

**CAPITULO SEXTO: REGLAS SOBRE COMPETENCIA Y
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

5. REGLAS SOBRE EL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES SUJETAS A LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

El artículo 24 de la Ley 795 de 2003 modificó el numeral 4° del artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, señalando que las entidades vigiladas por la antes denominada Superintendencia Bancaria de Colombia (hoy Superintendencia Financiera de Colombia) debían contar con un defensor del cliente.

A su turno, el inciso 5° del artículo 22 de la Ley 964 de 2005 hizo extensiva la referida obligación de contar con un defensor del cliente a las entidades sometidas a la inspección y vigilancia permanente de la antes denominada Superintendencia de Valores (hoy Superintendencia Financiera de Colombia).

Bajo el anterior contexto, se expidieron los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005, mediante los cuales se reglamentaron, en su orden, el Defensor del Cliente en el Sector Financiero y en el Mercado de Valores. Mediante la presente Circular Externa esta Superintendencia imparte instrucciones a las entidades sujetas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, que por mandato legal tienen la obligación de contar con un defensor del cliente y a aquellas que voluntariamente lo hayan designado, en los siguientes términos:

5.1 Ámbito de aplicación.

Lo previsto en el numeral 5° del Capítulo VI del Título I de la presente Circular, se aplica a aquellas entidades obligadas por la ley a contar con un defensor del cliente (numeral 4.2. del artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, artículo 22 de la Ley 964 de 2005 y artículo 72 del Decreto 4327 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan) y a aquellas que voluntariamente lo hayan designado.

En este orden de ideas, se encuentran obligadas por la ley a contar con defensor del cliente las entidades a las que hace referencia el artículo 1° de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005, a saber: los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros, las entidades 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, así como los miembros de las bolsas de bienes y productos agropecuarios y agroindustriales, las sociedades comisionistas de bolsa, los comisionistas independientes de valores y las sociedades administradoras de fondos de inversión.

En cuanto a las agencias que no se asimilen a corredores de seguros y los agentes de seguros, en la medida en que son representantes de las entidades aseguradoras y sociedades de capitalización, las actuaciones que realicen y que afecten a sus clientes y usuarios serán responsabilidad de la entidad aseguradora y/o de la sociedad de capitalización, y por tanto, de competencia del defensor del cliente de éstas. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto por los artículos 41 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, 101 de la Ley 510 de 1999 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

5.2. Reglas sobre las calidades de los Defensores del Cliente

Es deber de las entidades sujetas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia a las que se refiere el artículo 1° de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005 designar Defensor del Cliente, para lo cual han de proceder en los términos establecidos en los artículos 10° de los mismos decretos, adoptando las medidas correspondientes para el mejor desempeño del Defensor de acuerdo con el mandato legal previsto en el inciso segundo del numeral 4.2. del artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en concordancia con lo establecido en el artículo 3° de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005. Así, las entidades deberán constatar la idoneidad del defensor del cliente, examinando aspectos tales como su conducta, su solvencia moral, su formación académica, su experiencia laboral y su comportamiento crediticio, entre otros factores que considere relevantes para asegurarse de que los defensores podrán cumplir a cabalidad, en condiciones profesionales y personales adecuadas, eficientes y suficientes, las funciones previstas en los respectivos artículos 2° de los Decretos anteriormente enunciados y pueda garantizarse que actúen con absoluta independencia de los organismos de administración de las entidades y de sus vinculadas.

5.3. Reglas sobre la información que las entidades vigiladas deben suministrar al público respecto de los Defensores del Cliente.

De conformidad con lo establecido en el numeral 3° de los artículos 10 de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005, las entidades que de acuerdo con la ley deban contar con un defensor del cliente o aquellas que voluntariamente lo hayan designado, tienen la obligación de hacer público, informando permanentemente a sus clientes o usuarios, la existencia y funciones del defensor, los medios para contactarlo, los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.

Así, en la medida que la mencionada disposición pretende que los consumidores financieros conozcan acerca de la posibilidad de acudir al Defensor del Cliente como un instrumento de protección de sus derechos, la misma debe entenderse de conformidad con el precepto consagrado en el artículo 98, numeral 4.1. del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero que consagra el deber general de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, de emplear la debida diligencia en la prestación de los servicios en cuanto desarrollan actividades de interés público, bajo la perspectiva de una atención debida en el desarrollo de las relaciones contractuales y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones.

En ese contexto, los mecanismos de publicidad que para tal efecto se diseñen en cada entidad deberán ser idóneos, adecuados y permanentes y contener la información correspondiente a cada medio de divulgación según se indica más adelante:

- a) El nombre del defensor del cliente y de su suplente.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- b) Datos para contactar al defensor y a su suplente: horario de atención, dirección física, teléfono, fax y correo electrónico.
- c) Las funciones del Defensor del Cliente: i) dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita ii) ser vocero de los consumidores financieros ante la institución, lo cual implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento a las juntas directivas o consejos de administración de las entidades, recomendaciones, propuestas y peticiones.
- d) La posibilidad que tiene el usuario de formular sus quejas contra las entidades supervisadas con destino al defensor del cliente en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalía u oficina de atención al público de la correspondiente entidad, así como la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante las vigiladas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre éstas y sus clientes.
- e) Señalar que para la presentación de quejas ante el defensor del cliente no se exige ninguna formalidad, sino que basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados así como la identificación y demás datos que permitan contactar al consumidor financiero para hacerle llegar la correspondiente respuesta.
- f) Los asuntos que le corresponde conocer: i) en cuanto a quejas, por posible incumplimiento de las normas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan las entidades vigiladas o respecto de la calidad de los mismos ii) como vocero de clientes y usuarios, sobre la actividad de las entidades y que a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir con los consumidores financieros.
- g) Una descripción del procedimiento establecido para atender las quejas presentadas con indicación de los tiempos máximos para cada etapa.
- h) Los asuntos que se encuentran excluidos de la competencia del defensor del cliente y los casos en los cuales el defensor del cliente no puede intervenir o debe suspender su estudio del caso.
- i) El derecho que le asiste a los consumidores financieros para escoger entre acudir directamente a la entidad supervisada, al defensor del cliente o a la Superintendencia Financiera de Colombia para presentar su queja de conformidad con lo establecido en el numeral 4.3. del artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, advirtiéndole que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda. Para el efecto, deben indicarse claramente los asuntos que están excluidos de la competencia del defensor del cliente.
- j) La indicación del alcance y los efectos de las decisiones del defensor del cliente en el sentido que éstas no obligan a las partes, a menos que sean expresamente aceptadas o que las entidades en sus normas de buen gobierno o reglamentos internos establezcan que los pronunciamientos a favor del consumidor financiero y aceptados por éste, sean de obligatorio cumplimiento para la entidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 9° de los decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005.
- k) La indicación de que el defensor del cliente puede ser sancionado, previa investigación administrativa, por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo y, a su turno, la entidad puede ser objeto de investigación con fines sancionatorios, por no designar defensor del cliente, no efectuar las apropiaciones necesarias para el suministro de recursos humanos y técnicos que requiera el defensor para su adecuado desempeño o por no proveer al defensor la información que necesite, de conformidad con lo establecido en los artículos 13 y 5° de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005.

Para tales efectos y en desarrollo del deber de debida diligencia en la prestación del servicio antedicho, las entidades supervisadas deberán utilizar los siguientes mecanismos para divulgar la existencia del defensor del cliente, con la información que en cada numeral se indica para cada medio, advirtiéndole que éstos deben ser suficientes para dar cumplimiento al objetivo de la norma y reemplazarse tantas veces como actualizaciones requieran en atención a las modificaciones que ocurran respecto del defensor y de su suplente:

- (i) Avisos en lugares y con características visibles para el público, los cuales deberán colocarse en todas las oficinas, sucursales y agencias de la entidad u oficinas de corresponsalía con la información contenida en los literales a), b), c) y e) de este numeral.
- (i) En las comunicaciones o en los extractos que les envíen a sus clientes incluir una nota que haga referencia a información precisa de ubicación del defensor (dirección física, teléfonos, correo electrónico y fax).
- (ii) Folletos informativos mediante los cuales se dé a conocer la institución del defensor entregados al nuevo cliente y a disposición de los actuales clientes y usuarios con toda la información indicada en este numeral [literales a) al k)].
- (i) En las páginas web incluir la información correspondiente con un vínculo de acceso directo a la defensoría del cliente desde la página principal de la entidad con toda la información indicada en este numeral [literales a) al k)].
- (ii) En las respuestas a las reclamaciones de los usuarios informar sobre la posibilidad de que se acuda al defensor, quien resolverá dentro del marco de sus funciones, con la información contenida en los literales a), b), c) y e) de este numeral.
- (iii) Los demás mecanismos que consideren pertinentes a través de medios con plena cobertura, siempre y cuando mediante éstos se garantice que se pueda hacer público entre sus clientes y usuarios la existencia del defensor del cliente de la respectiva entidad.

Los administradores de las entidades vigiladas deberán asegurarse de que los mecanismos de información sean adecuada y permanentemente divulgados entre los consumidores financieros, lo que implica además un programa de capacitación a los funcionarios de las oficinas de atención al público y áreas de atención al cliente sobre la existencia y funciones del defensor.

5.4. Reglas sobre el informe de gestión del Defensor del Cliente.

Los numerales 4° de los artículos 11 de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005 consagran dentro de las obligaciones del defensor del cliente la presentación de un informe a la entidad a la cual presta sus servicios dentro del primer trimestre de cada año, en el que refiera el desarrollo de sus funciones durante el año precedente.

De igual forma y dentro del mismo término, el defensor del cliente deberá rendir tal informe directamente a la Junta Directiva de la entidad y a la Dirección de Protección al Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia.

El informe deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Criterios utilizados por el defensor del cliente en sus decisiones.
- b) Reseña indicativa de las conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al cliente, otras oficinas, dependencias o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del defensor sobre casos determinados (frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del defensor).
- c) Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad i) consideró que el defensor carece de competencia ii) no colaboró con el defensor, vb.gr. no suministro la información requerida y iii) no aceptó el pronunciamiento del defensor a favor del consumidor financiero.
- d) Referencia estadística de quejas: i) número de quejas recibidas en el año anterior. ii) número de quejas tramitadas. Esta información debe corresponder al "Informe estadístico de quejas-Defensor del Cliente" que se transmite a esta Superintendencia.
- e) Indicación y breve descripción de las prácticas indebidas (ilegales, no autorizadas o inseguras) que haya detectado dentro del periodo respectivo.
- f) Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el defensor considere de interés general y/o de conveniente publicidad por el tema tratado. Copia de las citadas decisiones, respetando la reserva de identidad de los peticionarios, deberán incluirse como anexo del informe.
- g) Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes.
- h) Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.
- i) Cualquier otro dato o información que el defensor considere de público interés o que solicite esta Superintendencia en desarrollo de lo establecido en los numerales 7° de los artículos 11 de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005.

Dada la doble función de los defensores del cliente, relativas a ser vocero de los consumidores financieros ante la institución y dar trámite a las quejas, cabe advertir que la obligación de presentación del informe anual de actividades existe independientemente de la interposición o no de quejas durante el año precedente en contra de la entidad a la cual presta sus servicios el defensor. Así, de no existir quejas para el periodo respectivo, es claro que por sustracción de materia el informe no contendrá lo relativo a las mismas [literales a, c), d) y f) del numeral 5.4. de este Capítulo], tornándose más relevante aún su función como voceros de los clientes o usuarios según el numeral que sigue, entendiendo que estará contenida en el desarrollo de los demás literales [b), e), g) h) y el i)].

5.5. Reglas sobre la función de vocería de clientes y usuarios.

En virtud de lo consagrado en los artículos 2° y 5° de los decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005, el defensor del cliente tiene como función la de ser vocero de los clientes y usuarios ante la respectiva institución, de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas, pudiendo dirigir en cualquier momento a las juntas directivas o consejos de administración de las entidades vigiladas: i). Recomendaciones, ii) Propuestas y iii). Peticiones.

De acuerdo con lo expuesto, es pertinente precisar que:

- a) Las solicitudes versarán sobre la actividad de las entidades que hubieren merecido la atención del defensor y que puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar cualquiera de los siguientes aspectos:
 - La correcta prestación del servicio.
 - Las relaciones entre las entidades y sus clientes
 - La seguridad.
 - La confianza que debe existir entre las entidades y sus clientes.

Lo anterior ya porque el defensor lo haya determinado directamente o en uso del derecho que asiste a los consumidores financieros de dirigirse a éste con el ánimo de formular recomendaciones o propuestas según se resalta en el literal d) del numeral 5.3.

- a) Las solicitudes se harán a través de la persona que cada institución haya designado para llevar a cabo sus relaciones con el defensor conforme lo señalan las normas; sin embargo es preciso señalar que éste funcionario deberá poner en conocimiento de las juntas directivas o consejos de administración de la entidad las comunicaciones que el defensor le dirija a más tardar en la sesión inmediatamente siguiente.

- b) En desarrollo de la función de vocería es necesario que el Defensor del Cliente haga seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que hubiere solicitado llevar al conocimiento de la Junta Directiva o del Consejo de Administración; por tanto la respectiva entidad deberá informarle sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por la entidad frente a las mismas, dentro de los tres (3) meses contados a partir de la fecha de su presentación a la entidad.

5.6. Reglas sobre la información que deben suministrar las entidades vigiladas a la Superintendencia Financiera de Colombia.

En desarrollo de lo dispuesto en el presente numeral, las entidades a que se refiere el numeral 5.1. del presente capítulo deben remitir a la Superintendencia Financiera de Colombia la siguiente información:

5.6.1. Al Grupo de Registro, la información relativa al nombre, identificación, ubicación física (dirección, teléfono y fax) y dirección electrónica, tanto de su defensor del cliente como del respectivo suplente, así como el tipo, fecha y número del documento mediante el cual se hicieron las respectivas designaciones. La información deberá remitirse inmediatamente ocurran las designaciones y en todo caso dentro de un término que no debe superar los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la cual hayan tenido lugar.

5.6.2. Al Grupo de Registro, cualquier modificación que ocurra respecto de la información mencionada en el numeral anterior, tantas veces como cambios se presenten a efectos de mantener actualizadas las bases de datos y la información suministrada al público. Este deber implica el reporte de la información sobre todas las decisiones relacionadas directamente con el defensor del cliente y su suplente vb.gr. remoción, reelección, designación de uno diferente, etc, lo cual deberá ser informado inmediatamente y en todo caso dentro de un término que no debe superar los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la cual se hayan producido.

5.6.3. A la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, un informe del representante legal de la entidad, sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por la entidad frente a las recomendaciones o sugerencias en caso de que el defensor las hubiere realizado. Igual deber tendrá la administración de la entidad respecto de los casos y asuntos que el defensor hubiere solicitado llevar al conocimiento de la Junta Directiva o del Consejo de Administración.

El término máximo para la remisión de estos informes será a los tres (3) meses contados a partir de la fecha de su presentación a la entidad y desde la fecha del escrito en el cual el defensor solicitó llevar a conocimiento de la Junta determinado caso o situación.

5.6.4. A la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, copia de los pronunciamientos del defensor que hayan hecho públicos según lo dispuesto por el parágrafo segundo del artículo 7 de los decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005 en el entendido que la Superintendencia podrá hacer públicas las decisiones que considere útiles. Tal remisión deberá realizarse dentro del mes siguiente a la publicación de tales decisiones.

5.6.5. La información que la Superintendencia tenga a bien solicitar en cualquier momento de acuerdo con lo dispuesto en los numerales 7° de los artículos 11 de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005.

5.7. Reglas de información al público respecto de la presentación de quejas contra entidades no obligadas a contar con defensor del cliente o que no lo hayan designado voluntariamente

Las entidades sujetas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia que no estén obligadas a contar con un defensor del cliente y que tampoco lo hayan designado de manera voluntaria, en desarrollo del deber general establecido en el numeral 4.1. del artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, deben diseñar e implementar en todas sus oficinas, sucursales y agencias, mecanismos por medio de los cuales informen a sus consumidores financieros acerca de la posibilidad que tienen de formular sus solicitudes a la propia institución en uso del derecho de petición en interés particular consagrado en el Código Contencioso Administrativo y de acudir directamente a la Superintendencia Financiera de Colombia para presentar las quejas en su contra, relativas al adecuado cumplimiento de las normas que las obligan. Para el efecto podrán utilizar los mecanismos de divulgación sugeridos en el numeral 5.3. precedente.