 <b>MERCADO Y BOLSA S.A.</b> <small>COMISIONISTA BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA</small>	<b>REGLAMENTO DEFENSORIA CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	
	CODIGO: RDEFENSORIA	Página 1 de 16

## **INTRODUCCION**

El presente Reglamento tiene como propósito establecer las reglas a las cuales debe sujetarse la actividad de la Defensoría del consumidor financiero (en adelante, “la Defensoría”) de la sociedad comisionista de bolsa **Mercado y Bolsa S.A.** (en adelante, “la entidad vigilada”), sus obligaciones, prohibiciones y procedimientos, así como el alcance de sus decisiones.

## **MARCO NORMATIVO**

El régimen de la Defensoría del Consumidor Financiero se halla contenido en el capítulo VI del título I de la Ley 1328 de 2009 así como en el título II del libro XXXIV de la parte II del Decreto 2555 de 2010 y la reglamentación que al respecto expida el Gobierno Nacional. A su vez, hacen parte de la regulación de la actividad las Circulares externas y Cartas circulares proferidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en ejercicio de sus atribuciones de inspección, vigilancia y control.

## **CAPÍTULO I GENERALIDADES**

### **ARTÍCULO 1. DESIGNACIÓN.**

Los Defensores del consumidor financiero, principal y suplente, deberán estar inscritos en el Registro de Defensores del consumidor financiero que será implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Serán designados por la Asamblea general de accionistas de la entidad vigilada para un período de dos (2) años, prorrogable por períodos iguales.

### **ARTÍCULO 2. POSESIÓN.**

Una vez designadas las personas naturales que tendrán la calidad de Defensores del consumidor financiero, principal y suplente, y antes de ejercer su cargo deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia, de conformidad con el procedimiento que dicho ente de control establezca para el efecto.

### **ARTÍCULO 3. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.**

Los Defensores del consumidor financiero, principal y suplente, actuarán con independencia respecto de la entidad vigilada y de sus órganos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación.

En todo caso, no podrán desempeñar en la entidad vigilada funciones distintas de las propias de su cargo.

<b>VERSIÓN: 3.0.</b>	Fecha Aprobación: 1 Enero/ 2.023	Reglamento Defensor del Consumidor Financiero
----------------------	-------------------------------------	---

No podrán ser designados quienes sean o hayan sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado, contratista, apoderado o agente de la entidad vigilada, ni de la matriz, filial o subsidiaria de la misma.

En caso de ser designados quienes posean acciones de la entidad vigilada deberán enajenarlas a persona natural por fuera del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, o a persona jurídica donde no posean ninguna participación accionaria como personas naturales directa o indirectamente.

En los asuntos en que el Defensor principal tenga un interés particular y directo, o lo tuviere su cónyuge o compañero permanente, o alguno de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho, no podrá intervenir y será reemplazado por el Defensor suplente.

## CAPÍTULO II ÁMBITO DE COMPETENCIA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### ARTÍCULO 4. FUNCIONES.

La Defensoría es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:


- 4.1. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de la entidad vigilada.
- 4.2. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento establecido para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrece o presta, o respecto de la calidad de los mismos.
- 4.3. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 2220 de 2022 y sus normas concordantes y complementarias. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.
- 4.4. Ser vocero de los consumidores financieros ante la entidad vigilada.

- 4.5. Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- 4.6. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- 4.7. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de atención al consumidor financiero SAC.

#### **ARTÍCULO 5. ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DE LA DEFENSORÍA.**

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante la Defensoría los siguientes asuntos:

- 5.1. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad vigilada.
- 5.2. Los concernientes al vínculo laboral entre la entidad vigilada y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- 5.3. Aquellos que se deriven de la condición de accionista de la entidad vigilada.
- 5.4. Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de éstas.
- 5.5. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltos en estas vías.
- 5.6. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- 5.7. Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante la Defensoría.
- 5.8. Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte de la Defensoría.
- 5.9. Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- 5.10. Los demás que defina el Gobierno Nacional.

 <b>MERCADO Y BOLSA S.A.</b> <small>COMISIONISTA BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA</small>	<b>REGLAMENTO DEFENSORIA CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	
	CODIGO: RDEFENSORIA	Página 4 de 16

## **ARTÍCULO 6. OBLIGACIONES DE LA DEFENSORÍA.**

La Defensoría tendrá las siguientes obligaciones:

- 6.1.** Conforme al procedimiento establecido en el Decreto 2555 de 2010 y ciñéndose a la competencia allí delimitada, recibir, asumir, evaluar y resolver las quejas presentadas por los consumidores financieros, relacionadas con el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones, contratos y servicios que ofrece, presta y ejecuta la entidad vigilada, así como las relacionadas con la calidad y prestación del servicio a cargo de ésta.
- 6.2.** Solicitar a la entidad vigilada y a los consumidores financieros la información que sea necesaria para el estudio de las quejas presentadas.
- 6.3.** Proferir las decisiones dentro del término previsto en el numeral 8 del artículo 5 del Decreto 2555 de 2010.
- 6.4.** Establecer el Reglamento al cual se sujetará la actividad, en los términos de Ley.
- 6.5.** Presentar un informe a la entidad vigilada, dentro del primer bimestre de cada año, sobre el desarrollo de la función durante el año precedente, acatando para el efecto los parámetros dispuestos por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la Circular externa 029 de Octubre 03 de 2014, o aquella normatividad que la sustituya. De igual manera, y dentro del mismo término, rendir tal informe directamente a la Junta directiva de la entidad vigilada y a la Dirección de protección al consumidor financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 6.6.** Llevar registro y archivo de las quejas recibidas y tramitadas.
- 6.7.** Presentar anualmente a la entidad vigilada, dentro de los primeros dos (2) meses del año, el requerimiento de gastos para la Defensoría, discriminado en recursos humanos y técnicos, los cuales deberán encontrarse debidamente soportados en el informe sobre la utilización de los fondos otorgados en el periodo anterior.
- 6.8.** Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia en los temas de competencia de ésta y con el organismo autorregulador cuando a ello hubiere lugar.

### **CAPÍTULO III DE LA VOCERIA DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS**

VERSIÓN: 3.0.	Fecha Aprobación: 1 Enero/ 2.023	Reglamento Defensor del Consumidor Financiero
---------------	-------------------------------------	---

#### **ARTÍCULO 7. FUNCIÓN DE VOCERÍA.**

La Defensoría podrá dirigir en cualquier momento a la Junta directiva de la entidad vigilada recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención.

En ejercicio de esta función, la Defensoría podrá revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.

La comunicación con recomendaciones y propuestas que dirija la Defensoría a la Junta directiva de la entidad vigilada versará sobre las actividades que hubieren merecido la atención de la Defensoría y que puedan mejorar y facilitar cualquiera de los siguientes aspectos:

- 7.1. La correcta prestación del servicio.
- 7.2. Las relaciones entre la entidad vigilada y sus consumidores financieros.
- 7.3. La seguridad en el desarrollo de las actividades.

La comunicación se dirigirá a la persona que la entidad vigilada haya designado para llevar a cabo sus relaciones con la Defensoría quien, a su vez, deberá ponerla en conocimiento de la Junta directiva a más tardar en la sesión inmediatamente siguiente.

En desarrollo de esta función la Defensoría debe hacer seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que hubiere solicitado llevar al conocimiento de la Junta directiva.


Así mismo, la entidad vigilada debe informar a la Defensoría las actuaciones adelantadas o las consideraciones efectuadas, dentro de los tres (3) meses contados a partir de la fecha de la solicitud.

### **CAPÍTULO IV DE LA FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN**

#### **ARTÍCULO 8. FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN.**

La Defensoría deberá conocer, a solicitud de cualquiera de las partes, de los trámites de conciliación de las controversias que se susciten entre los consumidores financieros y la entidad vigilada sobre los asuntos susceptibles de conciliación que surjan en desarrollo de la actividad de la entidad vigilada.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de la competencia que sobre tales temas pueden tener los conciliadores inscritos en los Centros de Conciliación autorizados por el Ministerio de Justicia y del Derecho, los delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, los agentes del Ministerio Público en materia civil y las Notarías.

 <b>MERCADO Y BOLSA S.A.</b> <small>COMISIONISTA BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA</small>	<b>REGLAMENTO DEFENSORIA  CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	
	CODIGO: RDEFENSORIA	Página 6 de 16

Las conciliaciones extrajudiciales en Derecho que se adelanten ante la Defensoría serán gratuitas para los consumidores financieros. Los gastos que conlleve el cumplimiento de la función de conciliación se cargarán al presupuesto asignado por la entidad vigilada para la Defensoría.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y la Defensoría en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

La entidad vigilada debe garantizar que la Defensoría cuente con mecanismos gratuitos de atención presencial y/o no presencial, propios o mediante convenio, que permitan a los consumidores financieros de cualquier zona del país acceder en forma efectiva a esta instancia de protección.

## CAPITULO V ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS

### **ARTÍCULO 9. PRONUNCIAMIENTOS DE LA DEFENSORÍA.**

Las decisiones que adopte la Defensoría no serán obligatorias para las partes, sin perjuicio del trámite conciliatorio que se pueda adelantar de acuerdo con lo señalado en el literal c del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009.

La Defensoría no tiene el carácter de función pública.

### **ARTÍCULO 10. ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE TODO EL PAÍS.**

La Defensoría y la entidad vigilada deberán garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales la entidad vigilada preste sus servicios.

### **ARTÍCULO 11. PROCEDIMIENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES POR PARTE DE LA DEFENSORÍA.**

En los eventos en los cuales la Defensoría sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la normatividad vigente, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

**11.1.** El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante la Defensoría mediante documento en el cual consigne:

- a) Sus datos personales.
- b) La información de contacto.
- c) La descripción de los hechos.
- d) Las pretensiones concretas de su queja o reclamo.

<b>VERSIÓN: 3.0.</b>	Fecha Aprobación: 1 Enero/ 2.023	Reglamento Defensor del Consumidor Financiero
----------------------	-------------------------------------	---

 <p><b>MERCADO Y BOLSA S.A.</b> COMISIONISTA BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA</p>	<b>REGLAMENTO DEFENSORIA CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	
CODIGO: RDEFENSORIA	Página 7 de 16	

e) Los documentos o medios de prueba que estime hacer valer.

**11.2.** La queja podrá ser remitida directamente ante la Defensoría o podrá ser presentada en las oficinas, agencias o sucursales de la entidad vigilada. En este último caso, la entidad vigilada tiene la obligación de hacer el traslado a la Defensoría dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

**11.3.** Cuando la Defensoría estime que la queja interpuesta corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

**11.4.** Una vez recibida la queja o reclamo, la Defensoría decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la entidad vigilada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

**11.5.** Si la queja o reclamo es admitida, la Defensoría deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida es obligatoria o no según los Reglamentos de la entidad vigilada, advirtiendo sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

**11.6.** Si la queja o reclamo es inadmitida, la Defensoría comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que ello no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

**11.7.** Si la Defensoría estima que, para el análisis de la solicitud, requiere mayor información de parte de la entidad vigilada o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria.

En este evento, la entidad vigilada o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine la Defensoría del consumidor financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información.

Una vez recibida la información solicitada, la Defensoría podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.

**11.8.** Se entenderá que la queja ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

VERSIÓN: 3.0.	Fecha Aprobación: 1 Enero/ 2.023	Reglamento Defensor del Consumidor Financiero
---------------	-------------------------------------	---

**11.9.** Admitida la queja o reclamo, la Defensoría dará traslado de ella a la entidad vigilada a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En el mismo traslado, el Defensor solicitará a la entidad vigilada que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

**11.10.** La entidad vigilada deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión de la Defensoría en caso de que ésta le sea desfavorable.

**11.11.** La respuesta deberá ser allegada a la Defensoría dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad vigilada y a juicio de la Defensoría. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad vigilada se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, la Defensoría deberá requerir nuevamente a la entidad vigilada para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas a la Defensoría deberá ser informado a la Junta directiva de la entidad vigilada, la cual deberá adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

**11.12.** Si después de iniciado el trámite de la solicitud, la Defensoría tiene conocimiento de que ésta no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad vigilada y al consumidor financiero.

**11.13.** La Defensoría deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral décimo primero del presente artículo.

**11.14.** La decisión que profiera la Defensoría deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida.

**11.15.** En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.



**11.16.** La entidad vigilada podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte de la Defensoría del consumidor financiero.

En estos casos, la entidad vigilada informará tal situación a la Defensoría y ésta, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad vigilada, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción.

El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles; si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite

**11.17.** En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo.


Lo anterior sin perjuicio que la Defensoría estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral tercero del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

**11.18.** Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, la Defensoría deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

**11.19.** En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación de la Defensoría como conciliadora, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario de la Defensoría y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 2220 de 2022.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en Centro de conciliación. Lo anterior sin perjuicio de efectuar el respectivo registro del acta para efectos de publicidad.

**11.20.** El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido a la Defensoría. En tales eventos, se dará por terminado el trámite, deberá comunicarse al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y se informará a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

 <b>MERCADO Y BOLSA S.A.</b> <small>COMISIONISTA BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA</small>	<b>REGLAMENTO DEFENSORIA  CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	
	CODIGO: RDEFENSORIA	Página 10 de 16

**ARTÍCULO 12. EFECTOS DEL TRÁMITE ANTE LA DEFENSORÍA.**

El trámite ante la Defensoría del consumidor financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen pertinentes.

**ARTÍCULO 13. ALCANCE DE LAS DECISIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

En desarrollo de sus funciones la Defensoría del consumidor financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.

**ARTÍCULO 14. PUBLICACIÓN DE LAS DECISIONES DE LA DEFENSORÍA.**

Las decisiones de la Defensoría podrán ser publicadas de acuerdo con las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia, siempre que se mantenga la debida reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

**CAPÍTULO VI  
OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD VIGILADA**

**ARTÍCULO 15. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD VIGILADA FRENTE A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.**

La entidad vigilada tendrá las siguientes obligaciones con respecto a los consumidores financieros:

- 15.1.** Suministrar información al público respecto de los Defensores del consumidor financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 15.2.** Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- 15.3.** Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- 15.4.** Contar con un Sistema de atención al consumidor financiero SAC, en los términos indicados en el artículo 8 de la Ley 1328 de 2009 y las disposiciones expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

<b>VERSIÓN: 3.0.</b>	Fecha Aprobación: 1 Enero/ 2.023	Reglamento Defensor del Consumidor Financiero
----------------------	-------------------------------------	---

- 15.5.** Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- 15.6.** Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de éstos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- 15.7.** Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de éste los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- 15.8.** Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- 15.9.** Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- 15.10.** Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- 15.11.** Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto y las disposiciones normativas vigentes.
- 15.12.** Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- 15.13.** Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una (1) vez al mes, por los canales que la entidad vigilada señale, del estado de sus productos y servicios.

- 15.14.** Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- 15.15.** Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que ésta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por la entidad vigilada en sus oficinas y su página de Internet.
- 15.16.** Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- 15.17.** Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- 15.18.** Colaborar oportuna y diligentemente con la Defensoría, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible.
- 15.19.** No requerir al consumidor financiero información que ya reposó en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que, de acuerdo con la normatividad correspondiente, así lo requiera.
- 15.20.** Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios, obligaciones y derechos de éstos y los costos de los productos y servicios que presta, mercados y tipo de entidad vigilada, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 15.21.** Las demás previstas en la normatividad vigente, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

**ARTÍCULO 16. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD VIGILADA FRENTE A LA DEFENSORÍA.**

La entidad tendrá las siguientes obligaciones con respecto a la Defensoría:

- 16.1.** Obligaciones de permanente cumplimiento:

VERSIÓN: 3.0.	Fecha Aprobación: 1 Enero/ 2.023	Reglamento Defensor del Consumidor Financiero
---------------	-------------------------------------	---

- a) Suministrar oportunamente la información, documentos, materiales y demás instrumentos que sean requeridos por la Defensoría para el cabal desempeño de su actividad.
- b) Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado a los servicios de la Defensoría.
- c) Facilitar el ejercicio de la labor de la Defensoría disponiendo de un funcionario que esté presto a suministrar las informaciones requeridas y necesarias para resolver las quejas sometidas a su conocimiento, dentro de los términos previstos por el literal d) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009.
- d) Hacer pública e informar a los usuarios en la forma que estime pertinente, la existencia y funciones de la Defensoría, precisándoles los derechos que les asisten para presentar quejas y el procedimiento para resolverlas, suministrando la dirección física y electrónica de contacto.
- e) Recibir las quejas que presenten los usuarios en relación con la actuación de la Defensoría, trasladándolas a la Superintendencia Financiera de Colombia para su evaluación.
- f) Informar a la Defensoría las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por las partes, con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.

#### 16.2. Obligaciones generales:

- a) Estimar y disponer los recursos financieros necesarios para garantizar que la Defensoría cuente con la infraestructura física, humana, técnica y tecnológica requerida para el ejercicio de las funciones asignadas, considerando el número de clientes, productos y operaciones realizadas, así como el promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año.
- b) Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo de la Defensoría. Los indicadores de gestión podrán incluir encuestas, sondeos o mecanismos que permitan evaluar dicha gestión por parte del consumidor financiero.
- c) Hacer seguimiento a los indicadores de gestión de la Defensoría y adoptar dentro de sus competencias las medidas que estime pertinentes para mejorar la protección y el trato justo a los consumidores financieros.
- d) Velar porque la Defensoría cuente con la disponibilidad requerida para dirigir de forma directa el equipo humano que apoya su labor, de forma tal que se propenda por la inmediatez en la atención del consumidor financiero.
- e) Velar porque la Defensoría mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.

**f)** Establecer en sus Códigos de gobierno corporativo directrices para el manejo adecuado de los conflictos de interés que puedan surgir en la postulación y designación de la Defensoría y en el desarrollo de su labor.

**g)** Propender porque el equipo humano que apoya la gestión de la Defensoría cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones de la Defensoría y la prevalencia de los intereses del consumidor financiero frente a cualquier otro interés.

### 16.3. Obligaciones de la Junta directiva:

**a)** Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación de la Defensoría, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

**b)** Revisar y aprobar la política de honorarios de la Defensoría, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades.

### 16.4. Obligaciones del Representante legal:

**a)** Proponer a la Junta directiva los criterios adicionales para la designación de la Defensoría si se estiman necesarios y asegurar su implementación.

**b)** Verificar la gestión realizada por la Defensoría con base en el plan de trabajo por presentado, los indicadores de gestión, el informe de gestión, entre otros insumos, y presentar un informe a la Junta directiva.

**c)** Documentar y reportar a la Junta directiva los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por la Defensoría en cualquier materia.

**d)** Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice la Defensoría y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al consumidor financiero.

**e)** Presentar ante la Asamblea general ordinaria de accionistas las propuestas de servicios para la designación de la Defensoría, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por la entidad vigilada y las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la entidad vigilada en materia de protección y trato justo a los consumidores financieros, así como el número de clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.

- f) Informar a la Asamblea de accionistas, de manera previa a la designación o reelección de la Defensoría, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.
- g) Poner a disposición de la Asamblea general ordinaria de accionistas un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por la Defensoría, el plan de acción implementado por la entidad vigilada y los casos y asuntos que la Defensoría haya solicitado llevar a conocimiento de la Junta directiva. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de quince (15) días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.
- h) Efectuar seguimiento permanente a la gestión de la Defensoría y presentar semestralmente a la Junta directiva un informe con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución de la Defensoría. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- i) Verificar que las personas naturales postuladas para la Defensoría, tanto principal como suplente, acrediten las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en el que ejerzan sus funciones.

## CAPÍTULO VII CAUSALES DE TERMINACIÓN

### **ARTÍCULO 17. TERMINACIÓN EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DE LOS DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

Atendiendo a lo consagrado en el artículo 19 de la Ley 1328 de 2009, la terminación definitiva en el ejercicio de las funciones de los Defensores del consumidor financiero, principal y suplente, sólo podrá ser consecuencia de:

- a) Falta definitiva causada por incapacidad o muerte.}
- b) Renuncia.
- c) Cancelación de la inscripción en el registro por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia de los Defensores del consumidor financiero o la revocatoria de la posesión ante la misma autoridad.
- d) Designación de un nuevo Defensor del consumidor financiero por vencimiento del período para el cual se efectuó la designación.

- e) Haber incurrido en algunas de las causales señaladas en los incisos tercero y cuarto del numeral quinto del artículo 53 del Estatuto orgánico del sistema financiero, modificado por la Ley 795 de 2003 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

## **CAPÍTULO VIII RÉGIMEN SANCIONATORIO**

### **ARTÍCULO 18. RÉGIMEN SANCIONATORIO.**

El incumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo de la Defensoría y de la entidad vigilada para con ésta, será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en la parte VII del Estatuto orgánico del sistema financiero, el artículo 53 de la Ley 964 de 2005 y las demás normas que les modifiquen o sustituyan.

El presente Reglamento se expide en la ciudad de Bogotá D. C., al primer (01) día del mes de Enero del año dos mil veintitrés (2023).

**SANDRA MILENA MEJIA SERRANO**  
Representante legal MERCADO Y BOLSA S. A.

**MARÍA CRISTINA MEJÍA SANÍN**  
Defensora del consumidor Financiero Principal