

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Defensor del Cliente de Comisionistas de Bolsa

Oficio: 2005081156 del 28 de diciembre de 2005.

En atención a su comunicación radicada bajo el número del asunto, a continuación procedemos a responder las dudas allí consignadas sobre la implementación de la ley 964 de 2005, en lo relativo a la aplicabilidad de la figura del Defensor del Cliente, para lo cual se abordará el tema siguiendo el orden de los planteamientos hechos por usted.

1. ¿Cual es la normatividad que rige el defensor del cliente?

Actualmente, podemos analizar el defensor del cliente desde dos perspectivas, la primera, enfocada hacia las entidades vigiladas por la anterior Superintendencia Bancaria, y la segunda, la establecida en la Ley 964 de 2005 (artículo 22) para las entidades sometidas a la inspección y vigilancia permanente de la anterior Superintendencia de Valores, definidas en el parágrafo 30 del artículo 75 de la misma ley.

La primera perspectiva del defensor del cliente se estableció en virtud de la ley 795 de 2003, que en su artículo 24 modificó el numeral 4 del artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y dispuso que todas las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria deberán contar con un defensor del cliente, cuya función será la de ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, así como de conocer y resolver las quejas de éstos relativas a la prestación de los servicios (numeral 4.2).

En palabras de la Corte Constitucional: "(...) el defensor del cliente es una instancia mediadora al interior de las entidades financieras, que busca promover la solución ágil de las quejas presentadas por los usuarios ante la entidad, servir de instancia de autocomposición de conflictos y procurar que ciertos asuntos sean tratados por la entidad y el cliente¹ (...)".

Posteriormente, mediante la expedición del decreto 690 de 2003, el Gobierno Nacional reglamentó parcialmente el artículo 24 de la Ley 795 de 2003, estableciendo en su artículo 1°. que dicha normatividad es aplicable a todas las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria, entendiendo por tales los establecimientos de crédito; las sociedades de servicios financieros; las entidades

¹ Corte Constitucional Sentencia C-115O-O3 de 2 de diciembre de 2003, Magistrado Ponente Dr. Eduardo Montealegre Lynett.

aseguradoras, los corredores de seguros y las agencias de seguros y de títulos de capitalización que se asimilen a corredores de seguros; las sociedades de capitalización; las casas de cambio y las cajas, fondos o entidades de seguridad social, administradoras del régimen solidario de prima media con prestación definida.

Adicionalmente mediante la Circular Externa 16 de 2003, incorporada a la Circular Básica Jurídica 7 de 1996 (Numeral 5, capítulo VI, Título I), la Superintendencia Bancaria desarrolló las reglas sobre protección al consumidor en materia de reclamaciones o quejas contra entidades vigiladas.

Frente a la segunda perspectiva, es decir el defensor del cliente que se estableció en el inciso 5° del artículo 22 de la Ley 964 de 2005, aplicable a las entidades sometidas a la inspección y vigilancia permanente de la entonces Superintendencia de Valores, las cuales se definen en el parágrafo tercero del artículo 75 de la misma ley, se encuentran obligados a adoptar esta figura:

"(...) Las bolsas de valores, las bolsas de bienes y productos agropecuarios y agroindustriales y sus miembros, las bolsas de futuros y opciones y sus miembros, las sociedades que realicen la compensación y liquidación de valores, contratos de futuros, opciones y otros; las sociedades comisionistas de bolsa, los comisionistas independientes de valores, las sociedades administradoras de fondos de inversión, las sociedades administradoras de depósitos centralizados de valores, las sociedades calificadoras de valores, las sociedades titularizadoras, los fondos mutuos de inversión que a 31 de diciembre de cada año, registren activos iguales o superiores a cuatro mil (4.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes a la fecha del respectivo corte, los fondos de garantía que se constituyan en el mercado público de valores, las sociedades administradoras de sistemas de negociación de valores, las cámaras de riesgo central de contraparte, las entidades que administren sistemas de negociación y registro de divisas y las sociedades administradoras de sistemas de compensación y liquidación de divisas (...)."

El inciso que estableció la obligatoriedad del defensor del cliente financiero sólo entrará en vigencia a los seis meses siguientes, contados desde la fecha de promulgación de la ley, es decir a partir del 8 de enero de 2006.

Así mismo como sucedió para el defensor del cliente de las entidades sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Bancaria, para la aplicación del defensor del cliente en el mercado de valores se requiere de una reglamentación posterior por parte del Gobierno Nacional, la cual se encuentra próxima a ser expedida por el Presidente de la República.

En esa reglamentación se deberá establecer el ámbito de aplicación, funciones, requisitos y formas de designación del defensor; las competencias y procedimientos para atender las quejas de los usuarios; efectos de las decisiones; las obligaciones a cargo del defensor y de la entidad; el contenido de los reglamentos del defensor del cliente, entre otros temas.

2. ¿Aplica esta figura para las firmas comisionistas de bolsa?

Como se deriva de lo anterior, las firmas comisionistas de bolsa son los primeros llamados a establecer la figura del defensor del cliente financiero, dada la estrecha relación que mantiene con sus clientes y la importancia que juegan los inversionistas en el funcionamiento del mercado de valores.

Sin embargo se hace necesario esperar la reglamentación del Gobierno Nacional en torno al tema, con el ánimo de definir claramente el alcance y contenido de la obligación de establecer la figura del defensor del cliente, la cual esta próxima a ser expedida.