

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SC-SCC-D-026
LINEAMIENTOS DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		PÁGINA 1 DE 6
		FECHA PUBLICACIÓN: 20/12/2022

## 1. OBJETIVO

Definir las directrices asociadas a la figura del defensor del consumidor financiero en Bancóldex.

## 2. ALCANCE

Aplica para todas las actividades del Banco que tienen relación con el Cliente y en las cuales puede intervenir la figura de Defensor del Consumidor Financiero.

## 3. DEFINICIONES

**Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial del Banco.

**Defensor del consumidor financiero:** Persona Natural o Jurídica orientada a la protección de los consumidores financieros.

**Derecho de Petición:** Facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, con el fin de solicitar la resolución de un asunto de carácter social o de un interés del solicitante, es un derecho que dota a los individuos de un poder de interlocución con las autoridades y los particulares. Los derechos de petición se clasifican en: Derecho de petición de documentos, Derecho de petición de consulta y Derecho de petición general.

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

**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.

## 4. MARCO NORMATIVO

La información relacionada con leyes, decretos, resoluciones, acuerdos y circulares de carácter general o particular sobre temas del Defensor del Consumidor Financiero son:

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SC-SCC-D-026
LINEAMIENTOS DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		PÁGINA 2 DE 6
		FECHA PUBLICACIÓN: 20/12/2022

- Código de Comercio.
- Estatuto del Consumidor – Ley 1480 del 12 de Octubre de 2011.
- Ley 1328 del 15 de Julio de 2009.
- Decreto 2555 de 2010.
- Circular Básica Jurídica (C.E. 029 de 2014)
- Circular Externa 008 de 2018.
- Circular Externa 023 de 2021.
- Circular Externa 013 de 2022.

## 5. CONDICIONES GENERALES

- Bancóldex a través de su proceso de contratación incluye las condiciones necesarias para que como entidad vigilada se pueda velar por que tanto el DCF principal como el suplente, acrediten las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación o reelección, así como durante el periodo en el que ejerzan sus funciones, condiciones que se describen detalladamente en la Circular 013 del 2022.

Así mismo se solicita a los candidatos al rol de DCF, la presentación de un plan de trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por la ley y la efectiva protección del consumidor financiero.

- Es obligación de Bancóldex estimar y disponer los recursos financieros necesarios para garantizar que el DCF cuente con la infraestructura física, humana, técnica y tecnológica requerida para el ejercicio de las funciones asignadas, considerando el número de clientes, productos y operaciones realizadas, así como el promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año.
- El incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del DCF y de las entidades vigiladas para con él, puede ser sancionado por la SFC en la forma prevista en la parte séptima del EOSF y el art. 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

## 6. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### 6.1 RESPONSABILIDAD DEL DEPARTAMENTO JURÍDICO

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SC-SCC-D-026
LINEAMIENTOS DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		PÁGINA 3 DE 6
		FECHA PUBLICACIÓN: 20/12/2022

- Asegurar que se informe a los consumidores financieros de manera específica y en lenguaje claro y sencillo, el procedimiento para solicitar la conciliación, la gratuidad de este servicio, los asuntos que son conciliables y los efectos jurídicos de la conciliación.
- Cuando la entidad vigilada reciba reclamaciones por parte de sus consumidores financieros en contra del DCF debe remitir copia de éstas a la Superfinanciera de Colombia.

## 6.2 INFORME DE GESTIÓN DEL DCF

- Es responsabilidad del DCF enviar el respectivo informe de gestión que debe presentarse a la asamblea general ordinaria de accionistas.
- Este informe debe ser solicitado por el Director del Departamento Jurídico con una antelación, como mínimo, de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria, el Director debe verificar que este informe contenga por lo menos los siguientes aspectos:
  - Descripción de la gestión sobre la atención de quejas o reclamos.
  - Estadísticas de las quejas atendidas por el DCF que incluyan, por lo menos: (i) la descripción de los principales motivos de quejas o reclamos; (ii) los productos sobre los cuales se presentaron y; (iii) las formas de terminación del trámite tales como: rectificación, decisión a favor de la entidad, decisión a favor del consumidor financiero, desistimiento, inadmisión, etc. Dichas estadísticas deben atender la estructura establecida en los formatos para el reporte y gestión de las quejas a través del desarrollo tecnológico Smartsupervision y la “Tabla anexo quejas” publicada en la página web de la SFC.
  - Un análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del consumidor financiero como de las quejas rectificadas por la entidad vigilada en las que el DCF haya evidenciado una oportunidad de mejora.
  - Reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad vigilada después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.
  - Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad consideró que el DCF carecía de competencia, no colaboró con el DCF, v.gr. no suministró la información requerida, y no aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.
  - Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF, a su juicio, considere de interés general.
  - Descripción de los casos en los que ejerció la función de vocería; en particular, debe incluir las recomendaciones y propuestas formuladas a la entidad vigilada para mejorar y facilitar las relaciones con los consumidores financieros, la

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SC-SCC-D-026
LINEAMIENTOS DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		PÁGINA 4 DE 6
		FECHA PUBLICACIÓN: 20/12/2022

correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de su objeto social.

- Relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.
- Relación y descripción de las prácticas indebidas -ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del periodo respectivo.
- Relación del número de conciliaciones solicitadas por los consumidores financieros y el número de conciliaciones realizadas, discriminando aquellas en las que se llegó a mutuo acuerdo.
- Un resumen de los casos conciliados entre consumidores financieros y la entidad vigilada que, a juicio del DCF, sean relevantes.
- Conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al consumidor financiero, y otras oficinas, dependencias o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del DCF sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del DCF.
- Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes.

**Nota:** Esta parte del informe debe contener como mínimo: (i) las recomendaciones formuladas a la entidad vigilada para la identificación, y corrección de la causa raíz de las quejas o reclamos; (ii) situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al consumidor financiero; (iii) planes de acción adoptados por la entidad vigilada, derivados de las recomendaciones realizadas y; (iv) seguimiento realizado por el DCF a los planes de acción adoptados por la entidad vigilada.

- Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.
- Cualquier otro dato o información que el DCF considere de público interés o que solicite esta Superintendencia.
- Cualquier otro que se considere relevante o se mencione en la Circular 013 de 2022.

### 6.3 RESPONSABILIDAD DEL REPRESENTANTE LEGAL

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SC-SCC-D-026
LINEAMIENTOS DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		PÁGINA 5 DE 6
		FECHA PUBLICACIÓN: 20/12/2022

- Proponer a la junta directiva u órgano equivalente los criterios adicionales para la designación del DCF si se estiman necesarios y asegurar su implementación.
- Verificar la gestión realizada por el DCF con base en el plan de trabajo por él presentado, los indicadores de gestión, el informe de gestión, entre otros insumos, y presentar un informe a la junta directiva u órgano equivalente.
- Documentar y reportar a la junta directiva u órgano equivalente, los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el DCF en cualquier materia.
- Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice el DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al consumidor financiero.
- Presentar ante la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, las propuestas de servicios para la designación del DCF, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por la entidad vigilada y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la entidad vigilada en materia de protección y trato justo a los consumidores financieros, así como el número de clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.
- Informar a la asamblea de accionistas u órgano equivalente, de manera previa a la designación o reelección del DCF, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.
- Poner a disposición de la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el DCF, el plan de acción implementado por la entidad vigilada, si lo hay, y los casos y asuntos que el DCF haya solicitado llevar a conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.
- Efectuar seguimiento permanente a la gestión del DCF, y presentar semestralmente a la junta directiva u órgano equivalente, un informe con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SC-SCC-D-026
LINEAMIENTOS DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		PÁGINA 6 DE 6
		FECHA PUBLICACIÓN: 20/12/2022

funcionamiento de la institución del DCF. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la SFC.

- Verificar que el DCF acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en el que ejerza sus funciones.