

Superindustria y Superfinanciera unen esfuerzos para fortalecer la protección al consumidor

- ***La Superintendencia Financiera de Colombia se vincula activamente a la Red Nacional de Protección al Consumidor que lidera la Superindustria, con el fin de recibir quejas y brindar asesoría a los ciudadanos en temas relacionados con sus funciones en el territorio nacional.***
- ***La Superfinanciera se subirá a las cuatro Rutas del Consumidor (buses- oficinas) con las que cuenta la Superintendencia de Industria y Comercio y hará presencia en las Casas del Consumidor que funcionan en 13 capitales de departamento.***
- ***El convenio firmado este martes por el Superintendente de Industria y Comercio, Pablo Felipe Robledo Del Castillo, y el Superintendente Financiero, Jorge Castaño Gutiérrez, busca fortalecer la desbogotización de las entidades, acercándolas a la ciudadanía en todos los rincones y zonas apartadas del país.***
- ***A través de la Red Nacional de Protección al Consumidor la Superfinanciera brindará una solución efectiva a las peticiones de los usuarios del sector financiero, quienes ahora podrán interponer sus quejas en las Casas y Rutas del Consumidor.***

Bogotá, 5 de diciembre de 2017. Con el objetivo de acercar sus servicios a más colombianos y desbogotizar la Protección al Consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio firmó un convenio con la Superintendencia Financiera de Colombia.

A través de las Casas y Rutas del Consumidor de la Red Nacional de Protección al Consumidor, la Superfinanciera recibirá solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos y denuncias de usuarios del sistema financiero a través de las siete Casas del Consumidor ubicadas en Bogotá.

Entre febrero y octubre de 2017 la Superintendencia Financiera de Colombia ha dado respuesta final a 58.063 quejas. Entre éstas, los motivos más frecuentes de los consumidores financieros están relacionadas con la indebida atención, aspectos contractuales, descuentos injustificados, procedimientos y honorarios de cobranza,

reporte a las centrales de riesgo, mora en el pago o en el reconocimiento de un siniestro, objeción o negativa para atender el siniestro y aportes, entre otros.

Adicionalmente, en desarrollo del programa de educación financiera de la Superintendencia Financiera y de la campaña de prevención de captación ilegal de recursos del público "De eso tan bueno no dan tanto", la Entidad ha llegado a más de 4.000 ciudadanos de diferentes lugares del país durante 2017.

La Superintendencia Financiera de Colombia es la entidad encargada de preservar la estabilidad del Sistema Financiero Colombiano, mantener la integridad y transparencia del mercado de valores y velar por la protección de los derechos de los consumidores financieros, razón por la cual formaliza hoy su participación como miembro de la Red Nacional de Protección al Consumidor que lidera la Superindustria.

Así, la Superintendencias articulan sus labores con el objetivo de lograr una protección efectiva y eficiente de los consumidores mediante el desarrollo de actividades tendientes a promover y consolidar una cultura de respeto por los ciudadanos.

Esta vinculación le permitirá también a la Superfinanciera ejercer con mayor despliegue y eficacia sus funciones de inspección, vigilancia y control de las entidades vigiladas y sus relaciones con los usuarios.

Con la Superintendencia Financiera ya son cuatro autoridades administrativas del orden nacional - además de la Supersalud, la Superservicios y la Supervigilancia -, que se unen a la Red Nacional de Protección al Consumidor liderada por la Superindustria quien ejerce la Secretaría Técnica, para trabajar coordinada y articuladamente en favor de los consumidores.