

Decreto 2555

Julio 15 de 2010

DECRETO 2555 de 2010

(Julio 15 de 2010)

Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA,

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas por los numerales 11 y 25 del artículo 189 de la Constitución Política, en concordancia con lo dispuesto en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en especial en su artículo 48, y en la Ley 964 de 2005, en especial en su artículo 4,

DECRETA

PARTE 2

ENTIDADES SUJETAS A INSPECCIÓN Y VIGILANCIA Y SUJETAS A CONTROL

LIBRO 6

NORMAS APLICABLES A LAS SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS

TITULO 10

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL SISTEMA GENERAL DE PENSIONES

CAPITULO 1

OBJETO, PRINCIPIOS GENERALES, DERECHOS Y DEBERES

*Artículo 2.6.10.1.3 (Artículo 3 del Decreto 2241 de 2010) **Derechos.***

Los consumidores financieros del Sistema General de Pensiones tendrán los siguientes derechos, en lo que les sea pertinente:

1. Ser informados de manera cierta, suficiente, clara y oportuna de las condiciones del Sistema General de Pensiones, del nuevo sistema de administración de multifondos, de las diferentes modalidades de pensión y de los efectos y consecuencias de la no toma de decisiones.
2. Seleccionar el régimen y elegir la administradora de fondos de pensiones y trasladarse voluntariamente tanto de régimen como de administradora, de acuerdo con las normas aplicables en la materia.
3. En el caso de los afiliados al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad, elegir el tipo de fondo en donde se invertirán sus recursos de conformidad con las reglas y condiciones establecidas en la reglamentación expedida sobre la materia, así como modificar su elección bajo las mismas reglas.

4. Conocer la clase o naturaleza de los activos en los que se realizan las inversiones de cada uno de los tipos de fondos de la administradora y las rentabilidades asociadas a los mismos, con una clara identificación de los riesgos de cada uno de los fondos.
5. Acceder a las herramientas financieras que las administradoras decidan ofrecer con el objeto de permitir al consumidor financiero conocer cálculos preliminares sobre el posible monto de su pensión, de acuerdo con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
6. Recibir una adecuada educación respecto de los diferentes productos y servicios ofrecidos, los costos que se generan sobre los mismos, sus derechos y obligaciones así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
7. Exigir la debida diligencia, asesoría e información en la prestación del servicio por parte de las administradoras.
8. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la sociedad administradora, el Defensor del Consumidor Financiero y/o la Superintendencia Financiera de Colombia.
9. Los demás derechos que se establezcan en este decreto o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

Artículo 2.6.10.1.4 (Artículo 4 del Decreto 2241 de 2010) **Deberes.**

Los consumidores financieros del Sistema General de Pensiones tendrán los siguientes deberes, en lo que les sea pertinente:

1. Informarse adecuadamente de las condiciones del Sistema General de Pensiones, del nuevo sistema de administración de multifondos y de las diferentes modalidades de pensión.
2. Aprovechar los mecanismos de divulgación de información y de capacitación para conocer el funcionamiento del Sistema General de Pensiones y los derechos y obligaciones que les corresponden.
3. Emplear la adecuada atención y cuidado al momento de tomar decisiones, como son entre otras, la afiliación, el traslado de administradora o de régimen, la selección de modalidad de pensión y de entidad aseguradora que le otorgue la renta vitalicia o la elección de tipo de fondo dentro del esquema de “Multifondos”, según sea el caso.

En todo caso, toda decisión por parte del consumidor financiero deberá contener la manifestación expresa de haber recibido la capacitación e información requerida para entender las consecuencias de la misma o en su defecto la manifestación de haberse negado a recibirla.

4. Leer y revisar los términos y condiciones de los formatos de afiliación, así como diligenciar y firmar los mismos y cualquier otro documento que se requiera dentro del

Sistema General de Pensiones, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 25 del decreto 692 de 1994 y las normas que lo modifiquen o sustituyan.

5. Las decisiones que se tomen dentro del Sistema General de Pensiones, manifestadas a través de documentos firmados o de otros medios idóneos autorizados para ello, implicarán la aceptación de los efectos legales, costos, restricciones y demás consecuencias derivadas de las mismas. En tal sentido, cuando de conformidad con la normatividad aplicable el silencio o la no toma de decisión por parte de los consumidores financieros de lugar a la aplicación de reglas supletivas establecidas en ella con impacto en sus cuentas de ahorro pensional, se entenderá dicho silencio como la toma de una decisión consciente con los efectos legales, costos, restricciones y demás consecuencias que ello conlleve.

6. Mantener actualizada la información que requieren las administradoras del Sistema General de Pensiones de conformidad con la normatividad aplicable.

7. Informarse sobre los órganos y medios que la administradora ha puesto a su disposición para la presentación de peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

8. Propender por el uso de los mecanismos que las administradoras del Sistema General de Pensiones pongan a disposición de los consumidores financieros para la educación financiera y previsional, así como para el suministro de información.

LIBRO 34

NORMAS COMUNES A LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO, ENTIDADES ASEGURADORAS, CORREDORES DE SEGUROS, SOCIEDADES DE SERVICIOS FINANCIEROS, SOCIEDADES COMISIONISTAS DE BOLSAS DE VALORES, COMISIONISTAS INDEPENDIENTES DE VALORES, SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE DEPÓSITOS CENTALIZADOS DE VALORES, SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE INVERSIÓN, SOCIEDADES DE CAPITALIZACIÓN, ENTIDADES DE SEGURIDAD SOCIAL ADMINISTRADORAS DEL RÉGIMEN SOLIDARIO DE PRIMA MEDIA CON PRESTACIÓN DEFINIDA, MIEMBROS DE LAS BOLSAS DE BIENES Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS, AGROINDUSTRIALES O DE OTROS COMMODITIES

TITULO 2

RÉGIMEN APLICABLE A LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Artículo 2.34.2.1.1 (Artículo 1 del Decreto 2281 de 2010). Ámbito de Aplicación.

Deberán contar con Defensor del Consumidor Financiero de que trata este título los establecimientos de crédito; las sociedades de servicios financieros; las entidades aseguradoras; los corredores de seguros; las sociedades de capitalización, las entidades de seguridad social administradoras del régimen solidario de prima media con prestación definida; los miembros de las bolsas de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales y otros commodities; las sociedades comisionistas de bolsas de valores; los comisionistas independientes de valores y las sociedades administradoras de inversión.

Igualmente, deberán contar con Defensor del Consumidor Financiero el Fondo Nacional de Ahorro; el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX – y la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

Parágrafo. Las actuaciones que realicen las agencias y los agentes de seguros y de títulos de capitalización, que afecten a sus consumidores financieros, en la medida en que son representantes de las entidades aseguradoras y sociedades de capitalización, son responsabilidad de la entidad aseguradora y de la sociedad de capitalización, y por tanto, de competencia del Defensor del Consumidor Financiero de éstas.

Los bancos de redescuento están excluidos de la obligación de contar con Defensor del Consumidor Financiero.

Artículo 2.34.2.1.2 (Artículo 2° Decreto 2281 de 2010). Posesión de los Defensores del Consumidor Financiero.

Una vez designados los Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente, deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia, para lo cual se seguirá el trámite establecido para la posesión de los administradores de las entidades vigiladas.

Artículo 2.34.2.1.3 (Artículo 3° Decreto 2281 de 2010). Registro de Defensores del Consumidor Financiero.

El Registro de Defensores del Consumidor Financiero – RDCF – deberá contener por lo menos la siguiente información:

- a) Nombre completo del Defensor del Consumidor Financiero;
- b) Entidad de la cual se es Defensor del Consumidor Financiero y calidad de principal o suplente;
- c) Información de contacto donde se especifique dirección de las oficinas, teléfono y correo electrónico;
- d) Fecha de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia;
- e) Vigencia del nombramiento como Defensor del Consumidor Financiero.

La Superintendencia Financiera de Colombia deberá publicar los datos actualizados contenidos en el RDCF y conservar la información histórica de los inscritos, correspondiéndole certificar tal condición.

En caso de terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, principal o suplente, la Superintendencia Financiera de Colombia deberá cancelar la inscripción en el RDCF en los términos y condiciones que para el efecto establezca dicha entidad.

Salvo cuando se trate de la causal de terminación enunciada en el literal d) del artículo 19 de la Ley 1328 de 2009, el Defensor del Consumidor Financiero suplente deberá asumir como principal, y la junta directiva o el consejo de administración de la entidad vigilada deberá designar inmediatamente un nuevo Defensor del Consumidor Financiero suplente. Igualmente, la junta directiva o consejo de administración deberá designar un nuevo Defensor del Consumidor Financiero suplente cuando las causales de terminación definitiva se prediquen del Defensor del Consumidor Financiero suplente en ejercicio. Los Defensores del Consumidor Financiero así nombrados ejercerán las funciones temporalmente, hasta que el máximo órgano de la correspondiente entidad designe el o los Defensores del Consumidor Financiero.

Parágrafo Transitorio. La Superintendencia Financiera de Colombia deberá implementar el RDCF a más tardar el 30 de junio de 2010.

Artículo 2.34.2.1.4 (Artículo 4° Decreto 2281 de 2010). Procedimiento Revocatorio de la Inscripción.

Para efectos del parágrafo 3° del artículo 18 de la Ley 1328 de 2009 deberá observarse el trámite establecido para la revocatoria de los administradores de que trata el literal g) del numeral 2° del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Artículo 2.34.2.1.5 (Artículo 5° Decreto 2281 de 2010). Procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero.

En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009 y del presente Decreto, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

1. El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de las entidades. En este último caso, las entidades vigiladas tienen la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto 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.

3. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero 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 involucrada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada 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 o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor 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, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.

5. Se entenderá que la queja o reclamo 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.

6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

La entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero 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 y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. 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 se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la entidad 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 al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la entidad vigilada, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.

8. El Defensor del Consumidor Financiero 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 6°.

9. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero 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.

En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

10. La entidad vigilada podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, 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.

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 el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2° 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.

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

11. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, 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 del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

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

Parágrafo. El trámite ante el Defensor 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 2.34.2.1.6 (Artículo 6° Decreto 2281 de 2010). Función de Vocería.

El Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento a los administradores, las juntas directivas o consejos de administración de las entidades vigiladas, recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad.

En ejercicio de esta función, los Defensores del Consumidor Financiero podrán revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.

Artículo 2.34.2.1.7 (Artículo 7° Decreto 2281 de 2010). Alcance de las Decisiones del Defensor del Consumidor Financiero.

En desarrollo de sus funciones el Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.

Artículo 2.34.2.1.8 (Artículo 8° Decreto 2281 de 2010). Publicación de las Decisiones.

Las decisiones de los Defensores del Consumidor Financiero 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.

Artículo 2.34.2.1.9 (Artículo 9° Decreto 2281 de 2010). Régimen de Transición.

Las entidades financieras cuyos Defensores del Cliente no cumplan con la totalidad de los requisitos exigidos a los Defensores del Consumidor Financiero, a la entrada en vigencia del Título I de la Ley 1328 de 2009, podrán continuar ejerciendo sus funciones conforme a la normatividad anterior, por un periodo máximo de tres (3) meses.

Para efectos de la designación del primer Defensor del Consumidor Financiero podrá darse aplicación a lo previsto en el último inciso del Artículo 2.34.2.1.3 del presente Decreto.

PARTE 3 ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS CARTERAS COLECTIVAS

LIBRO 1 ASPECTOS GENERALES

TITULO 14 DE LOS FONDOS DE CAPITAL PRIVADO

Artículo 3.1.14.1.22 (Artículo 101 del Decreto 2175 de 2007). Contralor normativo y defensor del cliente.

Las sociedades que solo administren fondos de capital privado no estarán obligadas a tener contralor normativo ni defensor del cliente.

En caso que las mismas administren otro tipo de carteras colectivas, las funciones del contralor normativo y del defensor del cliente no serán aplicables a la administración de fondos de capital privado.

**PARTE 11
AUTORIDADES**

**LIBRO 4
AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES**

**TITULO 7
OTRAS DISPOSICIONES RELACIONADAS CON LOS ORGANISMOS DE
AUTORREGULACIÓN**

Artículo 11.4.7.1.2 (Artículo 38 Decreto 1565 de 2006). Información compartida con otras entidades.

Los organismos autorreguladores podrán compartir cualquier tipo de información, documentación o pruebas que conozcan o adquieran en desarrollo de sus funciones, con organismos de autorregulación, defensorías del cliente, entidades supervisoras de mercados de valores y autoridades estatales, nacionales o extranjeras, previa suscripción de acuerdos o memorandos de entendimiento con dichos organismos o entidades, con el fin de proteger la integridad del mercado de valores y al público inversionista.

Los memorandos de entendimiento que se suscriban, deberán establecer que la información reservada que sea objeto de traslado, mantendrá tal carácter.

Decreto 2555

Julio 15 de 2010