DECRETO 690 DE 2003

(marzo 19)

por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 24 de la Ley 795 de 2003.

Nota 1: Derogado por el Decreto 2281 de 2010, artículo 10.

Nota 2: Citado en la Revista de la Pontificia Universidad Javeriana. Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros. Vol. 20 No. 35. ÍNDICE TEMÁTICO GENERAL. REVISTA IBERO-LATINOAMERICANA DE SEGUROS. NÚMEROS 1 a 35. (1991-2011).

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, y el artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 24 de la Ley 795 de 2003,

DECRETA:

Artículo 1°. Ambito de aplicación. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria deberán contar con un defensor del cliente.

Parágrafo 1°. Para los efectos del presente decreto, se entiende por entidades vigiladas los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros, las entidades aseguradoras, los corredores de seguros y las agencias de seguros y de títulos de capitalización que se asimilen a corredores de seguros, las sociedades de capitalización, las casas de cambio y las cajas, fondos o entidades de seguridad social administradoras del régimen solidario de prima media con prestación definida.

Parágrafo 2°. De conformidad con los artículos 41 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y 101 de la Ley 510 de 1999, las agencias que no se asimilen a corredores de

seguros y los agentes de seguros en la medida en que son representantes de las entidades aseguradoras y sociedades de capitalización, las actuaciones que realicen y que afecten a sus clientes y usuarios son responsabilidad de la entidad aseguradora y de la sociedad de capitalización, y por tanto, de competencia del defensor del cliente de éstas.

Artículo 2°. Funciones. El defensor del cliente de las entidades vigiladas tendrá como funciones ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, y conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas individuales, dentro de los términos aquí establecidos, que estos le presenten relativas a un posible incumplimiento por parte de la entidad vigilada, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos. (Nota: En relación con los apartes señalados en negrilla, ver Sentencia del Consejo de Estado del 3 de noviembre de 2005. Expediente: 00488-01. Actor: José Daniel Castrellón Pardo. Ponente: Rafael E. Ostao de Lafont Planeta.).

Artículo 3°. Requisitos. El defensor del cliente ejercerá sus funciones con absoluta independencia de los organismos de administración de la entidad vigilada y, sus vinculadas, y deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento. El defensor del cliente no podrá desempeñar en la entidad para la cual fue designado como tal, su matriz, sus filiales o subsidiarias, funciones distintas a las previstas en la ley y en el presente decreto, y en todo caso podrá desempeñar sus funciones como tal, simultáneamente en varias entidades vigiladas. (Nota: En relación con los apartes señalados en negrilla, ver Sentencia del Consejo de Estado del 3 de noviembre de 2005. Expediente: 00488-01. Actor: José Daniel Castrellón Pardo. Ponente: Rafael E. Ostao de Lafont Planeta.).

El defensor del cliente no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad

o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. En este evento, el defensor impedido será reemplazado por su suplente. (Nota: En relación con el aparte señalado en negrilla, ver Sentencia del Consejo de Estado del 3 de noviembre de 2005. Expediente: 00488-01. Actor: José Daniel Castrellón Pardo. Ponente: Rafael E. Ostao de Lafont Planeta.).

Parágrafo. Cuando una persona jurídica sea encargada de desempeñarse como defensor del cliente, deberá actuar, a través de una o varias personas naturales para el ejercicio de sus funciones, y la condición de defensor del cliente se predicará tanto de la persona jurídica como de la persona o personas naturales designadas para desarrollar las funciones propias del defensor.

Artículo 4°. Designación y suplencia. El defensor del cliente tendrá un suplente que lo reemplace en sus faltas absolutas o temporales. Ambos serán designados por la asamblea general de accionistas o de asociados de las entidades vigiladas para un período de dos años y podrán ser reelegidos indefinidamente por el mismo período. En la misma sesión en que sean designados deberá incluirse la información relativa a las apropiaciones previstas para el suministro de recursos humanos y técnicos destinados al desempeño de las funciones a él asignadas.

Parágrafo. En el evento en que sea encargada una persona jurídica de desempeñarse como defensor del cliente, le corresponderá a ésta nombrar la persona natural que actuará como suplente de la persona natural encargada de ejercer dichas funciones.

Nota: En relación con los apartes señalados en negrilla, ver Sentencia del Consejo de Estado del 3 de noviembre de 2005. Expediente: 00488-01. Actor: José Daniel Castrellón Pardo. Ponente: Rafael E. Ostao de Lafont Planeta.

Artículo 5°. Vocería de clientes o usuarios. Con objeto de cumplir con su función de ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, y de manera independiente

de los asuntos relacionados con las quejas planteadas, el defensor del cliente podrá dirigir en cualquier momento a las juntas directivas o consejos de administración de las entidades vigiladas recomendaciones, propuestas, peticiones, de la actividad de las propias entidades que hubieran merecido su atención y que, a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre las entidades vigiladas y sus clientes o usuarios. Las solicitudes se realizarán a través del funcionario que cada institución haya designado para llevar a cabo sus relaciones con el defensor. (Nota: En relación con el aparte señalado en negrilla, ver Sentencia del Consejo de Estado del 3 de noviembre de 2005. Expediente: 00488-01. Actor: José Daniel Castrellón Pardo. Ponente: Rafael E. Ostao de Lafont Planeta.).

Así mismo, los clientes o usuarios podrán dirigirse al defensor del cliente con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas ante las entidades vigiladas, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre las entidades vigiladas y sus clientes o usuarios.

Parágrafo. En el ejercicio de esta función el defensor del cliente no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva.

Artículo 6°. Resolución de quejas.

1. En cumplimiento de sus funciones, al defensor del cliente le corresponde conocer, evaluar y resolver íntegramente, dentro de los términos establecidos en el presente decreto, las quejas que los clientes o usuarios de las entidades vigiladas le presenten acerca de posibles incumplimientos de normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones, contratos o servicios que ofrecen, prestan, o ejecutan las entidades vigiladas y que afecten directamente al cliente o usuario, así como las relativas a la calidad en la prestación de los servicios a cargo de la entidad.

2. Están excluidos de la competencia del defensor del cliente los siguientes asuntos:

a) Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad vigilada;

b) Los concernientes al vínculo laboral entre las entidad es vigiladas y sus empleados;

c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de una entidad vigilada;

d) Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como el reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros, salvo los que estén relacionados con la calidad del servicio en el reconocimiento en uno y otro caso, evento en el cual serán de conocimiento del defensor del cliente;

e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa;

f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como cliente;

g) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja;

h) Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa por parte del defensor del cliente;

i) Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

Parágrafo. En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el defensor del cliente no podrá establecer perjuicios o sanciones salvo aquellas que estén determinados por la ley o el acuerdo de las partes.

Nota: En relación con los apartes señalados en negrilla, ver Sentencia del Consejo de Estado del 3 de noviembre de 2005. Expediente: 00488-01. Actor: José Daniel Castrellón Pardo. Ponente: Rafael E. Ostao de Lafont Planeta.

Artículo 7°. Procedimiento en la resolución de quejas.

1. El interesado iniciará su reclamación con la formulación de su queja ante el defensor del cliente, mediante documento que consigne sus datos personales, nombre, identificación, domicilio, la descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados. La queja podrá ser remitida a la dirección física o electrónica del defensor, o podrá ser presentada en las oficinas del defensor o en las agencias o sucursales de las entidades.

2. En el evento en que el defensor del cliente advierta, en su criterio, que la queja interpuesta corresponde a aquellas en interés general o colectivo, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Bancaria para su trámite.

3. Una vez recibida la queja, el defensor del cliente decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Si estimase que no lo es, negará su admisión, comunicando su decisión a la entidad involucrada y al cliente o usuario, dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la queja en su oficina o en las agencias o sucursales de la entidad, o en el momento en que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información designado para el efecto.

Inadmitida una queja, el cliente o usuario podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes, y esta no podrá ser presentada de nuevo ante el defensor, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo.

4. Si el defensor entendiese que para la admisión de la queja necesita conocer datos que debe facilitarle la entidad involucrada o el cliente o usuario, procederá a comunicarles a fin de que alleguen la información que le permita determinar sobre su admisión. En este

evento, la entidad o el cliente o usuario deberán dar respuesta dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se les remita la solicitud de información y una vez recibida la contestación, el defensor del cliente deberá resolver sobre la admisión dentro del término de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente en que reciba la respuesta.

5. Se entenderá que la queja ha sido desistida si el cliente o usuario no aporta la información requerida por el defensor del cliente dentro del término mencionado en el numeral anterior. Ello, sin perjuicio que posteriormente pueda tramitar su queja con la información completa.

6. Admitida la queja el defensor dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En este evento, la entidad deberá dar respuesta dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se le remita la solicitud de información, término que se ampliará hasta por otros cinco (5) días hábiles, en caso de requerirse, información de terceros ajenos a la entidad vigilada.

7. Si después de iniciado el trámite de la queja el defensor tuviese conocimiento de la ocurrencia previa a la presentación de la queja, de alguna de las circunstancias mencionadas en el numeral 2 del artículo 6° del presente decreto o que una vez efectuada dicha presentación hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, el defensor dará por terminada su actuación, comunicando su decisión a la entidad vigilada y al cliente o usuario.

8. El defensor deberá estudiar la información aportada por las partes y tomará la decisión en un término que en ningún caso podrá ser superior a quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja.

9. La decisión que profiera el defensor deberá ser motivada y comunicada tanto al cliente o usuario, como a la propia entidad vigilada.

10. La queja se suspenderá de inmediato en el supuesto en que el interesado opte por acudir a la vía judicial.

11. Si el cliente o usuario no está satisfecho con la decisión, podrá someter su queja ante la Superintendencia Bancaria.

12. El cliente o usuario podrá desistir de su queja en cualquier momento, así mismo la entidad vigilada podrá rectificar su situación con el cliente o usuario en cualquier momento anterior a la decisión por parte del defensor del cliente. En ambos supuestos, se pondrá tal situación en conocimiento del defensor del cliente.

13. En el evento del numeral anterior, si la rectificación fuese a satisfacción expresa del reclamante o si se produce el desistimiento expreso del mismo, se procederá al archivo de la queja dando informe a ambas partes.

Parágrafo 1°. Lo establecido en el presente artículo se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que pueden presentar tanto clientes y usuarios como las mismas entidades vigiladas a efectos de resolver sus controversias contractuales y de aquellas quejas que en interés general o colectivo se presenten ante la Superintendencia Bancaria.

Parágrafo 2°. Las entidades vigiladas podrán acordar la publicación de aquellas decisiones que crean convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes. Así mismo, la Superintendencia Bancaria podrá hacer públicas las decisiones que considere útiles para el logro de sus objetivos y funciones legales.

Nota: En relación con los apartes señalados en negrilla, ver Sentencia del Consejo de Estado

del 3 de noviembre de 2005. Expediente: 00488-01. Actor: José Daniel Castrellón Pardo. Ponente: Rafael E. Ostao de Lafont Planeta.

Artículo 8°. Contenido de las decisiones del defensor del cliente. Las decisiones del defensor del cliente se deberán consignar en escrito que contendrá, cuando menos, lo siguiente:

1. Identificación del defensor del cliente.

2. Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.

3. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.

4. Los motivos que fundamentan su decisión, para los cuales deberá tener en cuenta las normas aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, las costumbres comerciales y las prácticas bancarias.

5. La advertencia de que su decisión no obliga a las partes, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario y, que en caso de no aceptarla podrán ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que consideren conducentes.

Artículo 9°. Efectos de las decisiones del defensor del cliente. Las entidades vigiladas podrán establecer en las normas dirigidas a su buen gobierno o en sus reglamentos internos que las decisiones del defensor del cliente favorables al cliente o usuario que sean expresamente aceptadas por este, serán de obligatorio cumplimiento para la entidad. En todo caso, en la medida en que sus decisiones sean aceptadas expresamente por las partes, tendrán carácter vinculante para ellas.

Artículo 10. Obligaciones de las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria en relación con la defensoría del cliente. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria adoptarán todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones

del defensor del cliente y para asegurar la total independencia de su actuación.

En particular, corresponde a las entidades vigiladas:

1. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del defensor del cliente.

2. Colaborar con el defensor del cliente en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de su cargo y, especialmente, poner a su disposición toda la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento. Para estos efectos, las entidades vigiladas deberán comunicarle al defensor el funcionario encargado de atender las comunicaciones entre la respectiva entidad y este, de forma tal que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del defensor respecto a las quejas o cuestiones suscitadas en relación con esa entidad se lleven a cabo a través de dicho funcionario, en los términos establecidos en el presente decreto.

3. Hacer público e informar a sus clientes o usuarios, en las comunicaciones que dirija a estos, o en la forma que estimen pertinente, de la existencia y funciones del defensor, de la dirección física y electrónica para contactarlo, así como de los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.

4. Recibir las quejas que sus clientes o usuarios puedan formularles respecto de la actuación del defensor y trasladarlas a la Superintendencia Bancaria para su eva-luación.

5. Informar al defensor del cliente de las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por las partes, con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.

Nota: En relación con los apartes señalados en negrilla, ver Sentencia del Consejo de Estado

del 3 de noviembre de 2005. Expediente: 00488-01. Actor: José Daniel Castrellón Pardo. Ponente: Rafael E. Ostao de Lafont Planeta.

Artículo 11. Obligaciones del defensor del cliente. El defensor del cliente tendrá las siguientes obligaciones:

1. Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley y del presente decreto.

2. Solicitar a la entidad vigilada y al cliente o usuario la información que sea necesaria para el estudio de su queja.

3. Proferir una decisión dentro del término señalado en el numeral 8 del artículo 7° de este decreto.

4. Presentar un informe a la entidad a la cual presta sus servicios dentro del primer trimestre de cada año, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el año precedente. El informe indicará el número de quejas recibidas el año anterior, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el defensor del cliente en sus decisiones, el número de quejas tramitadas, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de público interés. En dicho informe, podrá incluir recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades vigiladas y sus clientes o usuarios.

5. Mantener un registro donde tomará nota de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo de las mismas.

6. Presentar anualmente, en la oportunidad convenida con la entidad, una relación de los gastos de la defensoría del cliente, en el cual señale las necesidades de recursos humanos y técnicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones. Dicha relación se acompañará de

un informe sobre la adecuada utilización de los recursos invertidos en el periodo anterior.

7. Colaborar con la Superintendencia Bancaria en los temas de competencia de ésta.

Artículo 12. Causales de terminación. El Defensor cesará el ejercicio de las funciones por cualquiera de las causas siguientes:

1. Expiración del plazo para el que fue nombrado, a menos que la asamblea general de accionistas o de asociados o delegados de las entidades vigiladas disponga su reelección.

2. Incapacidad sobreviniente.

3. Haber incurrido en alguna de las conductas señaladas en los incisos 3 y 4 del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 8° de la Ley 795 de 2003.

4. Renuncia.

5. Por decisión de la asamblea general de accionistas o de asociados o delegados, de las entidades vigiladas.

6. Por decisión de la Superintendencia Bancaria.

Parágrafo. Vacante el cargo, las entidades vigiladas procederán al nombramiento de un nuevo titular y su suplente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al que se produjo la vacante. Hasta dicho nombramiento, las funciones del defensor del cliente serán atendidas por su suplente. (Nota: En relación con los apartes señalados en negrilla, ver Sentencia del Consejo de Estado del 3 de noviembre de 2005. Expediente: 00488-01. Actor: José Daniel Castrellón Pardo. Ponente: Rafael E. Ostao de Lafont Planeta.).

Artículo 13. Régimen sancionatorio. El incumplimiento de las obligaciones a cargo del

defensor del cliente será sancionado por la Superintendencia Bancaria con la imposición de las sanciones a que se refiere el artículo 208 numeral 3 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. En los términos del régimen sancionatorio del mismo estatuto, las entidades vigiladas, podrán ser sancionadas por no designar al defensor del cliente, por no efectuar las apropiaciones necesarias para el suministro de los recursos humanos y técnicos que requiera su adecuado desempeño o por no proveer la información que necesite para el ejercicio de sus funciones.

Artículo transitorio. Las entidades vigiladas deberán designar el defensor del cliente en los términos del presente decreto, a más tardar el 30 de abril de 2003, e iniciará sus funciones a más tardar el 1° de junio de 2003. Hasta esa fecha, el cliente o usuario podrá presentar su queja individual ante la Superintendencia Bancaria sin que sea requisito de procedibilidad el pronunciamiento previo por parte del defensor del cliente.

Artículo 14. Vigencia y derogatorias. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación, y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 19 de marzo de 2003.

ÁLVARO URIBE VÉLEZ

El Ministro de Hacienda y Crédito Público,

Roberto Junguito Bonnet.