

DECRETO 2241 DE 2010

(junio 23)

D.O. 47.749, junio 23 de 2010

por el cual se reglamenta el Régimen de Protección al Consumidor Financiero del Sistema General de Pensiones y se dictan otras disposiciones.

Nota: Derogado por el Decreto 2555 de 2010, artículo 12.2.1.1.4.

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas en los numerales 11 y 25 del artículo 189 de la [Constitución Política](#), en concordancia con los literales f), p) y s) del artículo 48 del Decreto 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero), modificado por el artículo 24 de la Ley 1328 de 2009, el literal c) del artículo 4° de la Ley 964 de 2005 y el artículo 287 de la Ley 100 de 1993.

CONSIDERANDO:

Que mediante la creación del esquema de “Multifondos”, la Ley 1328 de 2009 modificó el Régimen Financiero de Fondos de Pensión Obligatoria y Cesantía dentro del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad y, así mismo, la misma ley estableció el Régimen de Protección al Consumidor Financiero, el cual es aplicable a las administradoras de los dos regímenes del Sistema General de Pensiones.

Que teniendo en cuenta las modificaciones legales se hace necesario regular el funcionamiento del Régimen de Protección al Consumidor Financiero, concepto que para efectos del Sistema General de Pensiones comprende a toda persona natural que sea potencial afiliado, afiliado no pensionado, pensionado, beneficiario y a los usuarios del

mismo.

Que el Título I de la Ley 1328 de 2009 estableció los principios rectores del Régimen de Protección al Consumidor Financiero y, en consecuencia, es necesario desarrollarlos en atención a las particularidades del Sistema General de Pensiones para la adecuada protección de los consumidores financieros del Sistema General de Pensiones.

Que para la protección de los afiliados al Régimen General de Pensiones, tanto en el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad como en el de Prima Media con Prestación Definida, es fundamental definir claramente sus derechos y deberes para su ejercicio.

Que como mecanismo de protección de los consumidores financieros del Sistema General de Pensiones es esencial que reciban la información y buen consejo que les permita adoptar decisiones informadas, en especial para conocer los efectos que de acuerdo con la ley se derivan de la vinculación a uno u otro régimen, así como de los efectos de seleccionar entre los diferentes tipos de fondos de pensiones obligatorias disponibles.

Que es fundamental que las administradoras del Sistema General de Pensiones eduquen al consumidor financiero, en particular las administradoras del régimen de ahorro individual con solidaridad teniendo en cuenta la implementación del nuevo esquema de “multifondos”. Para el efecto se considera necesario que las administradoras organicen campañas o escuelas de información, mediante las cuales se realicen capacitaciones, ya sea que directamente o través de asociaciones gremiales o de asociaciones de consumidores o de organismos autorreguladores que celebren acuerdos con instituciones universitarias acreditadas que tengan por objeto la estructuración y desarrollo de programas educativos de formación, de corta duración y bajo costo, de los consumidores financieros, ya sea de forma presencial o virtual.

Que las administradoras de los dos regímenes del Sistema General de Pensiones deben actuar con profesionalismo para la promoción y prestación de sus servicios, brindando para

el efecto la asesoría e información suficiente que permita a los consumidores tomar decisiones.

Que se deben determinar las actividades que deben cumplir las administradoras del sistema de ahorro individual con solidaridad para la promoción del esquema de “multifondos”, de tal suerte que los consumidores financieros estén debidamente preparados para su próxima entrada en funcionamiento.

Que para el funcionamiento del esquema de protección al consumidor se estima conveniente precisar la forma de dar cumplimiento a las obligaciones de capacitación y registro de promotores, establecidas en el Decreto 720 de 1994, el cual regula la actividad de promoción y distribución de los productos de las sociedades administradoras del Sistema General de Pensiones.

DECRETA:

## CAPÍTULO I

Objeto, principios generales, derechos y deberes

Artículo 1°. Objeto y ámbito de aplicación. Sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección al consumidor financiero, las normas aquí contenidas tienen por objeto establecer los principios y reglas, derechos y deberes que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades administradoras de los dos regímenes del Sistema General de Pensiones, en relación con la administración de los fondos de pensiones obligatorias.

Artículo 2°. Principios. Los principios previstos en el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009 se aplican integralmente al Sistema General de Pensiones, teniendo adicionalmente en cuenta los aspectos particulares que se desarrollan en los siguientes numerales:

1. Debita Diligencia. Las administradoras del Sistema General de Pensiones deberán emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos y/o en la prestación de sus servicios a los consumidores financieros, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en relación con las opciones de afiliación a cualquiera de los dos regímenes que conforman el Sistema General de Pensiones, así como respecto de los beneficios y riesgos pensionales de la decisión. En el caso del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad, deberán poner de presente los tipos de fondos de pensiones obligatorias que pueden elegir según su edad y perfil de riesgo, con el fin de permitir que el consumidor financiero pueda tomar decisiones informadas. Este principio aplica durante toda la relación contractual o legal, según sea el caso.

2. Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. Las administradoras del Sistema General de Pensiones deberán suministrar al público información cierta, suficiente, clara y oportuna que permita a los consumidores financieros conocer adecuadamente los derechos, obligaciones y costos que aplican en los dos regímenes del Sistema General de Pensiones.

3. Manejo adecuado de los conflictos de interés. Las administradoras del Sistema General de Pensiones y las compañías aseguradoras de vida que tienen autorizado el ramo de rentas vitalicias deberán velar porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros.

Las administradoras de fondos de pensiones del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad deberán privilegiar los intereses de los consumidores financieros frente a los de sus accionistas o aportantes de capital, sus entidades vinculadas, y los de las compañías aseguradoras con las que se contrate la póliza previsional y la renta vitalicia. En este último evento, la administradora de fondos de pensiones, además, deberá velar por que exista total transparencia en la cotización y contratación, con el fin de que se realice a precios del mercado.

Las aseguradoras de vida que tienen autorizado el ramo de rentas vitalicias deberán privilegiar los intereses de los consumidores financieros cuando ofrezcan y coticen rentas vitalicias velando por que exista transparencia en la contratación y que ella se realice a precios de mercado.

Parágrafo. Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en el artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 13 del Decreto Ley 656 de 1994 y demás normas concordantes aplicables a las administradoras del Sistema General de Pensiones.

4. Educación para el consumidor financiero. Las administradoras del Sistema General de Pensiones procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ellas ofrecen. De manera especial las sociedades administradoras de fondos de pensiones del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los tipos de fondos de pensiones obligatorias del esquema "Multifondos", de los productos y servicios que ofrecen, de la naturaleza de los mercados en los que actúan y de los beneficios y riesgos pensionales de la elección de cualquiera de los regímenes según su edad y perfil de riesgo, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

Para el efecto, las administradoras deberán organizar campañas de información, mediante las cuales se realicen capacitaciones, charlas, conferencias o cualquier otra actividad que implique informar, educar y capacitar a los consumidores financieros del Sistema General de Pensiones, ya sea de forma presencial o virtual, respecto de sus características, así como de los riesgos inherentes a cada régimen y de cada tipo de fondo de pensiones obligatorias en el caso del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad.

Las administradoras del Sistema General de Pensiones directamente o través de asociaciones gremiales o de asociaciones de consumidores o de organismos

autorreguladores podrán celebrar acuerdos con instituciones universitarias acreditadas que tengan por objeto la estructuración y desarrollo de programas educativos de formación, de corta duración y bajo costo, de los consumidores financieros, ya sea de forma presencial o virtual. Lo anterior, sin perjuicio de la utilización de otros instrumentos que sean útiles para lograr la formación en materia financiera y pensional del ciudadano común.

La Superintendencia Financiera de Colombia instruirá a las administradoras respecto del alcance mínimo de los programas de capacitación para el cumplimiento de la obligación prevista en este numeral, que podrán ser realizados de forma presencial o virtual, con el objetivo de lograr la adecuada divulgación y educación de los consumidores financieros respecto del funcionamiento del Sistema General de Pensiones y, en particular, del esquema de “Multifondos” de manera que estos puedan tomar decisiones informadas. En todo caso, las administradoras deberán mantener a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia, información como constancia de asistencia firmada por los consumidores financieros con la respectiva fecha en caso que la formación sea presencial, la constancia de las personas que realizaron la capacitación por cualquier medio verificable, el material utilizado en la misma, los costos asociados a la actividad con sus respectivos soportes y cualquier otra documentación que sea utilizada para el efecto, en los términos que ella defina.

Artículo 3°. Derechos. Los consumidores financieros del Sistema General de Pensiones tendrán los siguientes derechos, en lo que les sea pertinente:

1. Ser informados de manera cierta, suficiente, clara y oportuna de las condiciones del Sistema General de Pensiones, del nuevo sistema de administración de multifondos, de las diferentes modalidades de pensión y de los efectos y consecuencias de la no toma de decisiones.
2. Seleccionar el régimen y elegir la administradora de fondos de pensiones y trasladarse

voluntariamente tanto de régimen como de administradora, de acuerdo con las normas aplicables en la materia.

3. En el caso de los afiliados al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad, elegir el tipo de fondo en donde se invertirán sus recursos de conformidad con las reglas y condiciones establecidas en la reglamentación expedida sobre la materia, así como modificar su elección bajo las mismas reglas.

4. Conocer la clase o naturaleza de los activos en los que se realizan las inversiones de cada uno de los tipos de fondos de la administradora y las rentabilidades asociadas a los mismos, con una clara identificación de los riesgos de cada uno de los fondos.

5. Acceder a las herramientas financieras que las administradoras decidan ofrecer con el objeto de permitir al consumidor financiero conocer cálculos preliminares sobre el posible monto de su pensión, de acuerdo con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

6. Recibir una adecuada educación respecto de los diferentes productos y servicios ofrecidos, los costos que se generan sobre los mismos, sus derechos y obligaciones así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

7. Exigir la debida diligencia, asesoría e información en la prestación del servicio por parte de las administradoras.

8. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la sociedad administradora, el Defensor del Consumidor Financiero y/o la Superintendencia Financiera de Colombia.

9. Los demás derechos que se establezcan en este decreto o en otras disposiciones, y los

contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

Artículo 4°. Deberes. Los consumidores financieros del Sistema General de Pensiones tendrán los siguientes deberes, en lo que les sea pertinente:

1. Informarse adecuadamente de las condiciones del Sistema General de Pensiones, del nuevo Sistema de Administración de Multifondos y de las diferentes modalidades de pensión.
2. Aprovechar los mecanismos de divulgación de información y de capacitación para conocer el funcionamiento del Sistema General de Pensiones y los derechos y obligaciones que les corresponden.
3. Emplear la adecuada atención y cuidado al momento de tomar decisiones, como son entre otras, la afiliación, el traslado de administradora o de régimen, la selección de modalidad de pensión y de entidad aseguradora que le otorgue la renta vitalicia o la elección de tipo de fondo dentro del esquema de "Multifondos", según sea el caso.

En todo caso, toda decisión por parte del consumidor financiero deberá contener la manifestación expresa de haber recibido la capacitación e información requerida para entender las consecuencias de la misma o en su defecto la manifestación de haberse negado a recibirla.

4. Leer y revisar los términos y condiciones de los formatos de afiliación, así como diligenciar y firmar los mismos y cualquier otro documento que se requiera dentro del Sistema General de Pensiones, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 25 del Decreto 692 de 1994 y las normas que lo modifiquen o sustituyan.

5. Las decisiones que se tomen dentro del Sistema General de Pensiones, manifestadas a

través de documentos firmados o de otros medios idóneos autorizados para ello, implicarán la aceptación de los efectos legales, costos, restricciones y demás consecuencias derivadas de las mismas. En tal sentido, cuando de conformidad con la normatividad aplicable el silencio o la no toma de decisión por parte de los consumidores financieros de lugar a la aplicación de reglas supletivas establecidas en ella con impacto en sus cuentas de ahorro pensional, se entenderá dicho silencio como la toma de una decisión consciente con los efectos legales, costos, restricciones y demás consecuencias que ello conlleve.

6. Mantener actualizada la información que requieren las administradoras del Sistema General de Pensiones de conformidad con la normatividad aplicable.

7. Informarse sobre los órganos y medios que la administradora ha puesto a su disposición para la presentación de peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

8. Propender por el uso de los mecanismos que las administradoras del Sistema General de Pensiones pongan a disposición de los consumidores financieros para la educación financiera y previsional, así como para el suministro de información.

## CAPÍTULO II

### Actividades de promoción y prestación del servicio

Artículo 5°. Profesionalismo. Las administradoras de los dos regímenes del Sistema General de Pensiones, sus administradores, demás funcionarios con o sin vinculación directa y los promotores, independientemente del tipo de vinculación, deberán actuar con la debida diligencia en la promoción y prestación del servicio, de tal forma que los consumidores reciban la atención, asesoría e información suficiente que requieran para tomar las decisiones que les corresponda de acuerdo con la normatividad aplicable.

Lo anterior, sin perjuicio de lo previsto en el Decreto 720 de 1994 respecto de la

responsabilidad de las administradoras de los dos regímenes del Sistema General de Pensiones por la actuación de los promotores.

Artículo 6°. Promoción del esquema de Multifondos. Las sociedades administradoras de fondos de pensiones, en cumplimiento de las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia, deberán promover el esquema de “Multifondos” mediante la implementación de campañas de información y de educación financiera dirigidas a informar a los consumidores financieros, con el propósito de que estos conozcan el esquema de “Multifondos”, en especial el derecho a elegir el tipo de fondo, de acuerdo con su edad y perfil del riesgo asociado, en concordancia con la reglamentación expedida sobre la materia.

Parágrafo 1°. La promoción comprenderá todas las iniciativas y programas tendientes a: 1) difundir las características del esquema de “Multifondos” y sus efectos para los consumidores financieros, tanto al momento de la afiliación y traslado de una administradora a otra, así como del cambio de un régimen a otro, y 2) informar respecto de los riesgos, derechos y obligaciones que apliquen a los consumidores financieros para que estos tomen decisiones informadas.

Parágrafo 2°. En todo caso, el material informativo que difundan las administradoras, cualquiera que sea el medio que se utilice, no puede contener elementos que distorsionen el proceso de afiliación o traslado de administradora o de régimen, la naturaleza de los fondos o los servicios que prestan las sociedades administradoras de fondos de pensiones, ni proporcionar información falsa, engañosa o que genere error o confusión.

Tratándose de la administración de dos o más tipos de fondos de pensiones del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad, la información que provee la administradora de fondos de pensiones deberá ser objetiva de conformidad con el perfil y edad de riesgo de los afiliados, en términos de las preferencias que pudieran tener estos por un fondo en particular y/o de la

administración que lleve a cabo la misma.

Parágrafo 3°. En ningún caso, las administradoras podrán ofrecer a sus promotores, cualquiera sea la forma de vinculación, comisiones asociadas a la elección de tipo de fondo o comisiones que sean diferenciales según el tipo de fondo que sea elegido por el consumidor financiero.

Artículo 7°. Asesoría e información al Consumidor Financiero. Las administradoras tienen el deber del buen consejo, por lo que se encuentran obligadas a proporcionar a los consumidores financieros información completa sobre las alternativas de su afiliación al esquema de Multifondos, así como los beneficios, inconvenientes y efectos de la toma de decisiones en relación con su participación en cualquiera de los dos regímenes del Sistema General de Pensiones.

En consecuencia, las administradoras del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad deberán suministrar una información clara, cierta, comprensible y oportuna respecto de las condiciones de su afiliación, de manera tal que el consumidor financiero pueda tomar la decisión informada de vincularse a dicho régimen o de trasladarse entre administradoras del mismo o de elegir el tipo de fondo dentro del esquema de "Multifondos" o de seleccionar la modalidad de pensión o de escoger la aseguradora previsional en el caso de seleccionar una renta vitalicia. Lo anterior, sin perjuicio de la información que deberá ser remitida a los consumidores financieros en los extractos de conformidad con las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia para el efecto.

En todo caso, el consumidor financiero podrá solicitar en cualquier momento durante la vigencia de su relación con la administradora toda aquella información que razonablemente requiera para tomar decisiones informadas en relación con su participación en cualquiera de los dos regímenes del Sistema General de Pensiones.

Parágrafo 1°. La asesoría a que se refiere el presente decreto tendrá el alcance previsto en

este artículo y en ningún caso será interpretada conforme a las normas relativas al deber de asesoría o a la actividad de asesoría dispuestas en la Resolución 400 de 1995, modificada por los Decretos 1121 de 2008 y 4939 de 2009, o las normas que en adelante la modifiquen o sustituyan.

Parágrafo 2°. Los consumidores financieros deberán manifestar de forma libre y expresa a la administradora su decisión de vincularse al régimen de Ahorro Individual con Solidaridad o de trasladarse entre administradoras del mismo o de elegir el tipo de fondo dentro del esquema de “Multifondos” o de seleccionar la modalidad de pensión o de escoger la aseguradora previsional en el caso de seleccionar una renta vitalicia, a través de medios verificables de conformidad con las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia. En dicho medio deberá constar que el consumidor financiero recibió la información suficiente y la asesoría requerida y que, en consecuencia, entiende y acepta los efectos legales, así como los potenciales riesgos y beneficios de su decisión.

Parágrafo 3°. Las administradoras de los dos regímenes del Sistema General de Pensiones responderán por la actuación de los promotores, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 del Decreto 720 de 1994.

### CAPÍTULO III

#### Capacitación y registro de promotores

Artículo 8°. Capacitación. Los programas de capacitación que implementen las administradoras de los dos regímenes del Sistema General de Pensiones deberán cumplir con lo previsto en el artículo 15 del Decreto 720 de 1994 y cubrir por lo menos los siguientes aspectos:

a) Marco Regulatorio del Sistema General de Pensiones y de los dos regímenes pensionales que lo conforman.

- b) Naturaleza y régimen jurídico y financiero de las entidades administradoras de los regímenes del Sistema General de Pensiones.
- c) Marco Regulatorio del esquema de “Multifondos”.
- d) Composición y características de cada uno de los fondos ofrecidos dentro del esquema de “Multifondos”.
- e) Marco general sobre cálculo de pensiones del Sistema General de Pensiones.
- f) Modalidades de pensión.
- g) Régimen de Promoción y Distribución de los productos y servicios ofrecidos por las entidades administradoras de los regímenes del Sistema General de Pensiones, conforme a lo establecido en el Decreto 720 de 1994.
- h) Marco Regulatorio de Protección al Consumidor financiero en general y en el esquema de “Multifondos”.

Los programas de capacitación debidamente actualizados deberán enviarse a la Superintendencia Financiera de Colombia para los efectos previstos en el artículo 15 del Decreto 720 de 1994.

Parágrafo 1°. Las administradoras de los dos regímenes del Sistema General de Pensiones podrán celebrar acuerdos o convenios para la estructuración y desarrollo de programas de capacitación de los promotores con instituciones universitarias acreditadas por la entidad oficial competente.

Parágrafo 2°. Las administradoras de los dos regímenes del Sistema General de Pensiones deberán acreditar que los promotores vinculados por ellas han recibido y aprobado un programa de capacitación por lo menos una vez cada dos (2) años.

Artículo 9°. Registro. Para efectos de cumplir con la obligación de registro de promotores establecida en el artículo 14 del Decreto 720 de 1994, las administradoras de los dos regímenes del Sistema General de Pensiones deberán mantener, en forma organizada y con los soportes pertinentes, la siguiente información:

- 1) Relación de los convenios que hayan suscrito para implementar los programas de capacitación de sus promotores.
- 2) Relación de las personas que por cuenta de ellas actúan como promotores del Sistema General de Pensiones, independientemente de la forma de vinculación.
- 3) Relación de los certificados que acrediten la capacitación de cada uno de los promotores.

Las administradoras de los dos regímenes del Sistema General de Pensiones podrán, de manera voluntaria y con sujeción al principio de la autonomía de la voluntad privada, celebrar convenios o acuerdos con Organismos Autorreguladores sujetos a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, con el objeto de organizar un registro unificado de promotores del Sistema General de Pensiones que permita acreditar su idoneidad y profesionalismo a través de pruebas o exámenes diseñados por estos.

Artículo 10. Régimen de Transición. La asesoría para la elección de tipo de fondo que las administradoras del régimen de ahorro individual con solidaridad deben suministrar a los consumidores financieros, de conformidad con lo previsto en el presente decreto, será exigible a partir del día 1° de enero del año 2011. En consecuencia, para dicha fecha los promotores deberán estar debidamente capacitados sobre el esquema de "Multifondos".

Artículo 11. Vigencia. El presente decreto rige a partir del día 1° de julio del año 2010.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 23 de junio de 2010

ÁLVARO URIBE VÉLEZ

El Ministro de Hacienda y Crédito Público,

Óscar Iván Zuluaga Escobar.