión	Colocación en activos vinculados con sesgo	Crítica	Política aprobada por Junta Directiva
Retiro	Demoras no justificadas en la liquidación	Alta	Plazo máximo formalizado en estatutos

De Quejas Reactivas a Señales Preventivas

El Enfoque Tradicional

Conteo de quejas: Medición aislada mensual.

Cierre formal: Responder dentro de plazo legal.

Silencio operativo: Tratar cada queja como hecho único.

El Enfoque GERCO

Tasa de reincidencia: Monitoreo de causas raíz.

Ajuste de procesos: Corrección previa de formatos y textos.

Alertas tempranas: Detección de patrones antes del reclamo.

Aprovechar la Estructura Actual del Fondo



Junta y Gerencia

Liderazgo y supervisión de conducta sin crear comités paralelos.



Control y Auditoría

Verificación de evidencias y tiempos de trámite a afiliados.



Equipo Operativo

Detección cotidiana de señales de insatisfacción o error.

Caso Práctico: Descuentos en Retiros

Tratamiento Reactivo Convencional

El afiliado reclama por descuentos no previstos. El fondo envía el texto legal del reglamento y da por cerrado el caso. Se repite mensualmente.

Tratamiento con Enfoque GERCO

Identificación de redacción confusa. Se implementa un simulador previo de liquidación y se mide la reducción de reclamaciones a cero.

Hoja de Ruta para los FMI

ETAPA 1

Diagnóstico

Mapeo de riesgos de conducta en estatutos y procesos.

ETAPA 2

Ajuste Interno

Políticas de trato justo y simuladores de retiro.

ETAPA 3

Capacitación

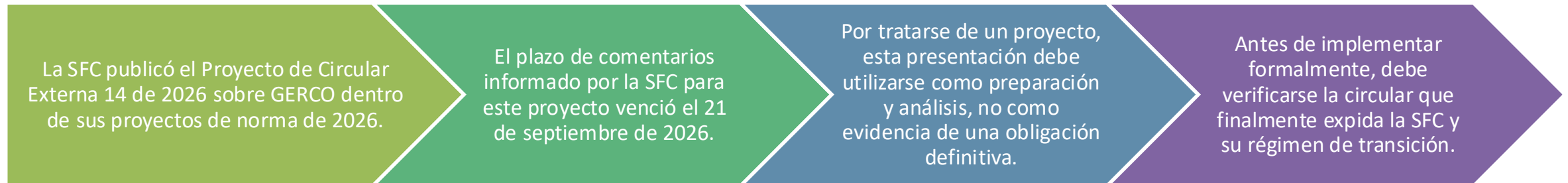
Formación del personal en lealtad y transparencia.

ETAPA 4

Posición Gremial

Diálogo técnico unificado ante la circular definitiva.

2. ¿En qué estado se encuentra?



3. ¿Qué busca prevenir?

Prácticas que deterioren la transparencia, información, trato justo o integridad del mercado.

Riesgos asociados al ciclo de vida de productos y servicios, incluyendo diseño, comunicación, comercialización, atención y postventa, según aplique al modelo del FMI.

Conductas que puedan producir afectaciones al consumidor financiero.

La clave: no limitarse a contar quejas; identificar las causas y señales tempranas de conductas potencialmente perjudiciales.

4. Componentes de la gestión GERCO

Identificación de conductas y situaciones de riesgo.

Evaluación y análisis: probabilidad, impacto, población afectada y causas.

Controles y tratamiento: preventivos, detectivos y correctivos.

Monitoreo y revisión: indicadores, alertas, tendencias y efectividad de controles.

Registro y comunicación: conservar evidencia y escalar oportunamente la información relevante.

5. ¿Qué significa para un Fondo Mutuo de Inversión?



Mapear los puntos de contacto con el afiliado y demás consumidores financieros.



Revisar la información entregada: claridad, oportunidad, consistencia y suficiencia.



Analizar procesos de afiliación, aportes, retiros, inversiones, información de resultados, atención de solicitudes y reclamaciones.



Identificar riesgos de conducta derivados de terceros, proveedores, canales y comunicaciones.



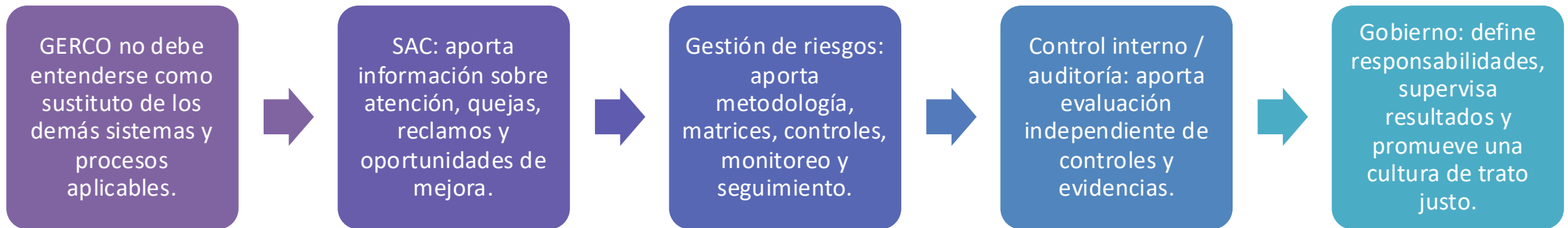
Articular GERCO con los sistemas y procesos que ya existen, evitando crear controles paralelos sin valor.



6. Mapa de riesgos de conducta para un FMI



7. Integración con SAC, riesgos y control interno



8. Indicadores: pasar de quejas a señales tempranas

Número y tasa de quejas por producto, proceso, canal o causa.

Reincidencia de quejas o errores.

Tiempos de respuesta y casos fuera de los estándares definidos.

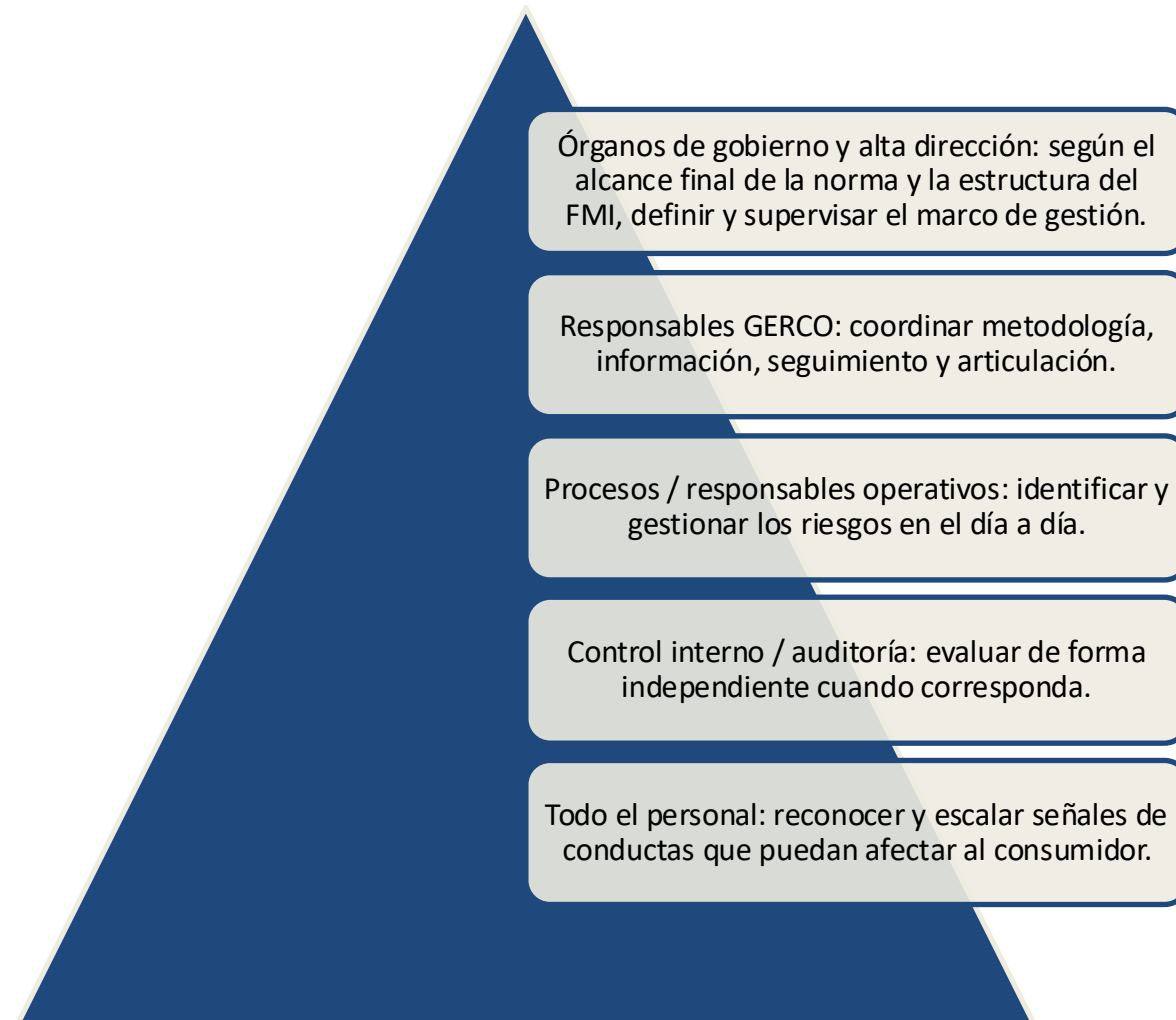
Correcciones, reversos, ajustes o compensaciones asociados a errores de proceso.

Incidentes de información incorrecta, incompleta o desactualizada.

Indicadores de capacitación, incidentes y efectividad de controles.

La meta es detectar tendencias antes de que se conviertan en afectaciones mayores.

9. Roles y responsabilidades



10. Hoja de ruta sugerida para los FMI



11. Ejemplo práctico



12. Checklist de preparación

- ☐ ¿Tenemos identificado quiénes son nuestros consumidores financieros y sus puntos de contacto?
- ☐ ¿Tenemos inventario de procesos donde una conducta puede generar afectación?
- ☐ ¿Existe metodología para valorar el riesgo de conducta?
- ☐ ¿Tenemos controles documentados y responsables claros?
- ☐ ¿Medimos tendencias y no solo eventos aislados?
- ☐ ¿Articulamos información de SAC, riesgos, auditoría y procesos?
- ☐ ¿Tenemos evidencia de seguimiento y mejora?
- ☐ ¿El personal sabe cómo identificar y escalar una señal de riesgo de conducta?

13. Mensaje para la Junta Directiva / Comité

- GERCO puede abordarse como una oportunidad para fortalecer la confianza del afiliado y la calidad de las decisiones.
- La pregunta no debe ser únicamente: “¿Cuántas quejas tuvimos?”
- También: “¿Qué conductas o procesos podrían generar afectación y qué señales nos permiten detectarlas antes?”
- La gestión madura combina cultura, datos, controles, supervisión y mejora continua.
- La implementación debe ajustarse al texto definitivo de la SFC y al principio de proporcionalidad que resulte aplicable.

14. Conclusión

- GERCO propone una mirada preventiva sobre el riesgo de conducta.
- Para un FMI, el reto es convertir la regulación en prácticas concretas de información, atención, control y toma de decisiones.
- La preparación temprana permite identificar brechas, ordenar responsabilidades y aprovechar los sistemas existentes.
- Siguiendo el paso recomendado: realizar un diagnóstico GERCO específico del FMI y construir su mapa de conductas, riesgos, controles e indicadores.

Fuentes oficiales y referencia normativa

- Superintendencia Financiera de Colombia – Proyectos de norma 2026: Proyecto 14_2026, GERCO.
- SFC – Normativa aplicable a Fondos Mutuos de Inversión: Decreto 2555 de 2010, Libro 19 de la Parte 2, y normas relacionadas.
- SFC – Gobierno corporativo y supervisión de Fondos Mutuos de Inversión.
- Nota: esta presentación fue elaborada sobre el proyecto disponible en septiembre de 2026. Debe actualizarse cuando se publique la circular definitiva.

GERCO

Gestión del Riesgo de Conductas de afectación a los consumidores financieros
Aplicación práctica para Fondos Mutuos de Inversión

Gracias

Ximena Correa Agudelo

Directora Ejecutiva Asomutuos

Proyecto de Circular Externa 14 de 2026 – SFC

Documento de trabajo: el proyecto estaba en consulta pública; no constituye norma definitiva.