



Marco normativo Servicio al cliente

- **Constitución Política de Colombia**, Artículo 23. Derecho de petición; Artículo 74. Acceso a Documentos Públicos; Artículo 209. De la función Administrativa, **Ley 1480 de 2011**, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1437 de 2011**: por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1328 de 2009**: por medio de la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores, y otras disposiciones.
- **Ley 973 de 2005**: por la cual se modifica el Decreto Ley 353 de 1994 y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 2207 de 2022**: busca modificar el Decreto Legislativo 491 de 2020 proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19.
- **Ley 1755 del 2015**: por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 361 de 1997**: por medio de la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad, a través de esta ley el Gobierno Nacional, por medio del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, adopta las medidas necesarias para garantizar el derecho al acceso a la información a las personas con discapacidad.
- **Ley 1618 de 2013**: por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Ley 1978 de 2019**: por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1166 de 2016**: por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la

Bogotá D.C. Calle 72 No 10 - 03, Tel. (601) 756 6633 | **Barranquilla** (605) 385 4010 |
Bucaramanga (607) 697 1687 Ext: 6900 | **Cali** (602) 485 5036 | **Cartagena** (605) 693 1611 |
Ibagué (608) 277 0439 | **Medellín** (604) 340 0937 | **Popayán** (602) 837 3367 |
Rioacha (605) 729 5328 **Villavicencio** (608) 683 3751
Línea gratuita nacional 01 8000 180510

Fiduprevisora S.A. NIT 860.525.148 - 5
Línea gratuita nacional 018000 180510
PBX (601) 756 6633
Peticiones o solicitudes:
www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/



presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- **Decreto 4809 de 2011:** normas y principios que deben observarse para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios financieros.
- **Decreto 2281 de 2010:** por el cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero.
- **Decreto 2555 de 2010:** por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1069 de 2015:** por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho.
- **Estatuto Orgánico del Sistema Financiero - EOSF (Decreto 663 de 1993).** Capítulo XIV de la Parte Tercera. Reglas relativas a la competencia y a la protección del consumidor.
- **Circular Externa 052 de 2015:** expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual tiene como objeto lograr mayor eficiencia en el proceso de atención de las quejas formuladas por los consumidores financieros ante este Ente de Control.
- **Circular Externa 022 de 2010:** expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia la cual realiza precisiones respecto de los requerimientos de seguridad y calidad para la realización de operaciones.
- **Circular Externa 029 de 2014:** Superintendencia Financiera de Colombia, instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas.
- **Circular Externa 015 del 2010:** Superintendencia Financiera de Colombia, imparte instrucciones relacionadas con el funcionamiento e implementación del sistema de atención al Consumidor Financiero.
- **Circular Externa 052 de 2007:** modificada por la Circular Externa 022 de 2010, mediante la cual se exige a las Entidades elevar sus estándares de seguridad en sus canales a través de los cuales presta servicios.
- **Circular Externa 019 de 2021:** instrucciones relativas al desarrollo de la actividad de asesoría en el mercado de valores, criterios para la clasificación de productos simples o complejos y su distribución, y

requisitos para la implementación de herramientas tecnológicas para el suministro de recomendaciones profesionales.

- **Circular Externa 023 de 2021:** instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)
- **Circular Externa 013 de 2022:** instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.