

## Competencia de la Superintendencia Financiera de Colombia en el trámite de quejas

### ¿Quiénes atienden las quejas contra las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia -SFC-?

La Superintendencia Financiera de Colombia, a través de las Delegaturas Institucionales y de las Delegaturas para Riesgos, son las encargadas de atender y evaluar las quejas que, como cliente o usuario, presente contra alguna de las entidades vigiladas por la SFC.

### ¿Cuándo acudir ante la SFC?

Cuando crea que la entidad vigilada no le ha prestado adecuadamente un servicio; cuando considere que la entidad está desconociendo una norma legal o una instrucción de la propia de la SFC, entiéndase Circular Externa, por cuyo cumplimiento la SFC deba velar.

Recuerde que los siguientes asuntos son de competencia de los jueces de la República:

- ✓ Ordenar el pago de Indemnizaciones
- ✓ Ordenar la devolución de dineros
- ✓ Intervenir en el desarrollo de procesos judiciales.

### ¿Cuándo la SFC no podrá atender una queja?

Cuando su inconformidad no tiene relación con los productos o servicios que presta la entidad vigilada. Cuando se trate de algún asunto de tipo civil, laboral o penal.