

**LEY 1328 DE 2009**  
(Julio 15)

**“POR EL CUAL SE DICTAN NORMAS EN MATERIA FINANCIERA, DE SEGUROS, DEL MERCADO DE VALORES Y OTRAS DISPOSICIONES”.**

**EL CONGRESO DE COLOMBIA**

**DECRETA:**

**TÍTULO I**  
***DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO***

**Capítulo I**  
***Aspectos Generales***

**ARTÍCULO 1º. *Objeto y ámbito de aplicación.*** El presente régimen tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre éstos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplan medidas e instrumentos especiales de protección.

Para los efectos del presente Título, se incluye dentro del concepto de consumidor financiero, toda persona que sea consumidor en el sistema financiero, asegurador y del mercado de valores.

**ARTÍCULO 2º. *Definiciones.*** Para efectos del presente régimen, se consagran las siguientes definiciones:

**a. Clientes:** Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

**b. Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

**c. Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta.

**d. Consumidor financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

**e. Productos y servicios:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que

tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

**f. Contratos de adhesión:** Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose éstos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.

**g. Queja o reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de ésta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

**h. Entidades vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**ARTÍCULO 3º. Principios.** Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes:

**a. Debida Diligencia.** las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que éstos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.

**b. Libertad de elección.** Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, las entidades vigiladas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que las primeras ofrezcan. la negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros.

**c. Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.** las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta,

suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.

**d. Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas.** las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas.

**e. Manejo adecuado de los conflictos de interés.** las entidades vigiladas deberán administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

**f. Educación para el consumo financiero.** Las entidades vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen. las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

**ARTÍCULO 4°. Asociación y representación adecuada.** los consumidores financieros podrán apoyarse en grupos u otras organizaciones de consumidores para la defensa de sus derechos de conformidad con la legislación vigente para tales efectos.

Parágrafo. los principios que contiene este artículo se aplicarán en todas las relaciones que se establezcan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, sin perjuicio (e las disposiciones contenidas en otras normas, siempre que no pugnen con los aquí contemplados.

## **Capítulo II** ***Derechos y Obligaciones***

**ARTICULO 5°. Derechos de los consumidores financieros.** Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores

financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos:

a. En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

b. Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

c. Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.

d. Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

e. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

f. los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

**ARTÍCULO 6°. *Prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros.*** las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

a. Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

b. Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.

- c. Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- d. Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- e. Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- f. Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

Parágrafo 1°. El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades vigiladas y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los consumidores financieros.

Parágrafo 2°. los consumidores financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requiera. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

**ARTICULO 7°. *Obligaciones especiales de las entidades vigiladas.*** las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

- a. 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.
- b. 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.
- c. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente Ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.

e. 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.

f. 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.

g. 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.

h. 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.

i. 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.

j. 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.

k. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.

l. 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.

m. Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.

n. Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.

o. 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 cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.

p. 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.

q. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros ya las redes que la contengan.

r. Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, 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 realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.

s. No requerir al consumidor financiero información que ya repose 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.

t. Desarrollar programas Y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, 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.

u. Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, 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.

### **Capítulo III**

#### ***Sistema de Atención al Consumidor Financiero***

**ARTÍCULO 8°. Sistema de Atención al Consumidor Financiero, SAC.** Las entidades vigiladas deberán implementar un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) que deberá contener como mínimo:

a. Las políticas, procedimientos Y controles adoptados por la entidad para procurar la debida protección del consumidor financiero Y que propicien un ambiente de atención y respeto para el mismo. Los objetivos fundamentales de estas políticas serán las siguientes:

(i) Procurar la educación financiera de sus clientes respecto de las diferentes operaciones, servicios. mercados y tipo de actividad de las entidades vigiladas, así como respecto de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.

(ii) Capacitar a sus funcionarios, para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o productos a los consumidores financieros.

(iii) Instruir a todos sus funcionarios respecto de la figura, funciones, procedimientos Y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la respectiva entidad.

b. Los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, las obligaciones Y los derechos consagrados en la presente ley y otras relacionadas;

c. los mecanismos para suministrar información adecuada en los términos previstos en esta ley, en otras disposiciones Y en las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia;

d. El procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos;

e. Los mecanismos que le permitan a las entidades vigiladas la producción de estadísticas sobre tipologías de quejas en aras de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.

Parágrafo. La Superintendencia Financiera de Colombia impartirá las instrucciones necesarias para el adecuado funcionamiento del SAC y definirá el plazo máximo en el cual las entidades lo deberán tener implementado.

#### **Capítulo IV** **Información al consumidor financiero**

**ARTÍCULO 9°. En desarrollo del principio de transparencia e información.** cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o



servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

La Superintendencia Financiera de Colombia deberá impartir instrucciones especiales referidas a la información que será suministrada a los consumidores financieros de manera previa a la formalización del contrato, al momento de su celebración y durante la ejecución de éste, indicándole a la entidad vigilada los medios y canales que deba utilizar, los cuales deben ser de fácil acceso para los consumidores financieros.

Parágrafo 1º. Previo a la celebración de cualquier contrato, las entidades vigiladas deberán proveer al potencial cliente una lista detallada, de manera gratuita, de todos los cargos o costos por utilización de los servicios o productos, tales como comisiones de manejo, comisiones por utilización de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros. Así mismo, deberán informarse los demás aspectos que puedan implicar un costo para el consumidor financiero, como sería la exención o no del gravamen a las transacciones financieras, entre otros. Adicionalmente, deberán indicar al cliente los canales a través de los cuales puede conocer y es publicada cualquier modificación de las tarifas o costos, que se pueda efectuar en desarrollo del contrato celebrado con la entidad.

Igualmente, las entidades deberán informar de manera clara, si dentro de sus reglamentos tienen contemplada la obligatoriedad de las decisiones del defensor del cliente, así como el rango o tipo de quejas a las que aplica.

Esta información deberá ser suministrada a los clientes de la entidad vigilada, con una periodicidad por lo menos anual.

Parágrafo 2º. Publicidad de los contratos. Las entidades vigiladas deberán publicar en su página de Internet el texto de los modelos de los contratos estandarizados que estén empleando con su clientela por los distintos productos que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, para consulta de los consumidores financieros.

Parágrafo 3º. La Superintendencia Financiera de Colombia, deberá publicar trimestralmente, en periódicos nacionales y regionales de amplia circulación, y en forma comparada, el precio de todos los productos y servicios que las entidades vigiladas ofrezcan de manera masiva.

**ARTÍCULO 10°. Oportunidad de la información al consumidor financiero.** Cualquier modificación a las condiciones del contrato que fueren factibles o procedentes atendiendo el marco normativo específico de cada producto y las disposiciones generales de esta ley así como las específicas de otras normas, deberá ser notificada previamente a los consumidores financieros en los términos que deben establecerse en el contrato. En el evento en que la entidad vigilada incumpla esta obligación, el consumidor financiero tendrá la opción de finalizar el contrato sin penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que según el mismo contrato deba cumplir.

## **Capítulo V** **Cláusulas y prácticas abusivas**

**ARTICULO 11°. Prohibición de utilización de cláusulas abusivas en contratos.** Se prohíbe las cláusulas o estipulaciones contractuales que se incorporen en los contratos de adhesión que:

- a. Prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros.
- b. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero.
- c. Incluyan espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones.
- d. Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero.
- e. las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.

Parágrafo. Cualquier estipulación o utilización de cláusulas abusivas en un contrato se entenderá por no escrita o sin efectos para el consumidor financiero.

**ARTICULO 12°. Prácticas abusivas.** Se consideran prácticas abusivas por parte de las entidades vigiladas las siguientes:

- a. El condicionamiento al consumidor financiero por parte de la entidad vigilada de que éste acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones vigiladas a través de su red de oficinas, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de sus productos y servicios, y que no son necesarias para su natural prestación.

b. El iniciar o renovar un servicio sin solicitud o autorización expresa del consumidor.

c. la inversión de la carga de la prueba en caso de fraudes en contra de consumidor financiero.

d. las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.

Parágrafo. las prácticas abusivas están prohibidas a partir de la entrada en vigencia de la presente norma y serán sancionables conforme lo dispone la Superintendencia Financiera de Colombia y la ley.

## **Capítulo VI** ***Defensoría del Consumidor Financiero***

**ARTÍCULO 13°. *Funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.*** las entidades vigiladas que defina el Gobierno Nacional, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero. la Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

a. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.

b. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca 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 ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

c. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la **Ley 640 de 2001**, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. 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.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositario en

Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

d. Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.

e. 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.

f. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

g. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

**ARTÍCULO 14°.** El seguimiento de vigilancia y control a los centros de protección social, de día e instituciones de atención para adultos mayores y/o de personas en situación de discapacidad corresponde a las Secretarías de Salud de los niveles Departamental, Distrital y Municipal. Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero. Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

a. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.

b. Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.

c. Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.

d. 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.

e. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.

f. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.

g. Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.

h. Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.

i. Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

j. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

**ARTÍCULO 15°. *Pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero.***

Las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero serán obligatorias cuando, sin perjuicio del trámite conciliatorio que se pueda adelantar de acuerdo con lo señalado en el literal c) del artículo 13 de esta Ley, los consumidores y las entidades vigiladas así lo acuerden de manera previa y expresa. Igualmente, serán obligatorias para las entidades vigiladas las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, cuando las entidades así lo hayan previsto en sus reglamentos.

La Defensoría del Consumidor Financiero no tiene el carácter de función pública.

**ARTÍCULO 16°. *Atención a los consumidores de todo el país.*** La Defensoría del Consumidor Financiero y las entidades vigiladas, 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. La Superintendencia Financiera de Colombia impartirá las instrucciones para el cumplimiento de este deber.

**ARTÍCULO 17°. *Independencia y autonomía de los Defensores del Consumidor Financiero.*** Los Defensores del Consumidor Financiero actuarán con independencia de la respectiva entidad vigilada, de sus organismos 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, los Defensores del Consumidor Financiero deberán abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o consumidor financiero, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente.

Los Defensores del Consumidor Financiero no podrán desempeñar en las entidades vigiladas funciones distintas de las propias de su cargo.

No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado, contratista, apoderado o agente de la entidad vigilada en la cual va a desempeñarse como defensor, ni de la matriz, filial o subsidiaria de la misma. En caso de ser designado como Defensor del Consumidor Financiero quien posea acciones de la entidad vigilada, éste deberá enajenarlas a persona natural por fuera del cuarto grado de

consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, o a persona jurídica donde no posea ninguna participación accionaría como persona natural directa o indirectamente. la inhabilidad que se establece en el presente inciso no será aplicable a las personas que se encuentren ejerciendo la defensoría del cliente a la entrada en vigencia de la presente ley.

las entidades vigiladas deberán disponer los recursos financieros para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero cuente con los recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos y los demás que éste considere necesarios, para el adecuado desempeño de sus funciones asignadas.

Parágrafo. la Superintendencia Financiera de Colombia podrá determinar la infraestructura necesaria para el adecuado funcionamiento de la Defensoría del Consumidor Financiero.

**ARTÍCULO 18.** Designación y requisitos de los Defensores del Consumidor Financiero. los Defensores del Consumidor Financiero deberán estar inscritos en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero que será implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma que establezca el Gobierno Nacional. Serán designados por la Asamblea General de Accionistas de las respectivas entidades vigiladas. Igualmente, antes de ejercer su cargo deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

los Defensores del Consumidor Financiero serán designados para un período de dos (2) años, prorrogable por periodos iguales.

Para tal efecto, la Superintendencia definirá los requisitos que acreditarán los Defensores del Consumidor Financiero, y en todo caso, deberán:

1. Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector al que pertenece la entidad o entidades en la cual el defensor ejercería sus funciones.

2. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas, específicas en el sector financiero, asegurador o de valores, según corresponda a la entidad en la cual desempeñará sus funciones, contada a partir de la fecha de grado profesional.

3. Acreditar conducta idónea y solvencia moral.

Parágrafo 1°. los requisitos y calidades previstas en el presente artículo serán exigibles a los Defensores del Consumidor Financiero principales y suplentes.

Parágrafo 2°. Cada Defensor del Consumidor Financiero podrá desempeñar su

función simultáneamente en varias entidades vigiladas, conforme la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.

Parágrafo 3°. la Superintendencia Financiera podrá revocar la inscripción en el registro de Defensores del Consumidor Financiero, cuando establezca que la persona a la cual se le concedió, ha perdido alguno de los requisitos exigidos para tal efecto, en la forma y condiciones que señale el Gobierno Nacional.

Parágrafo 4°. los Defensores del Consumidor Financiero de las Administradoras del Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida, serán designados por el máximo órgano de administración. las Juntas Directivas o Consejos de Administración de las entidades públicas a que se refiere este artículo, determinarán la manera de fijar el monto de las apropiaciones que se deberán asignar para el adecuado funcionamiento de la Defensoría de Consumidor.

**ARTÍCULO 19.** Terminación en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero. la terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero sólo podrá ser consecuencia de:

a. Falta definitiva del Defensor del Consumidor Financiero causada por incapacidad o muerte.

b. Renuncia.

c. Cancelación de la inscripción en el registro por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia del Defensor del Cliente o la revocatoria de la posesión ante la misma entidad.

d. la designación de un nuevo Defensor del Consumidor Financiero por vencimiento del período para el cual fue designado.

e. Haber incurrido en algunas de las causales señaladas en los incisos 3° y 4° del numeral 5° 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 VII** **Procedimientos**

**ARTÍCULO 20.** Procedimientos para la resolución de quejas o reclamaciones por parte de los Defensores del Consumidor Financiero. El Gobierno Nacional, mediante normas de carácter general, señalará el procedimiento para la presentación y resolución de quejas o reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero de las entidades vigiladas.

## **Capítulo VIII** **Régimen sancionatorio**

**ARTÍCULO 21. Régimen sancionatorio.** El incumplimiento de las normas previstas en el presente Título, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de las entidades vigiladas para con él, así como las demás disposiciones vigentes en materia de protección al consumidor financiero será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en la Parte Séptima del **Estatuto Orgánico del Sistema Financiero** y el artículo 53 de la **Ley 964 de 2005** y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

Parágrafo. Adicionase el numeral 2° del artículo 208 del **Estatuto Orgánico del Sistema Financiero** y el artículo 52 de la **Ley 964 de 2005**, con el siguiente literal:

*j. La infracción al régimen de protección al consumidor financiero. Igualmente deberá considerarse si se adoptaron soluciones a favor del consumidor financiero dentro del trámite de quejas o reclamos, así como la implementación de medidas de mejoramiento como consecuencia de las mismas.*

**ARTÍCULO 22. Referencias normativas.** A partir de la entrada en vigencia de la presente ley, todas las referencias que hagan las disposiciones vigentes al Defensor del Cliente y a la Defensoría del Cliente se entenderán efectuadas al Defensor del Consumidor Financiero y a la Defensoría del Consumidor Financiero.