

PROFORMA INTERNA

Publicación para comentarios norma

Se publica para comentarios del público el siguiente:

PROYECTO DE _CIRCULAR EXTERNA_: Por medio de la cual se dictan Instrucciones para la Gestión del Riesgo de Conductas de afectación a los consumidores financieros (GERCO).

PROPÓSITO: Establecer lineamientos para la Gestión del Riesgo de Conductas (GERCO), orientados a que las entidades vigiladas gestionen, de manera preventiva y proporcional, las conductas que puedan generar afectaciones a los consumidores financieros o comprometer la transparencia e integridad de los mercados, mediante componentes de identificación, evaluación y análisis, control, monitoreo y revisión, registro y comunicación, así como principios y factores mínimos aplicables a su gestión.

PLAZO PARA COMENTARIOS: entre el 01 de septiembre y el 15 de septiembre de 2026. hasta las 5:00pm

REMISIÓN DE COMENTARIOS: Por favor diligenciar la proforma adjunta "E-PI-IDE-037 - Informe_de_observaciones_y_respuestas_a_comentarios V1 - PUBLICACION WEB".

La proforma en formato excel puede ser radicada vía e-mail por medio del correo electrónico normativa@superfinanciera.gov.co. En el asunto **únicamente** incluir el siguiente número de radicación:

RADICADO No. 2024111022

POR ESCRITO A: Subdirector de Regulación, con el número de radicación adjuntando la proforma E-PI-IDE-037 - Informe_de_observaciones_y_respuestas_a_comentarios V1.

Nota: Para la remisión de los comentarios por favor citar en el asunto del correo electrónico, la referencia señalada, así como por escrito.

*** Consulte en este archivo el texto del proyecto de**

Por medio de la cual se dictan instrucciones para la gestión del riesgo de conductas de afectación a los consumidores financieros (GERCO)

EL SUPERINTENDENTE FINANCIERO

en ejercicio de las facultades establecidas en el literal (a) del numeral 3 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, así como en los numerales 4 y 5 del artículo 11.2.1.4.2. del Decreto 2555 de 2010, y

CONSIDERANDO:

Que el sistema financiero enfrenta desafíos importantes en materia de integridad y ética en el desarrollo de sus operaciones, los cuales se han acentuado en un entorno global en el que la confianza pública, la protección de los consumidores financieros y la estabilidad de los mercados resultan fundamentales para su adecuado funcionamiento.

Que las conductas inadecuadas o contrarias a la ética, provenientes de las entidades vigiladas, sus administradores, empleados o de terceros que actúen en su nombre, pueden generar afectaciones a los consumidores financieros, comprometer la transparencia e integridad de los mercados y producir impactos financieros o reputacionales para las entidades vigiladas.

Que, en este contexto, la transparencia e integridad de los mercados constituyen elementos esenciales para preservar la confianza pública y el adecuado desarrollo de las actividades financiera, aseguradora y del mercado de valores. En consecuencia, las conductas inapropiadas, tales como el incumplimiento del marco normativo aplicable a la protección del consumidor financiero, el aprovechamiento indebido de su confianza o la falta de transparencia en las relaciones comerciales, entre otras, pueden afectar dichos elementos y generar riesgos para las entidades vigiladas.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Que, en virtud de lo anterior, , resulta necesario identificar las conductas y circunstancias que puedan dar lugar a la materialización del riesgo de conductas de afectación a los consumidores financieros, como la manipulación de información financiera, el uso indebido o no autorizado de datos personales de los consumidores financieros, la omisión en el suministro de información y/o asesoría a los consumidores, y las prácticas abusivas o contrarias a la buena fe que afecten a los consumidores financieros o vulneren la integridad y transparencia de los mercados.

Que la adopción de medidas orientadas a fomentar comportamientos éticos y responsables frente a los consumidores financieros y el mercado se configura como una prioridad para las entidades vigiladas, las cuales deben gestionar el riesgo de conductas de manera preventiva, proporcional y articulada con sus procesos internos, sistemas de control y demás esquemas de gestión que resulten pertinentes.

Que la Superintendencia Financiera de Colombia, en el ejercicio de sus funciones legales y en cumplimiento de su misión institucional de promover un sistema financiero sólido, ético y competitivo, considera necesario impartir instrucciones que permitan a las entidades vigiladas gestionar de forma proactiva y estructurada este tipo de riesgo. Lo anterior, sin perjuicio de las buenas prácticas implementadas por las entidades vigiladas y los organismos de autorregulación.

Que el artículo 8 de la Ley 1328 de 2009 establece la obligación de las entidades vigiladas de implementar un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), compuesto por políticas, procedimientos, controles y demás mecanismos orientados a procurar la debida protección del consumidor financiero. Asimismo, el numeral 1 del artículo 11.2.1.4.10 y el numeral 1 del artículo 11.2.1.4.11 del Decreto 2555 de 2010 atribuyen a la Superintendencia Financiera de Colombia funciones de supervisión dirigidas a identificar conductas que atenten contra el consumidor financiero y/o la integridad y transparencia de los mercados.

Que, si bien el ordenamiento jurídico contempla mecanismos para la protección del consumidor financiero, entre ellos el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), la Gestión del Riesgo de Conductas de afectación a los consumidores financieros (GERCO) tiene un alcance preventivo y complementario, orientado a la identificación, evaluación, control, monitoreo, registro y comunicación de las conductas que puedan generar afectaciones a los consumidores financieros o comprometer la transparencia e integridad de los mercados. En consecuencia, el GERCO no sustituye el SAC ni los demás sistemas, procesos o programas internos aplicables a las entidades vigiladas, sino que debe articularse con estos, atendiendo el principio de proporcionalidad y procurando evitar duplicidades, vacíos de cobertura y cargas operativas innecesarias.

Que, de conformidad con los artículos 2.2.2.30.5 y 2.2.2.30.6 del Decreto 1074 de 2015, esta Superintendencia diligenció el cuestionario adoptado por la Superintendencia de Industria y Comercio para evaluar la posible incidencia del proyecto sobre la libre competencia. Como resultado de dicho ejercicio, la totalidad de las respuestas resultó

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

negativa, por lo cual, de conformidad con el numeral 1 del artículo 2.2.2.30.6 del citado Decreto, no resultó necesario informar el proyecto a la Superintendencia de Industria y Comercio para efectos de la abogacía de la competencia.

Que, en cumplimiento de lo previsto en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011 y en el numeral 2 del artículo 2.1.2.5.1.4 del Decreto 1081 de 2015, el proyecto de Circular Externa fue publicado para comentarios de la ciudadanía y de los grupos de interés entre el 19 de mayo y el 13 de junio 2025, y posteriormente del 19 de febrero al 18 de marzo de 2026.

Que, en desarrollo de lo anterior, y con el propósito de fortalecer la integridad del sistema financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia considera necesario impartir instrucciones orientadas a:

- a. Establecer los lineamientos que deben observar las entidades vigiladas en la formulación e implementación de una política para la gestión del riesgo de conductas de afectación a los consumidores financieros, que promueva comportamientos éticos y responsables en el marco de sus operaciones.
- b. Establecer lineamientos para la identificación, evaluación y seguimiento, control, y monitoreo del riesgo de conductas, atendiendo las características de cada entidad vigilada y el principio de proporcionalidad.
- c. Establecer los principios aplicables a la gestión del riesgo de conductas de afectación a los consumidores financieros, en particular los relacionados con el trato justo al consumidor financiero y la transparencia e integridad del mercado.

Con fundamento en lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE:

PRIMERA: Nuevo capítulo sobre la «GESTIÓN DEL RIESGO DE CONDUCTAS DE AFECTACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (GERCO)»

Crear el Capítulo 5 de la Parte 1 de la Circular Básica Financiera (CBF), denominado «GESTIÓN DEL RIESGO DE CONDUCTAS DE AFECTACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (GERCO)»

SEGUNDA: Régimen de transición

Para efectos de la implementación de las instrucciones impartidas mediante la presente circular, las entidades vigiladas deberán observar los siguientes plazos contados a partir de la fecha de su publicación:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

2.1. Dentro de los 6 meses siguientes:

- a. Definición y aprobación de las políticas y procedimientos generales para la gestión del riesgo de conductas de afectación al consumidor financiero, por parte de los órganos competentes, de conformidad con la estructura de gobierno corporativo de la entidad.
- b. Designación de los responsables de la gestión del riesgo de conductas de afectación al consumidor financiero.

2.2. Dentro de los 12 meses siguientes:

- a. Desarrollo e implementación de los procedimientos para la identificación, evaluación y seguimiento, control, y monitoreo del riesgo de conductas de afectación al consumidor financiero.
- b. Articulación de la gestión del riesgo de conductas de afectación a los consumidores financieros con el sistema de control interno y con los demás sistemas, procesos o programas internos que resulten pertinentes, con el fin de evitar duplicidades, vacíos de cobertura o cargas operativas innecesarias.
- c. Incorporación inicial de los principios y factores mínimos para la gestión del riesgo de conductas en los manuales internos.
- d. Formación y capacitación del personal involucrado.

2.3. Dentro de los 18 meses siguientes:

- a. Implementación de los mecanismos de registro y gestión de información, así como de los reportes internos relacionados con el riesgo de conductas.
- b. Consolidación de indicadores y métricas para el monitoreo del riesgo de conductas y de mecanismos de mejora continua.

TERCERA: Vigencia

La presente circular externa entra en vigencia a partir de su publicación, sin perjuicio de los plazos establecidos en el régimen de transición de la instrucción SEGUNDA.

Se adjunta el anexo correspondiente.

Cordialmente,

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

PABLO RIVAS HERAZO

Superintendente Financiero de Colombia

50000