

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## Exclusión de competencia por conocimiento de SFC - Vocería

Oficio: 2007074914 del 28 de diciembre de 2007.

Damos alcance a su comunicación fechada el 13 de noviembre y radicada el 13 de diciembre bajo el número de la referencia, mediante la cual formula una inquietud relacionada con el procedimiento para recepción de quejas por parte de los defensores del cliente de las entidades vigiladas, en especial si *está permitido en la normatividad vigente y aplicable, que los defensores del cliente en las entidades financieras se rehúsen a recibir reclamaciones, bajo el argumento de que no es posible atenderlas cuando ya se ha radicado una queja ante 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 negativa de una entidad a recibir las quejas interpuestas por los quejosos argumentado determinadas causales de exclusión de competencia; 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>.

Del procedimiento, para los efectos propios de este análisis, resulta necesario referirnos solamente a dos aspectos que serán retomados más adelante. De un lado, a la necesidad de que la queja se formule mediante documento que se remita a la dirección física o electrónica del defensor o se presente en las oficinas de la entidad

---

<sup>1</sup> Concepto 2003027033-4 del 03 de octubre de 2003.

vigilada (numeral 1 del artículo 7) y, de otro, a la inadmisión de la queja por parte del defensor del cliente, para anotar que mediante concepto 2003027033-4 del 03 de octubre de 2003 arriba mencionado y vigente para este aparte, la Superintendencia indicó que “... la inadmisión exige el pronunciamiento por parte del defensor dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la queja, si no se resuelve su inadmisión dentro del término indicado debe procederse a su traslado a la entidad...” (Subrayado nuestro)

## **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 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 una autoridad con funciones administrativas.**

El literal e) del numeral 2° del artículo 6° del Decreto 690 y el literal d) del numeral 2° 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:*

*(...)*

*e) 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 esta causal de exclusión de competencia para el conocimiento de asuntos por parte del defensor, pero también es cierto que el citado artículo se refiere específicamente 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: Recibir la queja? - Asumir el caso como queja o en desarrollo de la función de vocería?**

Se considera que si el Defensor recibe una comunicación que contiene una inconformidad contra la entidad vigilada, deberá asumir su conocimiento y darle el trámite señalado en la norma, independientemente de si la misma comunicación ha sido o no radicada en esta Superintendencia; en otras palabras, el defensor no puede negarse a recibir la queja, sino que debe recibirla y, si así lo considera, inadmitirla sustentando su decisión, por ejemplo en la falta de competencia, es decir, debe pronunciarse sobre esa queja con alguna de las opciones previstas en la norma.

Ello se reitera además por cuanto para el cumplimiento de la obligación de diligenciar el Informe Estadístico de Quejas que se debe remitir a esta Superintendencia<sup>2</sup>, existe una columna específica en la que deben relacionarse las quejas inadmitidas.

Ahora, la otra opción, y para esta Dirección la que 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-, es **asumir el trámite dentro de la función de vocería**. Para el efecto, debe tenerse presente que la institución de la defensoría del cliente se constituye en una herramienta adicional de protección al consumidor financiero y como tal debe entenderse su relación con éste último, de manera que si advierte que, pese a que el petente no lo ha solicitado de manera expresa, el caso puede atenderse de mejor forma a través de la función de vocería, es su criterio –no el de la entidad- el que prevalece en el trámite a adelantar; en otras palabras, el defensor determina si se asume la petición del cliente como queja o en desarrollo de la función de vocería.

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.

Lo anterior, se reitera, en el entendido que el defensor del cliente fue creado legalmente con el fin de que los clientes o usuarios de los establecimientos vigilados por la Superintendencia reciban la atención que deben brindar dichos entes y que los servicios les sean prestados con la debida diligencia. En ejercicio de sus funciones, el defensor del cliente se constituye en un vocero calificado de los clientes o usuarios ante la correspondiente institución, y es quien debe conocer y resolver los asuntos a él encomendados por los mismos, relativos a la prestación de los servicios<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Circular Externa 045 de 2006.

<sup>3</sup> Concepto 2003027033-4 del 03 de octubre de 2003