

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CIRCULAR EXTERNA 017 DE 2020 (Mayo 15)

Señores

**REPRESENTANTES LEGALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS POR LA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.**

**Referencia: Instrucciones para aumentar la disponibilidad en la prestación de
servicios financieros.**

Respetados señores:

En el marco de las disposiciones contenidas en el Decreto 636 del 6 de mayo de 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público”, específicamente lo establecido en el parágrafo 5 del artículo 3 y de las instrucciones impartidas mediante la Circular Externa 008 de 2020, con el fin de propender por el retorno seguro y ordenado de los trabajadores del sector financiero para la prestación de servicios, atendiendo condiciones de seguridad para trabajadores y consumidores financieros, este Despacho, en ejercicio de sus facultades legales, en especial las consagradas en el literal a) numeral 3) del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y en los numerales 4° y 5° del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010, imparte las siguientes instrucciones, orientadas a garantizar la atención a los consumidores financieros y otros grupos de interés de las entidades vigiladas:

PRIMERA: Para el desarrollo de su operación, las entidades vigiladas deben ceñirse a los protocolos de bioseguridad expedidos por el Ministerio de Salud mediante la Resolución 666 de 24 de abril de 2020 y aquellos que se expidan con posterioridad y le sean aplicables, así como las demás normas que sobre el particular expidan otras autoridades del orden nacional, distrital o territorial.

SEGUNDA: Con el propósito de aumentar la disponibilidad en la prestación de servicios financieros y reducir el tiempo de permanencia de consumidores y usuarios para la realización de transacciones en oficinas y sucursales, las entidades deben adelantar las siguientes acciones:

1. Aumentar el número de oficinas para prestar los servicios a los consumidores financieros, manteniendo un porcentaje de oficinas abiertas mínimo del 85%.

Sin perjuicio de lo anterior, en las fechas de transacciones con gran afluencia (quincenas, fin de mes, pago a pensionados, dispersión de subsidios, etc.) se debe incrementar la cantidad de oficinas y ampliar los horarios de atención para la prestación de los servicios a los clientes y usuarios de conformidad con la demanda esperada.

2. Prestar los servicios en todos los municipios donde cuenten con oficinas de atención a los consumidores.
3. Establecer horarios de atención al público de mínimo 6 horas al día. En los casos en que se preste atención el fin de semana y festivos, podrán establecerse horarios de atención de mínimo 4 horas.

Cada entidad debe ajustar el horario de atención según el análisis realizado día a día, con el fin de evitar aglomeraciones y ajustar la disponibilidad el servicio.

4. Disponer en las oficinas de mecanismos de atención preferente para los adultos mayores de 60 años y para las personas con capacidades especiales.
5. Establecer en las oficinas mecanismos de atención preferente para el personal médico, personal sanitario y miembros de las fuerzas armadas y de policía, que les permita realizar sus transacciones con celeridad y eficiencia en razón a la importancia significativa que tienen sus actividades en la coyuntura.
6. Con base en el análisis de los tipos de transacciones realizadas en oficinas que pueden efectuarse a través de canales digitales u otros canales, adelantar campañas de orientación a los usuarios de oficinas para disminuir su afluencia a éstas.
7. Aumentar la capacidad de atención de los *call center* y servicios de audio respuesta, durante su operación en contingencia, para que el indicador de llamadas atendidas sea como mínimo del 92%.

TERCERA: Las entidades deben realizar campañas para recordar e instar a los consumidores financieros a tomar las medidas de autocuidado al acudir a las oficinas y sucursales para la realización de operaciones monetarias y no monetarias, en particular respecto de las siguientes recomendaciones:

1. Usar siempre tapabocas.
2. Mantener el distanciamiento físico.
3. Acudir a las oficinas y sucursales dando estricto cumplimiento a las normas locales relacionadas con movilidad y circulación, tales como *pico y género* y *pico y cédula*.
4. Mantener una permanente higiene de manos, en particular antes y después del uso de dispositivos biométricos y pin pad.
5. Abstenerse de acudir a oficinas y sucursales si presentan enfermedades respiratorias o síntomas asociados al COVID-19.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Circular Externa 017 de 2020

Página 3

CUARTA: La presente circular rige a partir del 18 mayo de 2020 y hasta que permanezca la declaratoria de emergencia sanitaria.

En todo caso, cuando existan diferencias entre las normas dispuestas en la presente circular y las instrucciones expedidas por los gobiernos departamentales, distritales o municipales con ocasión de la atención de la crisis, prevalecerán éstas últimas.

Cordialmente,

JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ

Superintendente Financiero de Colombia

50000