



Daniel Restrepo Carmona
Representante a la Cámara



Carlos Andrés Trujillo G.
Senador de la República

Bogotá, D. C., agosto de 2023

Doctor
JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA
Secretario General
Cámara de Representantes
Ciudad.

ASUNTO: Radicación proyecto de ley “por medio del cual se fortalece la figura del defensor del consumidor financiero”.

Respetado Secretario:

De manera atenta y en virtud de lo dispuesto por los artículos 139 y 140 de la Ley 5a de 1992, presento ante el Congreso de la República el Proyecto de ley “**por medio del cual se fortalece la figura del defensor del consumidor financiero**”, iniciativas legislativas que cumple con los requisitos legales de acuerdo con el orden de redacción previstos en el artículo 145 de la precitada ley.

Solicito al señor Secretario se sirva a darle el trámite legislativo previsto en el artículo 144 de la Ley 5a de 1992. Con sentimientos de consideración y respeto,

Cordialmente,

DANIEL RESTREPO CARMONA
Representante a la Cámara – Antioquia
Partido Conservador

CARLOS ANDRÉS TRUJILLO G.
Senador de la República – Antioquia
Partido Conservador



Daniel Restrepo Carmona
Representante a la Cámara



Carlos Andrés Trujillo G.
Senador de la República

PROYECTO DE LEY No _____ DE 2023

**POR MEDIO DEL CUAL SE FORTALECE LA FIGURA DEL DEFENSOR
DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA:

Artículo 1. Objeto: generar autonomía, eficacia, poder de decisión e independencia al Defensor del Consumidor Financiero.

ARTÍCULO 2. Modifíquese, el artículo 15 de la ley 1328 de 2009, el cual quedará así: 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 la ley 1328 de 2009, 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.

ARTÍCULO 3. Modifíquese, el artículo 18 de la ley 1328 de 2009, el cual quedara así: 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 y su designación será de la siguiente forma:



Daniel Restrepo Carmona
Representante a la Cámara



Carlos Andrés Trujillo G.
Senador de la República

la Superintendencia Financiera de Colombia, realizará una convocatoria pública única para cada periodo, en la cual se recibirán las postulaciones a defensor del cliente financiero de las entidades que están obligadas conforme al artículo 13 de la ley 1328 de 2009, mediante publicación en su portal web, la que se sujetará a las formalidades que determine la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Superintendencia Financiera de Colombia, mediante acto administrativo conformará un equipo evaluador y establecerá el procedimiento a seguir para la verificación de la documentación presentada por los postulantes junto con el correspondiente modelo de evaluación, elección y mecanismos de desempate en caso de presentarse.

El equipo evaluador presentará el informe que consolida los resultados de la verificación de requisitos y evaluación de la documentación presentada, sobre la base del cual creará una lista de elegibles.

La Superintendencia Financiera de Colombia de la lista de elegibles, designará para cada una de las entidades al defensor del cliente financiero, lo cual constará en un acto administrativo expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, Los resultados del proceso de designación del defensor del cliente financiero se publicarán en la página web institucional y se notificará al postulante y a la entidad financiera correspondiente.

Parágrafo I: Se deben dejar como mínimo 5 elegibles libres en caso de requerirse, para completar el periodo, en caso de presentarse alguno de los casos contemplados en el artículo 19 de la ley 1328 de 2009. En todo caso no puede quedar ninguna entidad sin defensor de Consumidor Financiero.



Daniel Restrepo Carmona
Representante a la Cámara



Carlos Andrés Trujillo G.
Senador de la República

Parágrafo II: Se podrá designar un mismo defensor del cliente financiero para un máximo de dos (2) entidades financieras clasificadas como pequeñas teniendo la cuenta el total de sus activos

Parágrafo III: Los defensores del cliente financiero actuarán por un periodo de dos (2) años. Cuando el defensor del cliente, deje de ser tal, no podrá actuar en la misma entidad financiera, sino después de transcurridos dos (2) años.

ARTICULO 4° Vigencia, la presente ley rige a partir de su promulgación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

De los Honorables Congressistas,

DANIEL RESTREPO CARMONA
Representante a la Cámara
Departamento de Antioquia

CARLOS ANDRÉS TRUJILLO G
Senador de la República
Departamento de Antioquia



Daniel Restrepo Carmona
Representante a la Cámara



Carlos Andrés Trujillo G.
Senador de la República

PROYECTO DE LEY No _____ DE 2021

Proyecto de Ley por medio del cual se fortalece la figura del defensor del consumidor financiero.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

A. Objeto.

Modificar los artículos 15 y 18 de la ley 1328 de 2009 tiene como objeto, generar autonomía, eficacia, poder de decisión e independencia al Defensor del Consumidor Financiero.

B. Antecedentes.

La figura del Defensor del Consumidor Financiero, de conformidad con la Ley 1328 de 2009, es obligatoria para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. En desarrollo de ello, el Decreto 2555 de 2010 contempla todo el procedimiento en el desarrollo de las funciones asignadas al Defensor para que pueda actuar como un mecanismo protector de sus derechos dentro del marco de su competencia.

El artículo 13 de la Ley 1328 del año 2009 establece las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, a saber:

- 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



Daniel Restrepo Carmona
Representante a la Cámara



Carlos Andrés Trujillo G.
Senador de la República

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.

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.



Daniel Restrepo Carmona
Representante a la Cámara



Carlos Andres Trujillo G.
Senador de la República

C. Justificación.

Teniendo en cuenta que el Defensor del Consumidor Financiero es un vocero encargado de conocer y resolver las inconformidades que le presenten los consumidores financieros de la entidad para las cuales fue designado, con relación a un posible incumplimiento por parte de la entidad, ello dentro del marco de su competencia. De igual manera, su rol implica la posibilidad de adelantar en cualquier momento recomendaciones, propuestas y peticiones a la entidad correspondiente. Por lo anterior una de sus características principales de ser la autonomía e independencia de las entidades vigiladas por lo cual se presenta este proyecto de ley. Presento esta iniciativa para darle más protagonismo a los usuarios y que de verdad puedan contar con un defensor que cuente con herramientas efectivas y eficaces al momento de ejercer su función.

De los Honorables Congresistas,

DANIEL RESTREPO CARMONA
Representante a la Cámara
Departamento de Antioquia

CARLOS ANDRES TRUJILLO G
Senador de la República
Departamento de Antioquia



CAMARA DE REPRESENTANTES
SECRETARÍA GENERAL

El día 30 de Agosto del año 2023

Ha sido presentado en este despacho el
Proyecto de Ley _____ Acto Legislativo _____

No. 177 Con su correspondiente

Exposición de Motivos, suscrito Por: H.S Carlos

Andres Trujillo, H.R Daniel Restrepo

SECRETARIO GENERAL