

3. Despacho Viceministra Técnica

Honorable Representante
CARLOS ALBERTO CUENCA CHAUX
Cámara de Representantes
CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Ciudad



Radicado: 2-2024-026755
Bogotá D.C., 16 de mayo de 2024 17:34

Asunto: Comentarios a la ponencia propuesta para segundo debate del Proyecto de Ley 177 de 2023 Cámara "Por medio del cual se fortalece la figura del defensor del consumidor financiero"

Respetado Presidente:

De manera atenta, en el marco de las competencias establecidas en el artículo 7 de la Ley 819 de 2003¹, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) presenta los comentarios y consideraciones frente a la ponencia propuesta para segundo debate del proyecto de ley del asunto.

El proyecto de ley, de iniciativa parlamentaria, tiene por objeto "*generar autonomía, eficacia, poder de decisión e independencia del consumidor financiero*"². Con este propósito, modifica la Ley 1328 de 2009³ para establecer que las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero sean obligatorias para las entidades vigiladas⁴ y cambiar el procedimiento para la designación de dicho Defensor⁵.

Al respecto, este Ministerio manifiesta que comparte el propósito de la propuesta legislativa, consistente en avanzar en la independencia del consumidor financiero frente a las entidades vigiladas por las Superintendencia Financiera. Sin perjuicio de lo anterior, presenta algunas observaciones frente al artículo 3 del proyecto, el cual modifica el artículo 15 de la Ley 1328 de 2009, relativo a la designación del Defensor del Consumidor Financiero, así:

Norma vigente	Proyecto de Ley 177 de 2023 – Texto aprobado primer debate
	Artículo 3º. Modifíquese el artículo 18 de la Ley 1328 de 2009, el cual quedará así:

¹ Congreso de la República de Colombia (2003) Ley 819 "Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones".

² Imprenta Nacional de Colombia, Gaceta del Congreso (2023) No. 1428, página 11. El artículo 1 del Proyecto de Ley 177 de 2023 establece "Artículo 1º. Objeto. generar autonomía, eficacia, poder de decisión e independencia al Defensor del Consumidor Financiero".

³ Congreso de la República de Colombia (2009) Ley 1328 "Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones".

⁴ Ver. Artículo 2 del Proyecto de Ley 177 de 2023 Cámara. Imprenta Nacional de Colombia. Gaceta del Congreso (2023) 1486 de 20 de octubre de 2023, página 11.

⁵ Ver. Artículo 3 del Proyecto de Ley 177 de 2023 Cámara. Imprenta Nacional de Colombia. Gaceta del Congreso (2023) 1486 de 20 de octubre de 2023, páginas 11 y 12.

Continuación oficio

Norma vigente	Proyecto de Ley 177 de 2023 – Texto aprobado primer debate
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.	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 y su designación será de la siguiente forma: 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.

Validar documento firmado digitalmente en: <http://sedeelectronica.minhacienda.gov.co>

FHJV AawC PYBZ NSzt nXRc a4W9 NwI=

Continuación oficio

Norma vigente	Proyecto de Ley 177 de 2023 – Texto aprobado primer debate
Parágrafo 1°. Los requisitos y calidades previstas en el presente artículo serán exigibles a los Defensores del Consumidor Financiero principales y suplentes.	<u>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.</u> <u>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 al caso de presentarse.</u> <u>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.</u> <u>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.</u>


 FHJv AawC PYBZ NSzt nXRc a4W9 NwI=
 Validar documento firmado digitalmente en: <http://sedeelectronica.minhacienda.gov.co>

Continuación oficio

Norma vigente	Proyecto de Ley 177 de 2023 – Texto aprobado primer debate
Parágrafo 2°. Cada Defensor del Consumidor Financiero podrá desempeñar su función simultáneamente en varias entidades vigiladas, conforme la reglamentación que expida el Gobierno Nacional. Parágrafo 3°. 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 4°. 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.	Parágrafo Primero^{1º}. <u>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.</u> Los requisitos y calidades previstas en el presente artículo serán exigibles a los Defensores del Consumidor Financiero principales y suplentes. Parágrafo Segundo^{2º}. <u>Se podrá designar un mismo defensor del cliente financiero para un máximo de dos (2) entidades financieras clasificadas como pequeñas teniendo la cuenta del total de sus activos.</u> Cada Defensor del Consumidor Financiero podrá desempeñar su función simultáneamente en varias entidades vigiladas, conforme la reglamentación que expida el Gobierno Nacional. Parágrafo Tercero^{3º}. <u>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.</u> 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



FHJv AawC PYBZ NSzt nXRc a4W9 NwI=

Validar documento firmado digitalmente en: <http://sedeelectronica.minhacienda.gov.co>

Continuación oficio

Norma vigente	Proyecto de Ley 177 de 2023 – Texto aprobado primer debate
	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.

Elaboración: Cuadro comparativo elaborado por la Oficina Asesora de Jurídica del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Al respecto, se observa que el artículo utiliza dos denominaciones de Defensor: (i) Defensor del Cliente Financiero y (ii) Defensor del Consumidor Financiero (resaltadas en gris en la tabla). Respecto de dichas categorías, este Ministerio considera que se debe unificar la denominación a la categoría de Defensor del Consumidor Financiero, con el fin de estandarizar la norma con las disposiciones de la Ley 1328 de 2009 y para mantener la función principal de la institución del defensor financiero, que es la protección especial de los consumidores financieros y no únicamente de los clientes de éstas⁶.

Sobre este punto, se precisa que la categoría de “Defensor del Cliente Financiero” podría acotar las competencias del Defensor y cobijar exclusivamente a quienes establecen relaciones de origen legal o contractual con entidades financieras, para el suministro de productos o servicios⁷. Mientras que el término “consumidor financiero” permite cobijar tanto al cliente financiero como al usuario y cliente potencial, de conformidad con la Ley 1328 de 2009.

Además, teniendo en cuenta que el artículo propone la creación de una lista de elegibles para ser designados como Defensores, es necesario que se establezca claramente la responsabilidad, criterios, objetivos y naturaleza de esta lista de elegibles. Además, se sugiere establecer con precisión la facultad sancionatoria de la Superintendencia Financiera de Colombia de cara a las funciones que se le asignan en la disposición.

Por otro lado, se considera que no es necesaria la inclusión del *Parágrafo I*, toda vez que el artículo 2.43.2.1.2. del Decreto 2555 de 2010⁸ ya establece que, una vez designados los Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente, deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia, siendo claro, en caso de suplencia, que la defensoría será ejercida por el suplente.

⁶ Ver Congreso de la República de Colombia (2009) Ley 1328 “por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones” Artículo 13 relativo a las Funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero

⁷ Ver Congreso de la República de Colombia (2009) Ley 1328 “por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones” Artículo 2 literal a).

“Artículo 2°. 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.
 (...)”

⁸ Presidente de la República de Colombia (2010) Decreto Único 2555 “Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones”

Continuación oficio

En cuanto al *Parágrafo II* que establece que podría designarse un mismo defensor al consumidor financiero en dos entidades vigiladas por la Superintendencia financiera, cuando estas estén "*clasificadas como pequeñas teniendo la cuenta del total de sus activos*", se precisa que tal clasificación de entidades no existe normativamente. En consecuencia, se recomienda establecer otro modo de identificar y de clasificar las entidades que pueden compartir a un mismo defensor⁹.

Finalmente, es necesario tener en cuenta en la redacción del *Parágrafo III*, la existencia de conglomerados financieros y de la normativa que los regula. Así, se recomienda que el defensor no sea elegido ni posesionado en ninguna de las entidades que conforman el mismo conglomerado financiero de la entidad financiera en la que estaba prestando sus servicios como defensor, con el fin de la mantener su imparcialidad.

Conforme con lo anterior, este Ministerio solicita se tengan en cuenta las anteriores consideraciones, y manifiesta su voluntad colaborar con el trámite legislativo.

Cordialmente,

MARÍA FERNANDA VALDÉS VALENCIA

Viceministra Técnica
URF/OAJ

Con copia: Dr. Jaime Luis Lacouture Peñaloza – secretaría general de la Cámara de Representantes.

Revisó: Germán Andrés Rubio Castiblanco
Elaboró: Juanita Alejandra Jaramillo Díaz

⁹ Por ejemplo, establecer tal posibilidad por tipo de entidad vigilada por la Superintendencia Financiera atendiendo su capital mínimo requerido (Actualizadas mediante las leyes 510 de 1999 y 795 de 2003)

Firmado digitalmente por: MARÍA FERNANDA VALDES VALENCIA

Firmado digitalmente por: MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO