

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

**7. REGLAS relativas al informe estadístico de reclamaciones presentadas POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS ante las entidades VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA O ante los defensores del cliente**

La Superintendencia Financiera de Colombia, en desarrollo de lo dispuesto en los numerales 2° y 3° del artículo 20 del Decreto 4327 de 2005, y en ejercicio de las facultades contempladas en el literal a) del artículo 6° de la Ley 964 de 2005, en el literal a) del numeral 3° del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y en concordancia con lo previsto en el numeral 9° del artículo 11 del Decreto 4327 de 2005, impone a las entidades vigiladas -incluso aquellas que no tienen el deber de contar con defensor- la obligación de diligenciar el "Informe estadístico de reclamaciones-entidad". Así mismo, se impone a los defensores del cliente la obligación de diligenciar el "Informe estadístico de reclamaciones-defensor del cliente"

Del mismo modo, se impone a las entidades vigiladas la obligación de remitir a esta Superintendencia los informes: (i) "Informe estadístico de reclamaciones-entidad (Informe N° 54 Proforma N° F0000-116 Formato N° 379) e (ii) "Informe estadístico de reclamaciones-defensor del cliente (Informe N° 41 Proforma N° F0000-98 Formato N° 378). Ambos informes deberán venir suscritos con la firma digital del representante legal de la respectiva entidad.

Respecto de las decisiones proferidas por el defensor del cliente a favor del consumidor financiero, las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones: (i) Informar al defensor las decisiones que hayan sido aceptadas por la entidad, indicando la cuantía, modo, tiempo, lugar y cumplimiento de las obligaciones pactadas. (ii) Informar al defensor del cliente las decisiones que no hayan sido aceptadas por la entidad, indicando las razones por las cuales se aparta de las mismas.

Los trámites que no constituyan por su naturaleza una reclamación, como aquellos casos en los que simplemente se solicita información ó documentos, no deben relacionarse en los informes mencionados.

Finalmente, cuando la entidad vigilada reciba reclamaciones por parte de sus consumidores financieros en contra del defensor del cliente, deberá remitir copia de éstas a la Superintendencia Financiera de Colombia.