LEY 1328 DE 2009

(julio 15)

Diario Oficial No. 47.411 de 15 de julio de 2009

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Ley 2225 de 2022, 'por medio de la cual se reforman las Leyes 1636 de 2013, 789 de 2002, se fomenta la generación de empleo y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 52.081 de 30 de junio de 2022.

- Modificada por la Ley 1748 de 2014, 'por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.376 de 26 de diciembre de 2014.

- Modificada por la Ley 1607 de 2012, 'por la cual se expiden normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 48.655 de 26 de diciembre de 2012

- Modificada por la Ley 1555 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.486 de 9 de julio de 2012, 'Por medio de la cual se permite a los consumidores financieros el pago anticipado en las operaciones de crédito y se dictan otras disposiciones'

- Modificada por la Ley 1430 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.937 de 29 de diciembre de 2010, 'Por medio de la cual se dictan normas tributarias de control y para la competitividad'.

TITULO I.

DEL REGIMEN DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO.

CAPITULO 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 estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen 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.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

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

a) Cliente: 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 esta.

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

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Definición declarada EXEQUIBLE, por los cargos analizados, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-909-12 de 7 de noviembre de 2012, Magistrado Ponente Dr. Nilson Pinilla Pinilla.

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 estos 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 esta, 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.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

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 estos 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 consumidor 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.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

ARTÍCULO 4o. 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 de las disposiciones contenidas en otras normas, siempre que no pugnen con los aquí contemplados.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

CAPITULO II.

DERECHOS Y OBLIGACIONES.

ARTÍCULO 5o. 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.

g) <Ver Notas de Vigencia en relación con la adición introducida por el artículo 189 de la Ley 1607 de 2012> <Literal adicionado por el artículo 1 de la Ley 1555 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Efectuar pagos anticipados en toda operación de crédito en moneda nacional sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante, de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago.

Es obligación de las entidades crediticias brindar al usuario información transparente, precisa, confiable y oportuna en el momento previo al otorgamiento del crédito sobre la posibilidad de realizar pagos anticipados de su obligación.

Este derecho del consumidor financiero no será aplicado a operaciones de crédito cuyo saldo supere los ochocientos ochenta (880) smmlv. Para los créditos superiores a este monto, las condiciones del pago anticipado serán las establecidas en las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.

Es derecho del deudor decidir si el pago parcial que realiza la abonará a capital con disminución de plazo o a capital con disminución del valor de la cuota de la obligación.

En el evento en que el deudor posea varios créditos con una misma entidad que sumados superen el monto indicado en el inciso tercero, solo podrá realizar el pago anticipado aquí regulado hasta dicho límite. En el evento en que el deudor posea varios créditos con diferentes entidades, podrá realizar el pago anticipado aquí regulado con cada entidad, hasta el límite establecido en la presente ley.

Las disposiciones contenidas en este artículo no aplican a los créditos hipotecarios.

PARÁGRAFO 1o. <Parágrafo CONDICIONALMENTE exequible> <Parágrafo adicionado por el artículo 1 de la Ley 1555 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> La posibilidad de pago anticipado de los créditos anteriormente especificados, aplica a los créditos otorgados a partir de la entrada en vigencia de esta ley.

Notas de Vigencia

- El artículo 189 -declarado INEXEQUIBLE- de la Ley 1607 de 2012, 'por la cual se expiden normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 48.655 de 26 de diciembre de 2012, dispone:

'ARTÍCULO 189. <Artículo INEXEQUIBLE> Las disposiciones consagradas en el literal g) del artículo 5o de la Ley 1328 de 2009, también serán aplicables a las entidades vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

PARÁGRAFO. La posibilidad de pago anticipado de los créditos especificados en el presente artículo, aplica a los créditos otorgados a partir de la entrada en vigencia de esta ley.

- Literal g), incluido su parágrafo 1o., adicionados por el artículo 1 de la Ley 1555 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.486 de 9 de julio de 2012.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Artículo 189 de la Ley 1607 de 2012 declarado INEXEQUIBLE, por los cargos analizados, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-465-14 de 9 de julio de 2014, Magistrado Ponente Dr. Alberto Rojas Ríos.

- Parágrafo adicionado por la Ley 1555 de 2012 declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-313-13 de 23 de mayo de 2013, Magistrado Ponente Dr. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo, '...en el entendido que los créditos a los cuales se refiere el literal g) del artículo 5º de la Ley 1328 de 2009 tomados antes del 9 de julio de 2012, también podrán ser pagados anticipadamente, sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación. '

Destaca el editor:

'...la Corte advirtió que en el presente caso no se puede calificar como situación jurídica consolidada o derecho adquirido, la posibilidad de cobrar una penalidad cuando se presentan pagos anticipados en materia de créditos, como quiera que esta solo puede tener lugar si se produjo dicho pago, de manera que se está frente a una mera expectativa. El carácter de situaciones jurídicas consolidadas se presentaría solo en aquellos eventos en los cuales ya se hizo el pago anticipado y se ha generado el derecho de hacer efectiva la sanción. Pero en aquellos casos en los que el supuesto fáctico no ha acontecido, es válida la afectación por parte de la nueva ley.'

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

Concordancias

Estatuto Orgánico del Sistema Financiero; Art. 98 Num. 4o.

ARTÍCULO 6o. 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 1o. 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 2o. 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 estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. 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.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

ARTÍCULO 7o. 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 estos 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 este 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 esta 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 y a 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.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

CAPITULO III.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.

ARTÍCULO 8o. 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.

CAPITULO IV.

INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.

ARTÍCULO 9o. CONTENIDO MÍNIMO DE LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. 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.

<Inciso adicionado por el parágrafo 1o. del artículo 2 de la Ley 1748 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> En desarrollo de lo anterior, las Administradoras del Sistema General de Pensiones deberán garantizar que los clientes que quieran trasladarse entre regímenes pensionales, reciban asesoría de representantes de ambos regímenes, como condición previa para que proceda el traslado entre regímenes. Lo anterior de conformidad con las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

Notas de Vigencia

- Inciso adicionado por el parágrafo 1o. del artículo 2 de la Ley 1748 de 2014, 'por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.376 de 26 de diciembre de 2014.

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 este, 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.

PARÁGRAFO. <Parágrafo adicionado por el artículo 1 de la Ley 1748 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> En función de lo contemplado en este artículo las entidades vigiladas estarán en la obligación de informar a sus clientes, además de la tasa de interés efectivamente pagada o recibida por estos, el Valor Total Unificado para todos los conceptos, efectivamente pagados o recibidos por el cliente, independientemente de si se trata de operaciones activas o pasivas.

Al cliente potencial se le deberá suministrar, siempre que la naturaleza del producto o servicio lo permita, una proyección del Valor Total Unificado que efectivamente pagaría o recibiría, de manera anticipada a la celebración del contrato. En este caso, el Valor Total Unificado también deberá expresarse en términos porcentuales efectivos anuales. Asimismo, deberá tener la misma publicidad que la tasa de interés relacionada con el producto o servicio ofrecido.

El Valor Total Unificado de que trata el presente parágrafo estará expresado en términos porcentuales efectivos anuales para el horizonte de vida del producto y su resultante en pesos para el periodo reportado e incluirá todos los conceptos efectivamente pagados o recibidos por el cliente, independientemente de si se trata de operaciones activas o pasivas, siempre que la naturaleza del producto o servicio lo permita, incluyendo intereses, seguros, gastos, contribuciones, erogaciones, comisiones e impuestos y demás.

Dentro del Valor Total Unificado, deberá diferenciarse el componente correspondiente a la tasa de interés efectivamente pagada o recibida.

En un plazo no mayor a noventa (90) días, el Gobierno Nacional reglamentará la forma y periodicidad en la que las entidades vigiladas deben brindar la información que trata este parágrafo.

Notas de Vigencia

- Parágrafo adicionado por el artículo 1 de la Ley 1748 de 2014, 'por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.376 de 26 de diciembre de 2014.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

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.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

CAPITULO V.

CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS.

ARTÍCULO 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.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Literal declarado EXEQUIBLE, por los cargos analizados, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-909-12 de 7 de noviembre de 2012, Magistrado Ponente Dr. Nilson Pinilla Pinilla.

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

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

ARTÍCULO 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 este 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.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Literal declarado EXEQUIBLE, por los cargos analizados, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-909-12 de 7 de noviembre de 2012, Magistrado Ponente Dr. Nilson Pinilla Pinilla.

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.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

CAPITULO 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 estos 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.

Concordancias

ESTATUTO DE CONCILIACIÓN - Ley 2220 de 2022; Art. 14

Ley 1328 de 2009; Art. 15

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 depositarlo 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.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

Concordancias

Circular SUPERFINANCIERA 14 de 2020

Circular SUPERFINANCIERA 7 de 2020

ARTÍCULO 14. 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 estas.

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.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

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.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

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.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

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, este 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 accionaria 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 este 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.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

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

PARÁGRAFO 2o. Cada Defensor del Consumidor Financiero podrá desempeñar su función simultáneamente en varias entidades vigiladas, conforme la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.

PARÁGRAFO 3o. 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 4o. 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 del Consumidor.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

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 3o y 4o 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.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

CAPITULO 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.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

CAPITULO 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. Adiciónase 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.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

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.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101, este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

TITULO II.

DE LAS FACULTADES DE INTERVENCION DEL GOBIERNO NACIONAL.

ARTÍCULO 23. OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN. Adiciónanse los siguientes literales al artículo 46 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero:

i) Que los recursos de pensión obligatoria del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad y los recursos que financien las pensiones de retiro programado en este régimen estén invertidos en Fondos de Pensiones que consideren las edades y los perfiles de riesgo de los afiliados, con el objetivo de procurar la mejor rentabilidad ajustada por riesgo para brindar las prestaciones previstas en la ley a favor de los afiliados.

j) Promover en los afiliados al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad el conocimiento claro de sus derechos y deberes, así como de las características del mismo, de tal manera que les permita adoptar decisiones informadas, en especial de los efectos que de acuerdo con la ley se derivan de la vinculación a dicho régimen, así como de los efectos de seleccionar entre los diferentes Fondos de Pensiones disponibles.

k) Que el esquema de comisiones de administración de los recursos de los Fondos de Pensiones obligatorias, permitan el cobro de comisiones razonables por parte de las administradoras, que, entre otros aspectos, tenga en cuenta el desempeño de los portafolios administrados así como el recaudo de aportes.

l) Que los recursos de los Fondos de Cesantías se inviertan en portafolios de inversión que respondan a la naturaleza y objetivo de ese auxilio y a la expectativa de permanencia de tales recursos en dichos fondos.

m) Que en el comercio transfronterizo de tales actividades, así como en la prestación de servicios financieros y de seguros en territorio colombiano a través de sucursales de entidades del exterior, se protejan adecuadamente los intereses de los residentes en el país y la estabilidad del sistema.

n) Promover el acceso a servicios financieros y de seguros por parte de la población de menores recursos y de la pequeña, mediana y microempresa.

o) Que las entidades vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas y las autoridades que ejercen la intervención del Estado en el sector financiero, implementen mecanismos encaminados a lograr una adecuada educación sobre los productos, servicios y derechos del consumidor financiero.

p) Incentivar la adecuada participación de las asociaciones de Consumidores Financieros en la formulación de las disposiciones que los afecten.

ARTÍCULO 24. INSTRUMENTOS DE LA INTERVENCIÓN. Modifícase el literal i) y adiciónanse los siguientes literales al artículo 48 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero:

i) Determinar de manera general relaciones patrimoniales u otros indicadores que permitan inferir un deterioro de la entidad financiera, con el fin de que para subsanarlo se adopten programas de recuperación o se apliquen de manera automática y gradual medidas apropiadas, todo ello en la forma, condiciones, plazos y con las consecuencias que fije el Gobierno. Las medidas que se contemplen podrán incluir, entre otras, las previstas por el artículo 113 de este Estatuto, la reducción forzosa de capital a una cifra no inferior al valor del patrimonio neto, la colocación obligatoria de acciones sin sujeción al derecho de preferencia, la enajenación forzosa de activos, la prohibición de distribuir utilidades, la creación de mecanismos temporales de administración con o sin personería jurídica con el objeto de procurar la optimización de la gestión de los activos para responder a los pasivos, la combinación de cualquiera de las mencionadas u otras que se consideren adecuadas en las condiciones que fije el Gobierno. Contra los actos administrativos que se adopten en desarrollo de esta facultad sólo procederá el recurso de reposición, que no suspenderá el cumplimiento inmediato de las mismas. Respecto de estas medidas aplicará el principio de revelación dirigida contenido en el literal d) del numeral 1 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

m) Establecer las normas pertinentes para la gestión, por parte de las sociedades administradoras, tanto en el período de acumulación como en el de desacumulación, de diferentes fondos de pensión en el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad, incluyendo i) la definición del número de fondos, el cual no podrá exceder de cuatro (4), incluyendo el Fondo Especial de Retiro Programado; ii) los regímenes de inversión de cada fondo, que entre otros deberán considerar tipos y porcentaje de activos admisibles según el nivel de riesgo; iii) la rentabilidad mínima aplicable a estos de conformidad con lo previsto en el artículo 101 de la Ley 100 de 1993; iv) las reglas obligatorias y supletivas de asignación de las cuentas de ahorro individual a los distintos fondos, que deberán considerar los aportes y la edad del afiliado; v) posibilidades de elección por parte de los afiliados, los traslados entre los fondos y vi) el régimen de ajuste gradual al esquema de “multifondos”.

En desarrollo de lo establecido en este literal se autoriza al Gobierno Nacional para diseñar y reglamentar un esquema de multifondos en el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad, compuesto, en su etapa de acumulación, por tres (3) fondos, conservador, moderado y de mayor

riesgo y, en su etapa de desacumulación un fondo especial para los pensionados de retiro programado.

n) Determinar el esquema de comisiones por la administración de los recursos de los Fondos de Pensiones obligatorias, que en cuanto a la comisión por aportes obligatorios deberá incorporar un componente calculado sobre los aportes y otro sobre el desempeño de los diferentes Fondos de Pensiones que incentive la mejor gestión por parte de las administradoras.

o) Establecer las normas pertinentes para la administración de los portafolios de inversión de los Fondos de Cesantía, incluyendo los regímenes de inversión de cada uno de ellos, los cuales deberán considerar, entre otros, tipos y porcentaje de activos admisibles según el plazo y el nivel de riesgo, la rentabilidad mínima aplicable a estos de conformidad con lo previsto en el artículo 101 de la Ley 100 de 1993, las reglas obligatorias y supletivas de asignación de las cuentas individuales a los portafolios, así como las posibilidades de elección por parte de los afiliados, los traslados entre los portafolios de inversión y el régimen de ajuste gradual al nuevo esquema.

p) Establecer las normas generales sobre la información que se debe suministrar a los afiliados al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad y a los afiliados a los Fondos de Cesantías, sin perjuicio de las instrucciones particulares que sobre la materia pueda impartir la Superintendencia Financiera de Colombia.

q) Regular la prestación transfronteriza de servicios financieros y de seguros, así como la prestación de servicios financieros y de seguros en territorio colombiano a través de sucursales de entidades del exterior.

r) Dictar normas y establecer instrumentos que faciliten el acceso a servicios financieros, de seguros y a los que involucren el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público, por parte de la población de menores recursos, la pequeña, mediana y microempresa, así como las condiciones y mecanismos que permitan el desarrollo de dichos servicios por parte de las entidades que realizan tales actividades.

s) Establecer las normas pertinentes para incentivar que las instituciones vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención del Estado en el sector financiero así como los organismos de autorregulación, puedan, entre otros instrumentos, celebrar acuerdos con instituciones universitarias acreditadas para la estructuración y desarrollo de programas educativos de formación financiera para el ciudadano común, de corta duración y bajo costo.

TITULO III.

DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO.

ARTÍCULO 25. COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO. A partir de la entrada en vigencia de la presente ley, las compañías de financiamiento comercial pasarán a denominarse “Compañías de Financiamiento” y todas las disposiciones vigentes referidas a aquellas, incluidas las previstas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, se entenderán referidas a estas.

Las compañías de financiamiento comercial existentes a la entrada en vigencia de la presente ley tendrán un plazo de tres (3) meses para modificar su denominación y deberán anunciarse siempre utilizando la denominación “Compañía de Financiamiento”.

ARTÍCULO 26. NUEVAS OPERACIONES AUTORIZADAS A LOS ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS. Modifícase el literal e) y adiciónese un nuevo literal al artículo 7o del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, así:

e) Otorgar crédito, incluidos préstamos para realizar operaciones dirigidas a adquirir el control de otras sociedades o asociaciones, sin perjuicio de lo previsto en el literal c) del artículo 10 del presente estatuto.

o) Realizar operaciones de leasing y arrendamiento sin opción de compra.

PARÁGRAFO. Autorízase a los establecimientos bancarios para manejar las cuentas de ahorro programado obligatorio previstas en el literal b) del numeral 4 del artículo 40 de la Ley 1151 de 2007.

ARTÍCULO 27. RÉGIMEN PATRIMONIAL DE LAS SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE INVERSIÓN. Corresponderá al Gobierno Nacional establecer el capital mínimo para la constitución de sociedades administradoras de inversión y los mecanismos colaterales que podrán complementarlo, sin perjuicio de las facultades previstas en el numeral c) del artículo 4o de la Ley 964 de 2005.

El Gobierno Nacional podrá establecer requisitos de capital mínimo diferentes para las sociedades administradoras de inversión que sólo administren fondos de capital privado.

ARTÍCULO 28. Adiciónase el numeral 1 del artículo 270 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero con los siguientes literales:

h) Prestar el servicio de asistencia técnica, estructuración de proyectos, consultoría técnica y financiera.

i) Administrar títulos de terceros.

j) Emitir avales y garantías tanto a entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera como a otras que disponga el Gobierno Nacional.

ARTÍCULO 29. Modifícase el parágrafo del literal b) del numeral 3 del artículo 270 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el cual quedará así:

PARÁGRAFO. El Gobierno Nacional podrá autorizar a la Financiera de Desarrollo Territorial S.A. – Findeter, para crear líneas de crédito con tasa compensada, incluidas líneas dirigidas a promover el microcrédito, siempre y cuando los recursos equivalentes al monto del subsidio provengan de la Nación, entidades públicas, entidades territoriales o entidades privadas, previa aprobación y reglamentación de su Junta Directiva.

Para el efecto, se requerirá que previamente se hayan incluido en el presupuesto nacional partidas equivalentes al monto del subsidio o que se garantice el aporte de los recursos necesarios para compensar la tasa.

ARTÍCULO 30. Modifícase el artículo 271 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el

cual quedará así:

Artículo 271. La Financiera de Desarrollo Territorial S.A. –Findeter–, no estará sometida a inversiones forzosas y no distribuirá utilidades en dinero efectivo entre sus socios. Así mismo, estará sujeta al régimen de encaje y de seguro de depósito cuando las captaciones que realice se encuentren bajo las condiciones que para el efecto señale el Gobierno Nacional.

Las entidades públicas de desarrollo regional no estarán sometidas al régimen de encajes, ni a inversiones forzosas y no distribuirán utilidades entre sus socios.

ARTÍCULO 31. Modifícase el numeral 2 del artículo 277 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el cual quedará así:

2. Títulos de Ahorro Educativo. El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, Icetex, está autorizado para que directamente o a través de fideicomiso emita, coloque y mantenga en circulación, Títulos de Ahorro Educativo (TAE) con las siguientes características:

a) Los Títulos de Ahorro Educativo (TAE), son títulos valores que incorporan el derecho a futuro de asegurar a su tenedor, que el Icetex cancelará a su presentación y en cuotas iguales a las pactadas al momento de su suscripción, el valor de los costos de matrícula, de textos y de otros gastos académicos, que el título garantice.

b) Son títulos nominativos.

c) El vencimiento de estos títulos será hasta de 24 años. Las acciones para el cobro de los intereses y del capital del título prescribirán en cinco (5) años contados desde la fecha de su exigibilidad.

d) El valor de cada título podrá ser pagado íntegramente al momento de la suscripción o por instalamentos con plazos entre 12 y 60 meses.

PARÁGRAFO 1o. Las emisiones de los títulos a que se refiere el numeral 2 de este artículo requerirán de la autorización de la Junta Directiva del Icetex y el concepto favorable del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

PARÁGRAFO 2o. El monto total de las emisiones a que se refiere el numeral 2 de este artículo podrá ser hasta de una (1) vez el patrimonio neto del Icetex, determinado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

ARTÍCULO 32. Modifícase el inciso 2o del numeral 1 del artículo 279 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el cual quedará así:

El Banco de Comercio Exterior – Bancoldex, estará exento de realizar inversiones forzosas. Así mismo estará sujeto al régimen de encaje y de seguro de depósito cuando las captaciones que realice se encuentren bajo las condiciones que para el efecto señale el Gobierno Nacional.

ARTÍCULO 33. Modifícase el tercer inciso del numeral 3 del artículo 283 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero el cual quedará así:

La Nación, a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá transferir recursos destinados a la promoción de las exportaciones, la inversión extranjera y el turismo, al patrimonio autónomo Fideicomiso de Promoción de Exportaciones –Proexport– Colombia, para el cumplimiento de sus funciones.

ARTÍCULO 34. MODIFICACIÓN DE LA NATURALEZA Y DENOMINACIÓN DE LAS CASAS DE CAMBIO. AUTORIZACIÓN DE NUEVAS OPERACIONES. Tres meses después de la entrada en vigencia de esta ley las casas de cambio se denominarán “sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales”.

Estas entidades estarán autorizadas a realizar, además de las operaciones permitidas bajo el régimen cambiario y en los términos y condiciones que señale el Gobierno Nacional, pagos, recaudos, giros y transferencias nacionales en moneda nacional. Así mismo, podrán actuar como corresponsales no bancarios.

Corresponderá al Gobierno Nacional establecer el régimen aplicable a estas entidades, incluido su régimen de autorización, patrimonio y obligaciones especiales.

ARTÍCULO 35. Modifícase el artículo 3o del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el cual quedará así:

Artículo 3o. Sociedades de Servicios Financieros.

1. Clases. Para los efectos del presente Estatuto son sociedades de servicios financieros las sociedades fiduciarias, los almacenes generales de depósito, las sociedades administradoras de Fondos de Pensiones y de cesantías y las sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales, las cuales tienen por función la realización de las operaciones previstas en el régimen que regula su actividad.

2. Naturaleza. Las sociedades de servicios financieros tienen el carácter de instituciones financieras.

Notas de Vigencia

Tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 101 este artículo entra a regir a partir del 1o. de julio de 2010.

TITULO IV.

DE LA PROMOCION DE LAS MICROFINANZAS.

ARTÍCULO 36. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO. Adiciónase el siguiente parágrafo al artículo 41 de la Ley 454 de 1998:

PARÁGRAFO 3o. En los términos que señale el Gobierno Nacional y bajo circunstancias excepcionales, las Cooperativas de Ahorro y Crédito y las multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito, podrán extender la prestación de sus servicios a personas jurídicas que por su naturaleza no puedan asociarse en los términos de la ley cooperativa, que se encuentren domiciliadas en una localidad donde la respectiva cooperativa tenga establecida una oficina o un

corresponsal.

La prestación de tales servicios requerirá en todos los casos de la aprobación previa y expresa de la Superintendencia de la Economía Solidaria, que la impartirá únicamente cuando se cumplan los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional. En todo caso, sólo podrá otorgarse dicha autorización cuando no existan establecimientos de crédito en la respectiva localidad y se verifique que los servicios que prestará la cooperativa contribuirán efectivamente a la canalización de ahorros hacia inversiones productivas y a facilitar las transacciones entre agentes económicos.

Tratándose de productos pasivos como cuentas de ahorros o depósitos a término, el monto máximo que podrá recibirse de las personas jurídicas a que se refiere este parágrafo no podrá superar la cuantía que determine el Gobierno Nacional.

En el evento en que, con posterioridad al otorgamiento de la autorización mencionada, un establecimiento de crédito inicie la prestación de servicios en la respectiva localidad, la correspondiente cooperativa deberá abstenerse de realizar nuevas operaciones con las entidades a que se refiere este parágrafo.

La cooperativa que reciba recursos de terceros con violación a lo previsto en este parágrafo será objeto de las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las consecuencias penales a que hubiere lugar.

ARTÍCULO 37. Adiciónese el siguiente parágrafo al artículo 45 de la Ley 454 de 1998:

PARÁGRAFO. Las cooperativas financieras resultantes de un proceso de especialización, podrán utilizar el logo y los símbolos de la cooperativa que les dio origen, de acuerdo con las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

ARTÍCULO 38. LÍNEA DE REDESCUENTO PARA MICROCRÉDITO. El Gobierno Nacional creará una línea de crédito de redescuento para operaciones de microcrédito, con las condiciones y características propias del sector al que se dirige, y a través de la entidad financiera que se estime conveniente.

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma del Sena
ISSN Pendiente
Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)

logo