

*Estatuto Organico
del
Sistema Financiero*

Decreto 663 de 1993

ESTATUTO ORGANICO DEL SISTEMA FINANCIERO

DECRETO 663 DE 1993

"Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración"

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA,

En uso de las facultades extraordinarias que le confiere la Ley 35 de 1993

DECRETA:

PARTE III.

NORMAS RELATIVAS AL FUNCIONAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

CAPITULO XIV.

REGLAS RELATIVAS A LA COMPETENCIA Y A LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR.

ARTICULO 98. REGLAS GENERALES.

1. Reglas sobre la competencia. Están prohibidos todos los acuerdos o convenios entre empresarios, las decisiones de asociaciones empresariales y las prácticas concertadas que, directa o indirectamente, tengan por objeto o efecto impedir, restringir o falsear el juego de la libre competencia dentro del sistema financiero y asegurador.

La Superintendencia Bancaria, de oficio o a petición de parte, podrá ordenar, como medida cautelar o definitivamente, que los empresarios se abstengan de realizar tales conductas, sin perjuicio de las sanciones que con arreglo a sus atribuciones generales pueda imponer.

2. Competencia desleal. La Superintendencia Bancaria, de oficio o a petición de parte, podrá ordenar que se suspendan las prácticas que tiendan a establecer competencia desleal, sin perjuicio de las sanciones que con arreglo a sus atribuciones generales pueda imponer.

3. Acciones de clase. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 45 de 1990, las personas perjudicadas por la ejecución de las prácticas a que se refieren los numerales anteriores del presente artículo podrán intentar la correspondiente acción de responsabilidad civil para la indemnización del daño causado, que se tramitará por el procedimiento ordinario, pero con observancia de las reglas previstas por los numerales 3. a 7. y 9. a 15 del artículo 36 del Decreto 3466 de 1982. Para estos efectos, las personas que no comparezcan serán representadas por la Superintendencia Bancaria, tratándose de conductas imputables a entidades sometidas a su vigilancia. La publicación de la sentencia se hará por la Superintendencia Bancaria, en estos casos, y la notificación del auto que dé traslado de las liquidaciones presentadas, a que se refiere el numeral 13. del mencionado artículo 36, se efectuará por estado.

4. Debida prestación del servicio y protección al consumidor. Numeral modificado por el artículo 24 de la Ley 795 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:

4.1 Deber general. Las instituciones sometidas al control de la Superintendencia Bancaria, en cuanto desarrollan actividades de interés público, deberán emplear la debida diligencia

en la prestación de los servicios a sus clientes a fin de que estos reciban la atención debida en el desarrollo de las relaciones contractuales que se establezcan con aquellas y, en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones.

Igualmente, en la celebración de las operaciones propias de su objeto dichas instituciones deberán abstenerse de convenir cláusulas que por su carácter exorbitante puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante.

4.2 Defensor del cliente. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria deberán contar con un defensor del cliente, cuya función será la de ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, así como conocer y resolver las quejas de estos relativas a la prestación de los servicios.

Nota Jurisprudencial:

Corte Constitucional

*- Aparte subrayado declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante **Sentencia C-1150-03** de 2 de diciembre de 2003, Magistrado Ponente Dr. Eduardo Montealegre Lynett.*

El defensor del cliente de las instituciones vigiladas por la Superintendencia Bancaria deberá ser independiente de los organismos de administración de las mismas entidades y no podrá desempeñar en ellas función distinta a la aquí prevista.

Dentro de los parámetros establecidos en este numeral el Gobierno Nacional mediante normas de carácter general señalará las reglas a las cuales deberá sujetarse la actividad del defensor del cliente de las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria.

Corresponderá a la asamblea general de socios o de asociados de las instituciones vigiladas la designación del defensor del cliente. En la misma sesión en que sea designado deberá incluirse la información relativa a las apropiaciones previstas para el suministro de recursos humanos y técnicos destinados al desempeño de las funciones a él asignadas.

4.3 Aparte tachado INEXEQUIBLE Procedimiento para el conocimiento de las quejas. ~~Previo al sometimiento ante la Superintendencia Bancaria de las quejas individuales relacionadas con la prestación de servicios por parte de las instituciones vigiladas que en virtud de sus competencias pueda conocer,~~ el cliente o usuario deberá presentar su reclamación al defensor, quien deberá pronunciarse sobre ella en un término que en ningún caso podrá ser superior a quince (15) días hábiles, contados desde el momento en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja.

Nota Jurisprudencial:

Corte Constitucional

- Inciso declarado EXEQUIBLE salvo el aparte tachado que se declara INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Proceso D-4574 según Comunicado de Prensa de la Sala Plena de 2 y 3 de diciembre de 2003, Magistrado Ponente Dr. Eduardo Montealegre Lynett.

Lo establecido en el inciso anterior se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que pueden presentar tanto clientes y usuarios como las mismas instituciones vigiladas a efectos de resolver sus controversias contractuales y de aquellas quejas que en interés general colectivo se presenten ante la Superintendencia Bancaria.

4.4 Sanciones. El incumplimiento de las obligaciones a cargo del defensor del cliente será sancionado por la Superintendencia Bancaria en la forma prevista en la Parte Séptima del presente Estatuto. En los términos de dichas disposiciones las instituciones vigiladas podrán ser sancionadas por no designar al defensor del cliente, por no efectuar las apropiaciones necesarias para el suministro de los recursos humanos y técnicos que requiera su adecuado desempeño o por no proveer la información que necesite en ejercicio de sus funciones. El defensor del cliente podrá ser sancionado por el incumplimiento de las obligaciones que le son propias.

Nota Jurisprudencial:

Corte Constitucional

- *Aparte subrayado declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante **Sentencia C-1150-03** de 2 de diciembre de 2003, Magistrado Ponente Dr. Eduardo Montealegre Lynett.*

PARÁGRAFO. El defensor del cliente podrá desempeñar su función simultáneamente en varias instituciones vigiladas. Se excluye de la obligación de contar con un defensor del cliente a los bancos de redescuento.

Nota:

- *Numeral modificado por el artículo 24 de la Ley 795 de 2003, publicado en el Diario Oficial No. 45.064 de 15 de enero de 2003.*

5. Numeral adicionado por el artículo 25 de la Ley 795 de 2003. El nuevo texto es el siguiente: Con el propósito de garantizar el derecho de los consumidores, las instituciones financieras deberán proporcionar la información suficiente y oportuna a todos los usuarios de sus servicios, permitiendo la adecuada comparación de las condiciones financieras ofrecidas en el mercado. En todo caso, la información financiera que se presente al público deberá hacerse en tasas efectivas. El Gobierno Nacional, mediante normas de carácter general, determinará la periodicidad y forma como deberá cumplirse esta obligación.

Nota:

- *Numeral adicionado por el artículo 25 de la Ley 795 de 2003, publicado en el Diario Oficial No. 45.064 de 15 de enero de 2003.*

6. Conflictos de interés. Numeral adicionado por el artículo 26 de la Ley 795 de 2003. El nuevo texto es el siguiente: Dentro del giro de los negocios de las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria, los directores, representantes legales, revisores fiscales y en general todo funcionario con acceso a información privilegiada tiene el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a conflictos de interés.

La Superintendencia Bancaria impondrá las sanciones a que haya lugar cuando se realicen operaciones que den lugar a conflicto de interés, de conformidad con el régimen general sancionatorio de su competencia. Así mismo, podrá establecer mecanismos a través de los cuales se subsane la situación de conflicto de interés, si a ello hubiere lugar.

Adicionalmente, la Superintendencia Bancaria podrá calificar de manera general y previa la existencia de tales conflictos respecto de cualquier institución vigilada.

Nota:

- Numeral adicionado por el artículo 26 de la Ley 795 de 2003, publicado en el Diario Oficial No. 45.064 de 15 de enero de 2003.

ARTICULO 99. PUBLICIDAD Y PROMOCION COMERCIAL MEDIANTE INCENTIVOS.

1. Programas publicitarios. Los programas publicitarios de las entidades vigiladas deberán contar con la autorización general o individual de la Superintendencia Bancaria, con el fin de que se ajusten a las normas vigentes, a la realidad jurídica y económica del servicio promovido y para prevenir la propaganda comercial que tienda a establecer competencia desleal.

2. Promoción de servicios mediante incentivos. Todas las instituciones financieras y aseguradoras podrán ofrecer directa o indirectamente y mediante su responsabilidad premios por sorteo, establecer planes de seguros de vida a cargo de compañías de seguros debidamente autorizadas para el efecto u otros incentivos, con el fin de promover su imagen, sus productos o servicios, de manera gratuita y exclusivamente entre sus clientes, en las condiciones que señale el Gobierno Nacional. Este deberá dictar normas con el fin de evitar que el costo de los premios o seguros se traduzca en mayores cargas o en menores rendimientos o retribuciones al ahorrador o usuario del producto o servicio promocionado.

Jurisprudencia - Vigencia

Corte Constitucional:

*- Apartes subrayados declarados EXEQUIBLES por la Corte Constitucional mediante **Sentencia C-332-00** del 22 de marzo de 2000, Magistrado Ponente Dr. Fabio Morón Díaz.*

ARTICULO 339. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. El presente Decreto rige a partir del 20. de mayo de 1993, y sustituye e incorpora la Ley 35 de 1993, y los Decretos Leyes 436 de 1990; 1032, 1033, 1034, 1063, 1731, 1732, 1733, 1748, 1755, 2055, 2197, 2505, 2576, 2772, 2773, 2815, 2822, 2843, 2864, 2876 de 1991; 57, 195, 678, 718, 1089, 1135, 1456, 1763, 1783, 1828, 1872, 1783, 1984, 2179, 2180 de 1992; y 02 de 1993, en lo que corresponde al sistema financiero y a las entidades aseguradoras.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE
Dado en Santa Fe de Bogotá, D.C. a los
Ministro de Hacienda y Crédito Público,
RUDOLF HOMMES RODRIGUEZ.

*Estatuto Organico
del
Sistema Financiero*

Decreto 663 de 1993