

Estrategia de Bienestar Financiero Banco de Bogotá

Programa de Educación Financiera – Finanzas Contigo

Decreto 2555 de 2010 | Protección al Consumidor Financiero

Generalidades:

El Decreto 2555 de 2010 regula el funcionamiento de las entidades financieras en el país, estableciendo reglas relacionadas con la supervisión, control y operación de las instituciones financieras, con el objetivo de garantizar la estabilidad y solidez del sistema financiero colombiano. Algunos de los aspectos más relevantes que aborda este decreto son los siguientes:



Organización del sistema financiero:

Define los diferentes tipos de entidades financieras como bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, cooperativas financieras, entre otras y establece sus características y funciones específicas.



Regulación prudencial:

Establece los requisitos y estándares prudenciales que las entidades financieras deben cumplir, tales como los niveles de capital mínimo, los límites de exposición a riesgos, las normas de contabilidad y auditoría, entre otros. Estas regulaciones tienen como objetivo proteger los intereses de los depositantes y garantizar la estabilidad del sistema financiero.



Supervisión y control:

Establece el marco de supervisión y control que ejercen las autoridades financieras en Colombia, como la Superintendencia Financiera de Colombia, para garantizar el cumplimiento de las normas y la detección temprana de riesgos.



Operaciones y servicios financieros:

Regula diversas operaciones y servicios financieros, como la captación de recursos del público, la intermediación financiera, la emisión y colocación de valores, el otorgamiento de créditos, entre otros.

Glosario:

Consumidor financiero	Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
Cliente:	Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
Usuario	Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.
Cliente Potencial:	Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la etapa inicial de conversaciones preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.
Productos y servicios:	Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se formalizan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades relacionadas con el desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

Contratos de adhesión:	Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes , limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
Queja o reclamo:	Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada. Se presenta ante la entidad en cuestión, el defensor del consumidor financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia o demás instituciones competentes, según corresponda.
Entidades vigiladas:	Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia Entidades bancarias, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, cooperativas financieras, entre otras.

Documentos internos de referencia

- SAC_MAN_001. Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero
- SAC_POL_001. Política de Atención al Consumidor Financiero
- MANUAL DE PROCESO - Sistema de Administración de Solicitudes, Quejas y Reclamos Recibidos de los Consumidores Financieros/ AQR.