

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Radicación: 2020202737-000-000

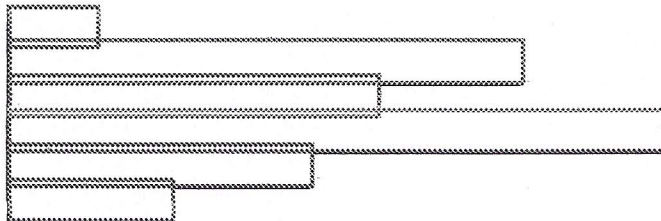
Fecha: 2020-08-24 22:51 Sec. día 3785

Anexos: No

Trámite: 117-PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Tipo doc.: 33-REQUERIMIENTO A LA ENTIDAD

Remite: 92000-92000-DIRECCION DE CONDUCTAS DOS

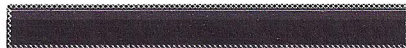


Número de Radicación : 2020202737-000-000

Trámite : 117 PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Actividad : 33 REQUERIMIENTO A LA ENTIDAD

Anexos :



Esta Dirección, en desarrollo de sus funciones¹ y con el propósito de facilitar un contacto directo con las entidades vigiladas en aspectos relativos a la atención a sus consumidores financieros, requiere contar con los siguientes datos:

1. Información del contacto y su respectivo back up en la Entidad, para la atención de los asuntos relacionados con los consumidores financieros y sus peticiones e inconformidades, en formato Excel, conforme al siguiente cuadro:

Área	Nombre de Funcionario	Cargo	Perfil	Números de contacto	Correo electrónico	Responsable de
						<i>Ej. Inconformidades</i>
						<i>Ej. Monitoreo xx</i>
						<i>Ej. Informes xx</i>

2. La estructura de la entidad para la atención de quejas y peticiones que presente cualquier consumidor.

¹ "ARTÍCULO 11.2.1.4.11. Funciones comunes de las Direcciones de Conductas. Son funciones comunes de la Dirección de Conductas Uno y de la Dirección de Conductas Dos, respecto de las entidades a su cargo, las siguientes:

1. Ejecutar la supervisión de las entidades vigiladas con el objeto de identificar conductas que atenten contra el consumidor financiero y/o la integridad y transparencia de los mercados.(...)

14. Atender y resolver, dentro del ámbito de su competencia los derechos de petición y consultas en materia de protección al consumidor financiero, conservando la unidad de criterio de la Superintendencia.

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.

Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01

www.superfinanciera.gov.co



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

3. Especificar de manera concreta las estrategias de organización y planes de acción que adelanta la entidad frente a la situación generada por el COVID-19, para la atención a los consumidores.

Finalmente, tenga presente que cuando surja cualquier cambio respecto de los datos reportados, debe informarse a esta Superintendencia, a efectos de **actualizar** las bases.

Para cualquier inquietud con respecto a este oficio, puede comunicarse al correo macamacho@superfinanciera.gov.co.

Agradecemos su colaboración en la atención a esta solicitud dentro de los **cinco (5) días** siguientes al recibo de este oficio.

Visítenos en www.superfinanciera.gov.co donde podrá consultar información del sistema financiero, bursátil y asegurador colombiano, realizar trámites en línea y acceder a nuestros espacios de participación ciudadana. Recuerde que también estamos en Twitter y Facebook.

Cordialmente,



NICOLAS PAVEL CORTES ALONSO
92000-DIRECTOR DE CONDUCTAS DOS
92000-DIRECCION DE CONDUCTAS DOS
Copia a:

Elaboró:
MARTHA LUZ MORENO ARIAS
Revisó y aprobó:
NICOLAS PAVEL CORTES ALONSO