

*Protección al Consumidor Financiero,
Atención al Público,
Atención Preferencial
Colombiano de Oro*

**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, ATENCIÓN AL PÚBLICO,
ATENCIÓN PREFERENCIAL, COLOMBIANO DE ORO**
Concepto 2009026614-002 del 28 de agosto de 2009.

Síntesis: *Las entidades vigiladas están obligadas a prestar un buen servicio a sus clientes y usuarios y son las llamadas a monitorear la adecuada atención al público con el flujo de personas que asistan a sus oficinas, las cargas de trabajo, los picos que puedan presentarse en determinadas horas, las estrategias a implementar para solucionar posibles inconvenientes y a evaluar permanentemente alternativas que les permitan garantizar un óptimo servicio y diseñar contingencias para superar inconvenientes como las largas filas y la atención preferencial requerida. Siempre existe la posibilidad para el consumidor financiero, en desarrollo de su libertad contractual, de abstenerse de realizar una operación y acudir, si así lo quiere, a otra institución que ofrezca un servicio más acorde con las expectativas de cada uno.*

«(...) formula varias inquietudes relacionadas con la protección, atención y servicio al consumidor financiero por parte de las entidades financieras, particularmente en cuanto a la normativa existente respecto del *tiempo que deben permanecer los clientes en las instituciones financieras para ser atendidos... la calidad del servicio, el trato preferencial a las personas de la tercera edad, mujeres embarazadas y personas minusválidas o discapacitadas.*

Sobre el particular, damos alcance a sus cuestionamientos en los siguientes términos:

Es importante realizar unas precisiones previas respecto del contexto normativo que enmarca el ejercicio de la actividad financiera, pues, como se sabe, por mandato del artículo 335 de la Constitución Política, las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del gobierno en estas materias.

1. Protección al Consumidor Financiero en la Ley de Reforma Financiera.

Al respecto es necesario comenzar con la **Ley 1328 del 15 de julio de 2009**, por ser la primera normatividad referida específicamente al tema de protección al consumidor financiero¹ y por constituirse en una base para “alinearse” la legislación nacional con el derecho comparado, por ser aplicable a la generalidad de los contratos, entidades vigiladas y

¹**Consumidor Financiero:** *Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas [por la Superintendencia Financiera de Colombia]. Literal d del artículo 2°, Capítulo I del Título I de la Ley 1328 del 15 de julio de 2009, en concordancia con el artículo 80 del decreto 4327 de 2005, según el cual “... se entiende por consumidor financiero, los clientes y usuarios de las entidades vigiladas, los inversionistas de los productos ofrecidos a través de los mercados de activos financieros, los asegurados, los afiliados al régimen general de pensiones así como todos aquellos que determine la Ley o el Gobierno Nacional”.*

consumidores financieros, sin perjuicio de otras normas de protección. En efecto, el correspondiente Título Primero consagra 22 artículos en los que se establece expresamente:

- Principios y reglas de protección que rigen las relaciones entre entidades vigiladas y sus clientes, usuarios o potenciales clientes.
- Características y contenido mínimo de la información que se debe entregar a los consumidores financieros, señalando que los deberes de información deben predicarse de todos los momentos de la relación entre la entidad vigilada y sus usuarios, clientes y/o potenciales clientes.
- Derechos y prácticas de protección como responsabilidad de los consumidores financieros.
- Infringir el régimen de Protección al Consumidor Financiero, como causal de agravación de las sanciones administrativas.
- La Defensoría del Consumidor Financiero como herramienta de protección, con funciones y procedimientos específicos.
- Catálogo de obligaciones especiales para las entidades vigiladas.
- Creación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero **SAC** que deberán implementar las entidades vigiladas y en el que deberán incluirse aspectos como:
 - Políticas, procedimientos y controles para la debida protección (atención y respeto, educación financiera, asesoría adecuada).
 - Mecanismos para la observancia de los principios, obligaciones y derechos consagrados en la ley.
 - Mecanismos para el adecuado suministro de información.
 - Procedimiento para atención de peticiones, quejas o reclamos.
 - Mecanismos para producción de estadísticas de quejas que se constituyan en oportunidades de mejora y acciones correctivas.
- Expresa prohibición de prácticas abusivas así como de inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

El texto completo de la norma se puede consultar en nuestra página Web www.superfinanciera.gov.co.

Ahora, como quiera que la Ley 1328 de 2009, en lo que a esta materia hace referencia, comenzará a regir solo a partir de julio 1º de 2010, de acuerdo con la reglamentación que se expida por parte del Gobierno Nacional y la Superintendencia Financiera, a continuación nos referiremos a la normatividad vigente a la fecha, no sin antes advertir que con seguridad en desarrollo del SAC se reglamentarán aspectos como los mencionados por Usted en cuanto a tiempos de espera y trato preferencial.

2. Normatividad vigente en materia de atención al consumidor financiero.-

Actualmente, se ha ocupado la ley de reglamentar aspectos vinculados al desarrollo de las actividades de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, incluyendo normas que protegen los derechos del consumidor financiero, consignadas básicamente en el Capítulo XIV de la Parte Tercera del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en adelante EOSF, bajo el rótulo de *Reglas relativas a la competencia y a la*

protección del consumidor, en concordancia con lo previsto en el Capítulo Sexto del Título I de la Circular Básica Jurídica de esta Superintendencia.

→ **En materia de servicio y atención.-**

Dentro del marco del servicio que deben prestar las entidades vigiladas a sus clientes y usuarios, a la fecha cabe mencionar las siguientes normas:

- El artículo 72 del EOSF que dispone como deber de las entidades vigiladas, sus administradores, revisores legales y funcionarios en general obrar no sólo dentro del marco de la ley sino dentro del principio de la buena fe y de servicio al interés público, de conformidad con el artículo 335 de la Constitución Política.
- El numeral 4° del artículo 98 del mismo ordenamiento alude específicamente a **la debida prestación del servicio y protección al consumidor**, ordenando que *“Las instituciones sometidas al control de la Superintendencia Bancaria(hoy Superintendencia Financiera), 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 éstos reciban la atención debida en el desarrollo de las relaciones contractuales que se establezcan con aquéllas y, en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones.*
- El numeral 4.6 del Capítulo Sexto del Título I de la Circular Básica Jurídica expedida por esta Superintendencia hace referencia concreta al régimen sancionatorio aplicable, indicando: *“Las entidades vigiladas que, con desconocimiento de lo dispuesto en los artículos 97, numeral 1., 98, numeral 4. y 100, numeral 2. del estatuto orgánico del sistema financiero, realicen conductas o prácticas que menoscaben la debida transparencia en sus operaciones o la diligencia en la prestación de los servicios a sus clientes, o que se deriven en la exigencia o estipulación de cláusulas exorbitantes o atenten contra la libertad de tomadores y asegurados para decidir la contratación de los seguros y escoger sin limitaciones la aseguradora o el intermediario, estarán sujetas a las sanciones que señala el artículo 211 del mismo estatuto; los funcionarios de dichas entidades que autoricen o ejecuten las infracciones indicadas se harán acreedores a las sanciones que consagra el artículo 209 de la misma disposición”.*

Puede observarse entonces que en tales términos se consagran en la legislación financiera y normas complementarias, mecanismos especiales de protección de los derechos de los usuarios de este tipo de servicios.

Ahora bien, sobre la materia cabe traer a colación algunos apartes del concepto 2008042688-002 del 1° de agosto de 2008 emitido por esta Superintendencia y el cual puede consultar en nuestra página Web, ícono *“Normativa”*; veamos:

Síntesis: *Esta Superintendencia no establece una clasificación o indicador de las entidades supervisadas basadas en el servicio al cliente. En el tema de la protección al consumidor financiero la entidad tiene funciones específicas cuyo fin apunta a su*

mayor protección, por ejemplo, mediante el suministro de información clara, oportuna y suficiente para la adecuada toma de decisiones. (Subrayado nuestro)

(...)

Así, procede mencionar que a la Superintendencia Financiera le corresponde desarrollar la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financieras, bursátiles, aseguradoras y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público con el objetivo de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema financiero colombiano y promover, organizar y desarrollar el mercado de valores y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados tal como lo establece el artículo 8° del Decreto 4327 de 2005. En el tema que nos ocupa relacionado con la protección al consumidor financiero, le fueron conferidas a la entidad funciones específicas cuyo fin último apunta ineludiblemente a una mayor protección al consumidor financiero, por ejemplo mediante el suministro de información clara, oportuna y suficiente para la adecuada toma de decisiones.

→ **En tratándose de adultos mayores.-**

Paralelamente a esta normativa, existen otras normas que las entidades vigiladas deben cumplir, v.gr. lo relativo a la atención preferente a ciudadanos mayores de sesenta y cinco (65) años, según lo dispone la **Ley 1091 de 2006** que consagra la obligatoriedad para todas las entidades públicas y privadas que presten servicios al público a recibir atención preferencial, ágil y oportuna, destacando lo establecido en el artículo 9° que reza: “(...) deberán tener un lugar o ventanillas de preferencia para atender a los beneficiarios de esta ley. Además en todas las ventanillas restantes se les dará preferencia”.

Es necesario advertir que esta norma aplica solamente para quienes se inscriban en la Registraduría como Colombianos de Oro y adquieran el carné correspondiente. Por tanto, se enuncia a título meramente informativo resaltando la calificación del servicio como preferencial, ágil y oportuno, por considerarla apropiada para fines explicativos. De igual forma, es claro que todas las adecuaciones y consideraciones logísticas y de infraestructura para la prestación del servicio en las condiciones indicadas en la norma serían naturalmente las que defina cada entidad vigilada; no obstante, siempre debe estarse atento a la situación particular de los destinatarios de la norma (visión, motricidad, audición), esto es, a la condición propia de adultos mayores, tal como se reitera en diversos apartes de la Sentencia C-849 del 17 de agosto de 2005*, Magistrado ponente Dr. Álvaro Tafur Galvis:

“ (...) el Proyecto de Ley encuentra su justificación en la medida en que pretendió crear una legislación social que satisficiera a los adultos mayores como un sector muy vulnerable de la población, siendo el fundamento de tal señalamiento la información del Departamento Administrativo Nacional de Estadística según el cual las personas mayores de 65 años, representan el 4.9% (2.166.980 número de

* Resuelve las Objeciones Presidenciales al Proyecto de Ley 041 de 2003 -Senado- y 067 de 2004 -Cámara- “Por medio de la cual se reconoce al Colombiano y Colombiana de Oro”

personas) en el total de la población Colombiana que requiere de una mayor atención por parte del Estado.”

“(…) el proyecto objetado protege los derechos fundamentales de los adultos mayores quienes se encuentran en condiciones de debilidad manifiesta a causa del deterioro natural de las condiciones físicas que dan los años, y que la Corte Constitucional reiteradamente ha reconocido por vía de jurisprudencia. De forma tal que se responde a la solidaridad para una mejor calidad de vida en forma concreta y dando cumplimiento no solamente a lo establecido en la Constitución Política, sino también al Plan de Desarrollo “Hacia un Estado Comunitario”, como está expresado en los artículos 339 y siguientes de la Constitución Política.”

“(…) para que dignifique la atención y se establezcan condiciones especiales para ese sector de la población, verbigracia, **preferencia en los turnos de cita en los sitios de atención, pues con fundamento en los principios de racionalidad, proporcionalidad y ponderación, es justificable que se de prioridad a los derechos de las personas de la tercera edad por su evidente condición de fragilidad, frente a quienes no están en esa condición que la naturaleza impone.**” (Subrayado fuera de texto.)

“Ahora bien, variadas cuestiones atinentes a la atención preferencial, ágil y oportuna de los adultos mayores se han puesto de manifiesto en innumerables fallos proferidos por las diferentes Salas de Revisión, ocasiones cuando esta Corte ha recordado el lugar preferente -en la escala de protección del Estado- que ocupan las personas de la tercera edad, al punto que por esa sola circunstancia bien pueden aquellas exigir de las entidades públicas y de los particulares mecanismos adecuados a sus condiciones para hacer efectivos sus derechos e intereses.”

“(…)

“No obstante los pronunciamientos de esta Corte, con ocasión de la revisión de fallos de tutela, sin perjuicio de su aporte jurisprudencial y doctrinario en la determinación del contenido de los derechos fundamentales, en cuanto decisiones judiciales de alcance particular no hacen exigibles sus dictados más allá del caso puesto a su consideración y de quienes fueron llamados a la actuación, de modo que la conformidad con la Carta Política del artículo 3° en estudio resulta evidente, en cuanto hace del trato preferente, ágil y oportuno una exigencia de alcance general, constituyendo un avance significativo en materia de asistencia y protección de las personas de la tercera edad.”

Del contexto expuesto resulta importante destacar que las entidades vigiladas están obligadas a prestar un buen servicio a sus clientes y usuarios y por tanto son las llamadas a monitorear periódicamente la adecuada atención al público con el flujo de personas que asistan a sus oficinas, las cargas de trabajo, los picos que puedan presentarse en

determinadas horas, las estrategias a implementar para solucionar posibles inconvenientes y a evaluar permanentemente alternativas que les permitan garantizar un óptimo servicio y diseñar contingencias para superar inconvenientes como las largas filas o atención preferencial requerida.

→ **En materia de estándares de seguridad en canales de atención.-**

Además de lo expuesto en numerales anteriores, conviene recordar que con la expedición por parte de esta Superintendencia de la Circular Externa 052 de 2007, mediante la cual se exige a las entidades elevar sus estándares de seguridad en sus canales a través de los cuales presta servicios, esto es, oficinas, Internet, IVR, ATM (cajeros automáticos), POS (datáfonos), IVR (sistemas de audiorespuesta), Call Center, Outsourcing, plan que deberá ejecutarse progresivamente desde el año 2008 hasta el 2010, las entidades vigiladas deben realizar importantes inversiones en sus plataformas tecnológicas para ponerse a tono con las exigencias aquí establecidas. Tal Circular puede consultarse igualmente en nuestra página Web, en el ícono *Normatividad*.

De cualquier forma, es importante indicar que siempre existe la posibilidad para el consumidor financiero, en desarrollo de su libertad contractual, de abstenerse de realizar una operación y acudir, si así lo quiere, a otra institución que ofrezca un servicio más acorde con las expectativas de cada uno. En el mismo sentido, si se tiene una queja particular contra una determinada entidad, puede dirigirse directamente a ésta, a su Defensor del Cliente o a esta Superintendencia, expresando lo pertinente, pudiendo igualmente acudir al mencionado Defensor del Cliente por la vía del ejercicio de la función de vocería de clientes y usuarios². En este aparte puede consultarse el ícono Consumidor Financiero de nuestra página Web, en el enlace *Quejas*.

Finalmente, lo invitamos a consultar nuestra página Web www.superfinanciera.gov.co, además de lo indicado a lo largo del oficio, en el ícono de *Consumidor Financiero/Educación*, en el que encontrará información de Interés para clientes y usuarios de las entidades vigiladas por la SFC o en el ícono de *Normativa*, en el que podrá consultar normas como el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero o la Circular Básica Jurídica que rigen la actividad de las entidades supervisadas, así como todas las Circulares Externas y Cartas Circulares expedidas por esta Superintendencia y los proyectos normativos en diferentes materias. De igual forma, puede consultarse en la página principal el ícono "*Tarifas servicios financieros*", las tarifas que los establecimientos cobran por sus productos y servicios.

(...).»

² Para comprender el concepto puede acceder a nuestra Web www.superfinanciera.gov.co, Consumidor Financiero/Defensor del Cliente/Conceptos.

*Protección al Consumidor Financiero,
Atención al Público,
Atención Preferencial
Colombiano de Oro*