



Superintendencia Financiera de Colombia  
CARTA CIRCULAR 93 DE 2010

(Noviembre 23)

Ref.: Medidas para prevenir el hurto a los consumidores financieros bajo la modalidad de “fleteo”.

Dando continuidad al fortalecimiento de la protección al consumidor financiero, complementariamente a los fines que motivaron la expedición de las circulares externas 41 y 52 de 2007, y con el propósito de hacer un frente común para prevenir el hurto bajo la modalidad denominada “fleteo”, este despacho solicita la intervención de sus administraciones para que promuevan la adopción de medidas orientadas a:

- Restringir el uso de teléfonos celulares o de elementos de comunicación personales a los funcionarios de las áreas de caja en las oficinas donde se realicen depósitos, pagos y retiros, durante los horarios de atención al público, así como a los consumidores financieros, mientras estos últimos permanezcan dentro de las instalaciones de la entidad.
- Publicar en lugares visibles precisas instrucciones sobre los funcionarios o áreas responsables de recibir depósitos, pagos y retiros, sin perjuicio de que se disponga de un punto de información para absolver las inquietudes de los consumidores financieros.
- Fijar avisos en lugares visibles de las oficinas en los que se anuncie la posibilidad de contar con el servicio de escolta prestado por la Policía Nacional, en las condiciones y con la disponibilidad definidas por esa autoridad, cuando los clientes realicen retiros de dinero en efectivo.
- Propender porque los servicios contratados con terceros, que ejecutan sus funciones al interior de las oficinas en las cuales se atiende al público (vigilancia, seguridad y otros) sean prestados por empresas especializadas, velando porque, durante la vigencia de los contratos, se mantengan las competencias exigidas al momento de su vinculación.

N. del D.: La presente carta circular va dirigida a los representantes legales y revisores fiscales de los establecimientos de crédito.