

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### Exclusión de competencia por conocimiento de SFC - Vocería

Oficio: 2007070892 del 26 de diciembre de 2007.

Damos alcance a su comunicación fechada el 19 de noviembre y radicada el 26 del mismo mes y año bajo el número de la referencia, mediante la cual formula una consulta relacionada con la competencia de las defensorías del cliente para *asumir el conocimiento y rendir concepto en relación con las quejas que al mismo tiempo han llegado al conocimiento de la Superintendencia Financiera*.

Respecto al tema proceden algunas consideraciones relacionadas en primer término con la función de atención de quejas por parte del defensor del cliente y, en segundo término, con la función de vocería, para entrar luego a definir una posición sobre la competencia del defensor del cliente respecto de las inconformidades expuestas por los quejosos argumentado como causal de exclusión de competencia el trámites por parte de la SFC; veamos:

#### 1. Atención de quejas.

Según las disposiciones consagradas en el artículo 2º de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005 y en la Circular Básica Jurídica, Título Primero, Capítulo Sexto (Circular Externa 015 de 2007), es función del defensor atender las reclamaciones que les presenten los consumidores de las entidades supervisadas en los siguientes términos:

*“...conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas individuales, dentro de los términos aquí establecidos, que éstos (los clientes y usuarios) le presenten relativas a un posible incumplimiento por parte de la entidad vigilada, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos”*

A su turno, se establece en el artículo 7º de los citados Decretos un procedimiento expreso para la atención de las quejas, debiendo observar los principios de celeridad, economía, imparcialidad, transparencia, eficacia y moralidad, entre otros. Además en el trámite de esta clase de peticiones debe prevalecer la aplicación del derecho sustancial antes que la formalidad rigurosa de los más mínimos detalles, en el entendido que el Defensor del Cliente se constituye en una herramienta adicional de protección a la cual puede acudir el consumidor financiero<sup>1</sup>.

#### 2. Vocería de clientes y usuarios.

Los artículos 2 y 5 de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005 relacionan la función de vocería de clientes y usuarios que deben cumplir los defensores del cliente, la cual fue desarrollada en el numeral 5.5. de la Circular Externa 015 de 2007 expedida por esta

---

<sup>1</sup> Concepto 2003027033-4 del 03 de octubre de 2003 (parte pertinente)

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Superintendencia, advirtiéndose que esta labor se desarrolla y cumple de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas y se ejerce a través de recomendaciones, propuestas y peticiones directamente a la entidad vigilada.

### **3. La causal de exclusión de competencia cuando el asunto es conocido por la Superintendencia Financiera de Colombia.**

El literal e) del numeral 2º del artículo 6º del Decreto 690 y el literal d) del numeral 2º del artículo 6 del Decreto 4759 de 2005 establecen:

*Resolución de Quejas. 2. Están excluidos de la competencia del defensor del cliente los siguientes asuntos:*

*Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa.*

Así, es claro que existe como causal de exclusión de competencia para el conocimiento de asuntos por parte del defensor la que se configura por el hecho de existir o haber existido trámite ante la SFC, pero también es cierto que el citado artículo se refiere únicamente a la resolución de quejas, no a las demás funciones asignadas al defensor, luego, ésta -así como todas las demás causales enunciadas en este numeral- deben entenderse solo para el procedimiento de quejas y no para la función de vocería de clientes y usuarios, como se anotó en el numeral anterior.

Ahora, para el caso específico de la Superintendencia Financiera de Colombia SFC como ente supervisor, las relaciones que surgen con los defensores del cliente y las entidades supervisadas implican una dinámica en la que cada uno tiene funciones, ámbitos de acción y competencias diferentes pero el sujeto destinatario siempre será el Consumidor Financiero (en cualquiera de sus facetas) y, en esa medida, todos estamos llamados a propiciar herramientas y mecanismos para su protección.

### **4. Conclusión: El defensor del cliente es competente para conocer?**

Frente a esta situación existen dos opciones: La primera, darle el trámite de queja y la segunda, darle trámite en desarrollo de la función de vocería.

En el primer caso debe seguirse el procedimiento de resolución de quejas indicado para el efecto en el numeral 7º de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005.

Para el segundo caso, cuando se asume el trámite dentro de la función de vocería en el entendido que la defensoría del cliente se constituye en una herramienta adicional de protección al consumidor financiero, es claro que se persigue y se procura la solución de la situación del cliente o usuario de forma más inmediata y pese a que éste no lo haya solicitado expresamente

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Es esta última la opción que a juicio de esta Dirección deberían acoger todos los defensores del cliente, dado el fin último de protección al consumidor financiero que es su razón de existir y el espíritu de las normas.

**Así, es el criterio del defensor del cliente –no el de la entidad- el que prevalece en el trámite a adelantar; en otras palabras, el defensor determina si se asume la petición como queja o en desarrollo de la función de vocería según considere el mecanismo más idóneo para lograr la satisfacción del consumidor financiero.<sup>2</sup>**

---

<sup>2</sup> En ese sentido, se aclara que no existe ninguna limitación si habiéndose tramitado una comunicación como queja e inadmitido la misma, ésta pueda retomarse ahora como trámite de vocería, dada la efectiva independencia de las funciones de atención de quejas y de vocería y resultando claro que lo que interesa en últimas es la efectiva protección del consumidor financiero solicitante, ya a través de la orientación eficaz y mejor aún, con la aclaración y/o solución de la situación.