

CAPÍTULO QUINTO.

OFICINAS DE REPRESENTACIÓN Y CONTRATOS DE CORRESPONSALÍA.

<Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

1. RÉGIMEN GENERAL. <Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

La actividad de las oficinas de representación de instituciones financieras, reaseguradoras y del mercado de valores del exterior, así como los contratos de corresponsalía celebrados por las sociedades comisionistas de bolsa de valores y las corporaciones financieras, se rige además de lo previsto en la Ley [964](#) de 2005, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el Decreto [2555](#) de 2010, por las instrucciones contempladas en el presente Capítulo, en lo que les resulte aplicable.

Notas de Vigencia

- Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 224 de 22 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 53 de 2011:

<Ver legislación anterior a continuación del numeral 16 del Capítulo Quinto del Título I>.

2. RÉGIMEN DE APERTURA DE OFICINAS DE REPRESENTACIÓN Y CONTRATOS DE CORRESPONSALÍA. <Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

El régimen de apertura de las oficinas de representación y contratos de corresponsalía de instituciones del exterior se regirá por lo establecido en el artículo [4.1.1.1.2](#) y siguientes del Decreto 2555 de 2010.

Las instituciones del exterior que pretendan establecer una oficina de representación en Colombia y las instituciones del mercado de valores del exterior que opten por celebrar un contrato de corresponsalía, deben presentar a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), la correspondiente solicitud por intermedio del representante legal o del apoderado de la institución del exterior interesada o por parte del futuro corresponsal, según sea del caso, junto con los documentos señalados en el artículo [4.1.1.1.4](#) del Decreto 2555 de 2010, en español o con su respectiva traducción oficial a este idioma.

No obstante, de conformidad con lo establecido en el numeral 10 del artículo [4.1.1.1.4](#) del Decreto 2555 de 2010, la SFC podrá solicitar documentación adicional para formarse un criterio sobre la idoneidad de la institución del exterior, de sus administradores, accionistas o del plan de negocios.

Toda la documentación que se presente debe cumplir con las formalidades establecidas en la ley para los documentos otorgados en el exterior y deberán ser actualizados cuando a ello hubiere

lugar, sin perjuicio del deber de información previsto en este capítulo.

Notas de Vigencia

- Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 224 de 22 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 53 de 2011:

<Ver legislación anterior a continuación del numeral 16 del Capítulo Quinto del Título I>.

3. EXCEPCIONES AL RÉGIMEN DE APERTURA. <Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

No están obligadas a tener una oficina de representación ni a celebrar contratos de corresponsalía en Colombia, las instituciones a las que se refiere el artículo [4.1.1.1.3](#) del Decreto 2555 de 2010.

Notas de Vigencia

- Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 224 de 22 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 53 de 2011:

<Ver legislación anterior a continuación del numeral 16 del Capítulo Quinto del Título I>.

4. ACTIVIDADES AUTORIZADAS. <Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

Las instituciones financieras, reaseguradoras y del mercado de valores del exterior que tengan establecidas oficinas de representación debidamente autorizadas por la SFC, así como las sociedades comisionistas de bolsa de valores o las corporaciones financieras que hayan suscrito contratos de corresponsalía con las entidades del mercado de valores del exterior, sólo podrán realizar las actividades que se señalan en los artículos [4.1.1.1.6](#) y [4.1.1.1.7](#) del Decreto 2555 de 2010, según corresponda.

En tal virtud, las actividades de promoción o publicidad que desarrollen las oficinas de representación y los corresponsales, deberán limitarse a los productos y servicios autorizados por la SFC en la correspondiente resolución de apertura o de autorización del contrato respectivo, según sea el caso. La promoción o publicidad de productos o servicios diferentes o adicionales a los autorizados por la SFC, requerirá la autorización previa de este ente de supervisión, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar, en el evento en que dicha actividad se realice sin la autorización correspondiente.

Notas de Vigencia

- Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 224 de 22 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 53 de 2011:

<Ver legislación anterior a continuación del numeral 16 del Capítulo Quinto del Título I>.

5. REPRESENTACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DEL EXTERIOR A TRAVÉS DE LA MATRIZ, FILIAL O SUBSIDIARIA ESTABLECIDA EN COLOMBIA. <Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

No están obligadas a tener oficina de representación en Colombia, siempre que se cumpla con lo dispuesto en el artículo [4.1.1.1.5](#) del Decreto 2555 de 2010, las filiales, subsidiarias o agencias establecidas en el extranjero de instituciones financieras, reaseguradoras o del mercado de valores establecidas en el país, ni las instituciones del exterior que tengan en Colombia una filial o subsidiaria autorizada para realizar actividad financiera, reaseguradora o del mercado de valores. Sin embargo, La realización de actos de promoción o publicidad requiere de la autorización previa de la SFC.

En todo caso, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo del artículo [4.1.1.1.5](#) del Decreto 2555 de 2010, a la representación a la que se refiere el presente numeral, le serán aplicables las reglas previstas en dicha norma sobre oficinas de representación.

El representante legal designado por la institución del exterior en los términos del numeral 1° del artículo 4.1.1.1.5 del mencionado decreto, o su apoderado, deberá presentar ante la SFC la documentación pertinente a que se hace referencia en el artículo [4.1.1.1.4](#) del Decreto 2555 de 2010, incluyendo además lo siguiente:

- a. La resolución, acuerdo o decisión del órgano o funcionario competente de la institución del exterior solicitante, en la que conste la determinación de acogerse a alguna de las excepciones establecidas en los numerales 7 y 8 del artículo [4.1.1.1.3](#) del Decreto 2555 de 2010.
- b. La resolución, acuerdo o decisión del órgano o funcionario competente de la institución solicitante, en donde se designe la persona natural que actuará como representante y se dedicará a promocionar o publicitar los servicios de la institución representada, en los términos autorizados a las oficinas de representación en el Decreto 2555 de 2010.
- c. La hoja de vida de la persona que actuará como representante.

La institución del exterior podrá realizar actos de promoción o de publicidad haciendo uso de la red de oficinas de la entidad establecida en el país en los términos del numeral 5° del artículo [4.1.1.1.5](#) del Decreto 2555 de 2010. En este caso, la institución del exterior deberá informar a la SFC acerca de cuál o cuáles de las oficinas de su red adelantarán estas labores.

Notas de Vigencia

- Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 224 de 22 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 53 de 2011:

<Ver legislación anterior a continuación del numeral 16 del Capítulo Quinto del Título I>.

6. REPRESENTACIÓN DE VARIAS INSTITUCIONES DEL EXTERIOR. <Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

Una misma oficina de representación o la entidad matriz, filial o subsidiaria establecida en el país, de conformidad con el parágrafo 1° del artículo [4.1.1.1.4](#) del Decreto 2555 de 2010, puede representar a varias instituciones del exterior, siempre y cuando las mismas se encuentren relacionadas mediante vínculos de subordinación o tengan una matriz común. Dicha situación de subordinación deberá ser acreditada ante esta Superintendencia.

En este evento, cada una de las instituciones del exterior representadas deberá obtener la autorización para establecer una oficina de representación e implementar los mecanismos necesarios para que los clientes potenciales y actuales de las entidades del exterior diferencien entre los productos o servicios promovidos o publicitados por cada una de las instituciones del exterior representadas.

Notas de Vigencia

- Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 224 de 22 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 53 de 2011:

<Ver legislación anterior a continuación del numeral 16 del Capítulo Quinto del Título I>.

7. LOCALIZACIÓN DE LA OFICINA DE REPRESENTACIÓN DEL EXTERIOR Y DE SU REPRESENTANTE. <Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

Una vez sea autorizada la apertura de una oficina de representación por la SFC, su representante deberá informar al Grupo de Registro de este organismo, la ciudad, la dirección, números de teléfono y de fax, la dirección de correo electrónico, así como cualquier dato necesario para su localización.

Dicha información también deberá ser suministrada por el representante de la institución del exterior autorizada por la SFC para desarrollar las actividades propias de las oficinas de representación bajo alguna de las excepciones contempladas en los numerales 7 y 8 del artículo [4.1.1.1.3](#) del Decreto 2555 de 2010.

Notas de Vigencia

- Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 224 de 22 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 53 de 2011:

<Ver legislación anterior a continuación del numeral 16 del Capítulo Quinto del Título I>.

8. IDENTIFICACIÓN. <Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

Las oficinas de representación, y el representante, al igual que las sociedades comisionistas de bolsa de valores y las corporaciones financieras con las cuales las entidades del mercado de valores del exterior celebren un contrato de corresponsalía, deben identificarse con un aviso visible expuesto al público en el cual se anuncie su condición de oficina de representación, representante o corresponsal de una institución del exterior.

Cuando una institución del exterior, en virtud de lo previsto en el numeral 5 del artículo [4.1.1.1.5](#) del Decreto 2555 de 2010, use la red de oficinas de la entidad establecida en Colombia para realizar actos de promoción o de publicidad, deberá adoptar las medidas necesarias para que el público identifique que la institución financiera del exterior es una persona jurídica, distinta y autónoma de la institución establecida en el país cuya red se utiliza.

Para efectos de lo anterior, las áreas a través de las cuales se desarrollen las actividades de promoción y publicidad deben identificarse mediante avisos expuestos al público que permitan a los clientes potenciales y actuales de las entidades del exterior distinguir dichos espacios y actividades de los de la entidad establecida en el país. Así mismo, debe velarse porque en las oficinas exista plena independencia entre las áreas en las cuales se desarrollan las actividades de promoción y publicidad de las instituciones extranjeras, y las áreas de la entidad establecida en el país, de manera que el público distinga entre unas y otras.

Tratándose de los eventos previstos en el párrafo 1º del artículo [4.1.1.1.4](#) del Decreto 2555 de 2010, deberán implementarse los mecanismos necesarios para que los clientes potenciales y actuales de las entidades del exterior diferencien con claridad entre los servicios ofrecidos por cada una de las instituciones del exterior representadas.

Notas de Vigencia

- Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 224 de 22 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 53 de 2011:

<Ver legislación anterior a continuación del numeral 16 del Capítulo Quinto del Título I>.

9. CAMBIO DE DIRECCIÓN. <Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

El representante de la oficina de representación y los representantes de las sociedades comisionistas de bolsa de valores y las corporaciones financieras con las cuales las instituciones del mercado de valores del exterior celebren un contrato de corresponsalía, deben informar los cambios de dirección al Grupo de Registro de la SFC y al Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores según corresponda (RNAMEV), el respectivo traslado, indicando la nueva dirección, teléfonos, fax y cualquier otro dato necesario para su localización, de manera inmediata a su ocurrencia.

En el mismo término, el representante de la institución del exterior autorizada por la SFC para desarrollar las actividades propias de las oficinas de representación bajo alguna de las reglas especiales contempladas en los numerales 7 y 8 del artículo [4.1.1.1.3](#) del Decreto 2555 de 2010, debe informar al Grupo de Registro de la SFC cualquier modificación de los datos suministrados para su localización.

Notas de Vigencia

- Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 224 de 22 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 53 de 2011:

<Ver legislación anterior a continuación del numeral 16 del Capítulo Quinto del Título I>.

10. OFICINAS PROMOTORAS. <Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

En el evento en que las instituciones financieras, reaseguradoras y del mercado de valores del exterior, así como las sociedades comisionistas de bolsa de valores y las corporaciones financieras que hayan celebrado un contrato de corresponsalía, decidan establecer oficinas promotoras en lugares diferentes a los de su domicilio, en los términos del numeral 5° del artículo [4.1.1.1.7](#) del Decreto 2555 de 2010, se deberá, en forma inmediata, dar previo aviso de tal hecho al Grupo de Registro de la SFC.

Así mismo, en estos casos, deberá llevarse a cabo la actualización inmediata en Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores (RNAMEV) de ser necesario.

Notas de Vigencia

- Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 224 de 22 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 53 de 2011:

<Ver legislación anterior a continuación del numeral 16 del Capítulo Quinto del Título I>.

11. CLAUSURA DE LAS OFICINAS DE REPRESENTACIÓN Y FINALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE REPRESENTACIÓN O CORRESPONSALÍA. <Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

La clausura de las oficinas de representación requiere autorización previa de esta Superintendencia. Para este efecto, cuando una institución del exterior proyecte clausurar su oficina de representación en Colombia, el representante de la misma o el representante legal de la institución del exterior debe informar tal hecho a la SFC, remitiendo el documento en el cual conste la decisión adoptada por el órgano o el funcionario competente de la entidad extranjera, por lo menos con un (1) mes de anticipación a la proyectada clausura.

La institución que se haya acogido a alguna de las excepciones contempladas en los numerales 7 y 8 del artículo [4.1.1.1.3](#) del Decreto 2555 de 2010 y que proyecte concluir su actividad en Colombia, también deberá obtener autorización previa de la SFC para el efecto, dando aviso de tal hecho con la antelación señalada en el inciso anterior, adjuntando el documento en el cual conste dicha decisión. Toda la documentación que se presente debe cumplir con las formalidades previstas en la ley para los documentos otorgados en el exterior.

El cierre de la oficina de representación de una entidad reaseguradora del exterior no implica la cancelación de la inscripción del reasegurador del exterior en el REACOEX, salvo en aquellos casos en los cuales se presente una solicitud expresa en tal sentido.

Cuando una institución del exterior, decida dar por terminado el contrato de corresponsalía suscrito, la sociedad comisionista o la corporación financiera, deberá informar de manera previa dicha situación a esta Superintendencia.

Sin perjuicio de la información o documentación que solicite la SFC para los efectos del presente numeral, deberán informarse los mecanismos de comunicación que se implementarán para que los clientes de las entidades del exterior que, al momento de la clausura de la oficina, de la finalización de la actividad de representación o la terminación del contrato de corresponsalía, mantengan vínculos con la institución del exterior puedan presentar peticiones o reclamaciones y cuenten con información relacionada con la institución del exterior.

Notas de Vigencia

- Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 224 de 22 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 53 de 2011:

<Ver legislación anterior a continuación del numeral 16 del Capítulo Quinto del Título I>.

12. OBLIGACIONES. <Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

12.1. OBLIGACIONES GENERALES. <Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

La representación de las oficinas de representación a la que se refiere el artículo [4.1.1.1.5](#) del Decreto 2555 de 2010, así como las sociedades comisionistas de bolsa de valores y las corporaciones financieras que operen en desarrollo de un contrato de corresponsalía celebrado con instituciones del mercado de valores del exterior deben cumplir con los deberes de todo comerciante, atendiendo las particularidades de su naturaleza. En desarrollo de lo anterior, deberán:

- a. Llevar un registro contable separado de los ingresos recibidos en moneda legal o extranjera y la descomposición de los gastos de funcionamiento, los cuales deberán permanecer a disposición de la SFC.
- b. Conservar la correspondencia y demás documentos relacionados con sus actividades, los cuales deberán permanecer a disposición de la SFC.
- c. Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad.
- d. Conservar un inventario de los bienes que posee

Notas de Vigencia

- Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 224 de 22 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 53 de 2011:

<Ver legislación anterior a continuación del numeral 16 del Capítulo Quinto del Título I>.

12.2 OBLIGACIONES ESPECIALES. <Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

a) Deber de información

Los representantes de las oficinas de representación y aquellos a los que se refiere el artículo [4.1.1.1.5](#) del Decreto 2555 de 2010, , deben dar estricto cumplimiento al mandato de información a los clientes potenciales o actuales de la entidad del exterior previsto en el artículo [4.1.1.1.9](#) del Decreto 2555 de 2010. Este mismo mandato debe ser atendido por las sociedades comisionistas de bolsa de valores y las corporaciones financieras que operen en desarrollo de un contrato de corresponsalía celebrado con instituciones del mercado de valores del exterior, de conformidad con lo previsto por el literal b) del numeral 3 del artículo [4.1.1.1.2](#) del Decreto 2555 de 2010.

Además de lo anterior, deberán informar a los clientes potenciales o actuales de las instituciones del exterior, los mecanismos disponibles para la presentación de quejas o reclamaciones relacionados con la actividad que desarrollan y advertir que los mismos no cuentan con un defensor del consumidor financiero en nuestro país.

En desarrollo del deber previsto en el artículo [4.1.1.1.9](#) antes citado, las entidades a las que se refiere el presente numeral, deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar que estarán informando de tales circunstancias a los clientes potenciales o actuales de las instituciones del exterior de manera adecuada y oportuna.

Corresponde al representante adoptar procedimientos de información a los clientes potenciales o actuales de las instituciones del exterior, los cuales deben ser estrictamente observados por los funcionarios encargados de adelantar labores de promoción y publicidad.

En la papelería y los demás medios de identificación escrita que utilicen, se debe indicar con claridad que se trata de una oficina de representación en Colombia, de la representación de una institución financiera, reaseguradora o del mercado de valores del exterior o de una actividad de corresponsalía y cuál será la entidad que va a prestar el servicio u ofrecer el producto promovido o promocionado.

El cumplimiento de los deberes que se mencionan en el presente numeral, deberá encontrarse debidamente documentado.

b) Deber de asesoría profesional.

Los representantes de las oficinas de representación de instituciones del exterior, y aquellos a los que se refiere el artículo [4.1.1.1.5](#) del Decreto 2555 de 2010, así como los representantes, las sociedades comisionistas de bolsa de valores y las corporaciones financieras corresponsales, deberán brindar una asesoría profesional a a los clientes potenciales o actuales de las instituciones del exterior, en los términos del inciso segundo del artículo [4.1.1.1.9](#) del Decreto 2555 de 2010.

Las entidades a las que se refiere el presente numeral, deberán solicitar a los clientes potenciales o actuales de las instituciones del exterior constancia del cumplimiento del suministro de la información a la que se refiere el citado artículo.

c) Otros deberes especiales

Los representantes de las oficinas de representación de instituciones del exterior, y aquellos a los que se refiere el artículo [4.1.1.1.5](#) del Decreto 2555 de 2010, así como los representantes, las sociedades comisionistas de bolsa de valores y las corporaciones financieras corresponsales, deberán adoptar las medidas necesarias para (i) evitar que las operaciones de la entidad del exterior puedan ser utilizadas para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero proveniente de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas o a las transacciones y fondos vinculados con la misma, de conformidad con lo establecido por el literal b) del numeral 3 del artículo [4.1.1.1.2](#) del Decreto 2555 de 2010; y (ii) abstenerse de efectuar o recibir, directamente o por interpuesta persona, dinero o valores en pago de operaciones realizadas por la institución del exterior, o cualquier otro acto que implique el ejercicio de actividades prohibidas por el artículo [4.1.1.1.8](#) del Decreto 2555 de 2010.

Notas de Vigencia

- Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 224 de 22 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 53 de 2011:

<Ver legislación anterior a continuación del numeral 16 del Capítulo Quinto del Título I>.

12.3 DEBERES ESPECIALES PARA LOS EVENTOS PREVISTOS EN EL ARTÍCULO 4.1.1.1.3 DEL DECRETO 2555 DE 2010. <Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

Los representantes de instituciones financieras, reaseguradoras o del mercado de valores del exterior autorizadas por la SFC para desarrollar actividades bajo alguna de las excepciones contempladas en los numerales 7 y 8 del artículo [4.1.1.1.3](#) del Decreto 2555 de 2010 tienen, además de los deberes antes señalados, los siguientes:

- a. Observar en la realización de actos de promoción y publicidad, lo dispuesto en el artículo [4.1.1.1.1](#) y siguientes del Decreto 2555 de 2010, así como las instrucciones impartidas por la SFC.
- b. Velar porque exista independencia entre las áreas en las cuales se desarrollan las actividades de promoción y publicidad de la institución del exterior de las áreas de la entidad establecida en el país, de tal forma que el público pueda diferenciar entre unas y otras.
- c. Velar porque toda promoción de productos y servicios se encuentre debidamente documentada.

Notas de Vigencia

- Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 224 de 22 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 53 de 2011:

<Ver legislación anterior a continuación del numeral 16 del Capítulo Quinto del Título I>.

13. RÉGIMEN DE PUBLICIDAD. <Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

Las entidades a las que se refiere el presente capítulo deben solicitar autorización de la SFC para desarrollar campañas que tengan por objeto promover o publicitar en el país a la entidad representada y sus servicios. Para el efecto, deben presentar previamente a la SFC para su respectiva autorización los programas de promoción o de publicidad que pretendan divulgar en el territorio nacional.

En los mensajes publicitarios, a continuación de la razón social o genérica de la institución financiera, reaseguradora **o del mercado de valores** del exterior, debe anotarse la siguiente inscripción: “Promoción y oferta de los negocios y servicios de la entidad financiera, reaseguradora **o del mercado de valores** del exterior (según el caso), representada en Colombia”.

Notas de Vigencia

- Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 224 de 22 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 53 de 2011:

<Ver legislación anterior a continuación del numeral 16 del Capítulo Quinto del Título I>.

14. REPRESENTACIÓN. <Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

La representación legal en Colombia de las oficinas de representación de instituciones del exterior estará a cargo de una persona natural posesionada ante la SFC de conformidad con lo establecido en el literal g) del numeral 2 del artículo [326](#) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Para estos efectos, deberán observarse las reglas sobre calidades y requisitos previstas en el artículo [4.1.1.1.11](#) del Decreto 2555 de 2010.

Igualmente deben posesionarse ante la SFC, previamente al ejercicio de sus actividades, los representantes de instituciones financieras, reaseguradoras o del mercado de valores del exterior que se hayan acogido a alguna de las excepciones previstas en los numerales 7 y 8 del artículo [4.1.1.1.3](#) del Decreto 2555 de 2010.

Notas de Vigencia

- Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 224 de 22 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 53 de 2011:

<Ver legislación anterior a continuación del numeral 16 del Capítulo Quinto del Título I>.

15. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

<Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

De conformidad con lo previsto en el artículo [4.1.1.12](#) del Decreto 2555 de 2010, el cual atribuyó a la SFC facultades de inspección, vigilancia y control respecto de las oficinas de representación de instituciones del exterior, la SFC podrá imponer cualquiera de las sanciones establecidas en la normatividad vigente y en el evento que se evidencie el incumplimiento de las disposiciones legales aplicables a los asuntos a los que se refiere el presente capítulo, procederá a informar al organismo de regulación y de supervisión de la institución del exterior infractora, el desconocimiento a las normas de promoción y publicidad de servicios financieros, aseguradores o del mercado de valores en territorio colombiano o a residentes en Colombia.

Notas de Vigencia

- Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 224 de 22 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 53 de 2011:

<Ver legislación anterior a continuación del numeral 16 del Capítulo Quinto del Título I>.

16. REMISIÓN DE INFORMACIÓN. <Numeral modificado por la Circular 53 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

Los representantes de las oficinas de representación de instituciones financieras, reaseguradoras y del mercado de valores del exterior y las sociedades comisionistas de bolsa de valores y las corporaciones financieras que operen en desarrollo de un contrato de corresponsalía celebrado con instituciones del mercado de valores del exterior, deberán remitir a esta Superintendencia la información que se solicita en los Anexos del presente capítulo, en los términos y periodicidad que en los mismos se indican.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier modificación en la información presentada para obtener la aprobación de la apertura de la oficina o la autorización del contrato de corresponsalía, según corresponda, deberá ser informada de manera inmediata a esta Superintendencia.

Así mismo, deberá informarse cualquier proceso de reorganización que afecte a la institución del exterior, los cambios de razón o denominación social, o medidas equivalentes a la toma de posesión.

Notas de Vigencia

- Capítulo Quinto del Título I modificado por la Circular 53 de 2011, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 224 de 22 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 53 de 2011:

CAPÍTULO QUINTO.

OFICINAS DE REPRESENTACION.

1. RÉGIMEN GENERAL.

La actividad de las oficinas de representación de las instituciones financieras y reaseguradoras del exterior se rige además de lo previsto en el EOSF, por lo dispuesto en el Decreto 2951 de 2004 y las instrucciones contempladas en el presente Capítulo.

2. OBLIGACIÓN DE ESTABLECER UNA OFICINA DE REPRESENTACIÓN O DE INSCRIBIRSE EN EL REACOEX.

Las instituciones financieras del exterior que pretendan promover o publicitar los productos y

servicios que constituyen su objeto social en territorio colombiano o a sus residentes, deben establecer una oficina de representación en Colombia, previa autorización de la SBC.

Las instituciones reaseguradoras del exterior que pretendan promover o publicitar los productos y servicios que constituyen su objeto social en territorio colombiano o a sus residentes, deben inscribirse en el Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguro del Exterior, REACOEX, llevado por la SBC, atendiendo para el efecto las instrucciones previstas en el Capítulo Cuarto del Título VI de esta Circular.

La autorización para el establecimiento de la oficina de representación de una institución reaseguradora del exterior genera simultáneamente la inscripción en el REACOEX.

3. APERTURA.

Para establecer una oficina de representación en Colombia, las instituciones financieras y las reaseguradoras del exterior deben presentar a la SBC la correspondiente solicitud por intermedio del representante legal o del apoderado de la institución interesada, junto con los documentos señalados en el artículo 3° del Decreto 2951 de 2004, incluyendo la hoja de vida de la persona que actuará como representante de la oficina de representación, en el formato establecido para el efecto por la SBC.

La SBC podrá, de acuerdo con lo establecido en el numeral 10 del artículo 3° del Decreto 2951 de 2004, solicitar la documentación adicional que requiera para formarse un criterio sobre la idoneidad de la institución financiera o reaseguradora del exterior, de sus administradores, accionistas o del plan de negocios para establecer una oficina de representación.

Cuando se trate de una institución financiera del exterior, debe adjuntarse una certificación del representante legal en la cual conste el origen de los recursos que colocará a residentes en Colombia para ser utilizados en el país o en el exterior, precisando si se han obtenido en el país del domicilio de la entidad o si provienen del mercado internacional.

La solicitud de apertura de la oficina y la documentación adjunta deben presentarse a la SBC en español. La documentación que no haya sido originalmente otorgada en español debe venir acompañada con su correspondiente traducción oficial. Todos los documentos que se presenten deben cumplir con las formalidades previstas en la ley para los documentos otorgados en el exterior.

4. EXCEPCIONES AL RÉGIMEN DE APERTURA DE OFICINAS DE REPRESENTACIÓN.

No están obligadas a establecer oficina de representación en Colombia las instituciones financieras y reaseguradoras del exterior que cumplan íntegramente alguna o algunas de las condiciones indicadas en el artículo 2° del Decreto 2951 de 2004.

Las instituciones financieras o reaseguradoras del exterior que, pese a estar cubiertas por alguna de las excepciones al régimen de apertura, decidan establecer una oficina de representación en Colombia, deben cumplir con los requisitos señalados para el efecto y obtener previamente de la SBC la respectiva autorización para su apertura.

4.1. PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE FILIALES Y

SUBSIDIARIAS REALIZADA POR OFICINAS DE REPRESENTACIÓN DE ENTIDADES MATRICES.

De acuerdo con lo establecido en el numeral 7 del artículo 2º del Decreto 2951 de 2004, no están obligadas a tener oficina de representación en Colombia las filiales y subsidiarias de instituciones financieras o reaseguradoras del exterior cuya matriz tenga oficina de representación autorizada en Colombia.

La realización de actos de promoción y publicidad de entidades filiales y subsidiarias acogiéndose a la citada excepción debe ser informada previamente a la SBC. Para el efecto, el representante de la oficina de representación debe remitir a la SBC, en español, o con la respectiva traducción oficial a este idioma, la resolución, acuerdo o decisión del órgano o funcionario competente de la institución matriz del exterior, que autorice expresamente la realización de dichos actos a través de la oficina, identificando plenamente las entidades filiales o subsidiarias y las actividades de éstas que promoverá.

TÍTULO I - CAPÍTULO QUINTO - Oficinas de Representación - Circular Externa 037 de 2005 - Página 29 - Octubre de 2005>

4.2. REPRESENTACIÓN DE INSTITUCIONES FINANCIERAS Y REASEGURADORAS DEL EXTERIOR.

Las instituciones financieras y reaseguradoras del exterior que no tengan oficina de representación en Colombia y decidan acogerse a las excepciones establecidas en los numerales 8 y 9 del artículo 2º del Decreto 2951 de 2004, deben obtener la autorización previa de la SBC para desarrollar las actividades propias de dichas oficinas.

Para el efecto, por intermedio del representante legal de la institución del exterior o de un apoderado, deben adjuntar en español, o con la respectiva traducción oficial a este idioma, la documentación pertinente señalada en el artículo 3º del Decreto 2951 de 2004, incluyendo:

- a. La resolución, acuerdo o decisión del órgano o funcionario competente de la institución del exterior solicitante, en la que conste la determinación de acogerse a alguna de las excepciones establecidas en los numerales 8 y 9 del artículo 2º del Decreto 2951 de 2004.
- b. La resolución, acuerdo o decisión del órgano o funcionario competente de la institución solicitante, relativa a la designación de la persona natural que actuará como representante y se dedicará en forma exclusiva a promocionar o publicitar los servicios de la institución representada, en los términos autorizados a las oficinas de representación en el Decreto 2951 de 2004.
- c. Hoja de vida de la persona que actuará como representante, presentada en la proforma establecida por la SBC para el efecto, acompañada de todos los documentos señalados en la lista de chequeo de la respectiva proforma.
- d. De acuerdo con lo previsto en el numeral 7 del artículo 4º del Decreto 2951 de 2004, la institución financiera o de reaseguros del exterior que se acoja a alguna de las excepciones contempladas en los numerales 8 y 9 del artículo 2º del mencionado decreto, debe realizar los actos de promoción o publicidad de sus servicios a través de la red de oficinas de una entidad financiera o reaseguradora establecida en el país.

Para el efecto, en la solicitud de autorización para realizar actos de promoción y publicidad, debe informar la ubicación de las oficinas de la red en las cuales desarrollará esa actividad, ilustrando en detalle la forma como se establecerán áreas independientes de las de la entidad establecida en el país y la manera como se identificarán dichas áreas, de manera que el público distinga plenamente entre unas y otras.

Obtenida la autorización, la institución financiera o de reaseguros del exterior debe designar los funcionarios que cumplirán las labores de promoción o publicidad en los términos autorizados a las oficinas de representación en el artículo 6° del Decreto 2951 de 2004. Dichos funcionarios deben tener dedicación exclusiva y, por consiguiente, no podrán ser funcionarios de la entidad matriz, filial o subsidiaria, según sea el caso, establecida en el país.

5. LOCALIZACIÓN DE LA OFICINA DE REPRESENTACIÓN Y DEL REPRESENTANTE DE ENTIDADES FINANCIERAS Y DE REASEGUROS DEL EXTERIOR.

Autorizada la apertura de una oficina de representación por la SBC, el representante de ésta debe informar al Grupo de Registro de este organismo, una vez ésta se encuentre instalada, la dirección, números de teléfono y de fax, la dirección de correo electrónico, así como cualquier dato necesario para su localización.

Dicha información también debe ser suministrada por el representante de la entidad financiera o de reaseguros del exterior autorizada por la SBC para desarrollar las actividades propias de las oficinas de representación bajo alguna de las excepciones contempladas en los numerales 8 y 9 del artículo 2° del Decreto 2951 de 2004.

6. IDENTIFICACIÓN.

Las oficinas de representación deben identificarse con un aviso visible expuesto al público en el cual se anuncie su condición de representación de una entidad financiera o reaseguradora del exterior.

Cuando una institución financiera o de reaseguros del exterior, en virtud de lo previsto en el numeral 7 del artículo 4° del Decreto 2951 de 2004, use la red de oficinas de una entidad establecida en Colombia, las áreas a través de las cuales se desarrollen las actividades de promoción y publicidad deben identificarse mediante avisos expuestos al público que permitan a los usuarios distinguir fácilmente dichos espacios y actividades de los de la entidad establecida en el país.

7. TRASLADO DE LA OFICINA.

El representante de la oficina de representación debe informar el traslado de ésta al Grupo de Registro de la SBC dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al respectivo traslado, indicando la dirección, teléfonos, fax y cualquier otro dato necesario para su localización.

En el mismo término, el representante de la entidad financiera o de reaseguros del exterior autorizada por la SBC para desarrollar las actividades propias de las oficinas de representación bajo alguna de las excepciones contempladas en los numerales 8 y 9 del artículo 2° del Decreto 2951 de 2004, debe informar al Grupo de Registro de la SBC cualquier modificación de los datos suministrados para su localización.

8. OFICINAS PROMOTORAS.

Las oficinas de representación de entidades financieras o de reaseguros del exterior autorizadas por la SBC, podrán establecer oficinas promotoras de negocios en lugares diferentes al de la oficina principal. Dichas oficinas dependerán directamente del representante de la oficina de representación.

El representante de la oficina de representación deberá informar al Grupo de Registro de la SBC el establecimiento de oficinas promotoras dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la respectiva apertura, indicando la dirección de la oficina promotora y los números telefónico y de fax, correo electrónico, así como el nombre y la identificación de la persona encargada de ésta y las funciones que desarrollará.

9. ACTIVIDADES DE LAS OFICINAS DE REPRESENTACIÓN.

Las oficinas de representación de instituciones reaseguradoras o financieras del exterior sólo pueden desarrollar las actividades previstas en los artículos 5º y 6º del Decreto 2951 de 2005, respectivamente.

10. CLAUSURA DE LAS OFICINAS DE REPRESENTACIÓN. FINALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE REPRESENTACIÓN.

La clausura de las oficinas de representación de instituciones financieras o reaseguradoras del exterior requiere autorización previa de la SBC. Cuando una entidad financiera o reaseguradora del exterior proyecte clausurar su oficina de representación en Colombia, el representante de la misma o el representante legal de la institución del exterior debe informar tal hecho a la SBC, remitiendo el documento en el cual conste la decisión de cierre adoptada por el órgano o el funcionario competente de la entidad extranjera, por lo menos con un (1) mes de anticipación a la proyectada clausura.

La institución financiera o de reaseguros del exterior que se haya acogido a alguna de las excepciones contempladas en los numerales 8 y 9 del artículo 2º del Decreto 2951 de 2004 y que proyecte concluir su actividad en Colombia, debe obtener autorización previa de la SBC para el efecto, dando aviso de tal hecho a la SBC con la antelación señalada en el inciso anterior, adjuntando el documento en el cual conste dicha decisión.

El cierre de la oficina de representación de una entidad reaseguradora del exterior no implica la cancelación de la inscripción del reasegurador del exterior en el REACOEX, salvo en aquellos casos en los cuales se presente una solicitud expresa en tal sentido.

11. PROHIBICIONES ESPECIALES DE LAS OFICINAS DE REPRESENTACIÓN DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR, REPRESENTANTES Y FUNCIONARIOS.

11.1. OFICINAS DE REPRESENTACIÓN DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR Y REPRESENTANTES DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR.

Las oficinas de representación de instituciones financieras del exterior, sus representantes y

funcionarios, así como los representantes y funcionarios de entidades financieras del exterior autorizadas por la SBC para desarrollar actividades bajo alguna de las excepciones contempladas en los numerales 8 y 9 del artículo 2º del Decreto 2951 de 2004, deben abstenerse de realizar las actividades señaladas en el artículo 7º del mencionado decreto.

11.2. OFICINAS DE REPRESENTACIÓN DE INSTITUCIONES REASEGURADORAS DEL EXTERIOR Y REPRESENTANTES DE REASEGURADORAS DEL EXTERIOR.

Las oficinas de representación de entidades reaseguradoras del exterior, sus representantes y funcionarios, así como los representantes y funcionarios de entidades reaseguradoras del exterior autorizadas por la SBC para desarrollar actividades bajo alguna de las excepciones contempladas en los numerales 8 y 9 del artículo 2º del Decreto 2951 de 2004, deben, en los términos del artículo 5º del mencionado decreto, abstenerse de actuar directa o indirectamente como compañías de seguros.

12. DEBERES DE LAS OFICINAS DE REPRESENTACIÓN Y SUS REPRESENTANTES.

De acuerdo con lo establecido en el párrafo 2º del artículo 1º del Decreto 2951 de 2004, las oficinas de representación deben cumplir con los deberes de todo comerciante. En desarrollo de lo anterior, deben:

- a. Matricularse en el registro mercantil.
- b. Llevar un registro contable de los ingresos recibidos en moneda legal o extranjera y la descomposición de los gastos de funcionamiento, los cuales deberán permanecer en la oficina de representación a disposición de la SBC.
- c. Conservar la correspondencia y demás documentos relacionados con sus actividades, los cuales deberán permanecer a disposición de la SBC.
- d. Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad.

TÍTULO I - CAPÍTULO QUINTO - Oficinas de Representación - Circular Externa 037 de 2005 - Página 31 - Octubre de 2005>

- a. Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

Adicionalmente deben conservar un inventario de los bienes que posee la institución financiera o de reaseguros del exterior en el país. Las oficinas de representación y los representantes de entidades financieras del exterior, deben llevar un control de las financiaciones otorgadas producto de su gestión, en cuanto a sus valores, clase de moneda, intereses, fecha de otorgamiento y vencimiento, número de registro de la operación ante el Banco de la República, etc.

12.1. DEBER DE INFORMACIÓN.

En desarrollo de las actividades autorizadas, las oficinas de representación y sus representantes, así como los representantes de instituciones financieras o reaseguradoras del exterior, deben dar estricto cumplimiento al mandato de información a clientes y usuarios previsto en el artículo 8º del Decreto 2951 de 2004.

Para el efecto, corresponde al representante de la oficina o al representante de la institución financiera o reaseguradora del exterior, según corresponda, adoptar procedimientos de información a clientes y usuarios, los cuales deben ser estrictamente observados por los funcionarios encargados de adelantar labores de promoción y publicidad.

En la papelería y los demás medios de identificación escrita que utilicen se debe indicar con claridad que se trata de una oficina de representación en Colombia o la representación de una institución financiera o reaseguradora del exterior.

12.2. DEBERES ESPECIALES DE LOS REPRESENTANTES DE INSTITUCIONES FINANCIERAS Y REASEGURADORAS DEL EXTERIOR.

Los representantes de entidades financieras del exterior autorizadas por la SBC para desarrollar actividades bajo alguna de las excepciones contempladas en los numerales 8 y 9 del artículo 2º del Decreto 2951 de 2004 tienen, además de los deberes antes señalados, los siguientes deberes especiales:

- a. Observar en la realización de actos de promoción y publicidad, lo dispuesto en el Decreto 2951 de 2004, así como las instrucciones impartidas por la SBC.
- b. Velar porque los funcionarios que cumplan las labores de promoción o publicidad se dediquen exclusivamente a dichas actividades.
- c. Velar porque exista una plena independencia y distinción entre las áreas en las cuales se desarrollan las actividades de promoción y publicidad de la institución del exterior de las áreas de la entidad establecida en el país, de forma que el público distinga fácilmente entre unas y otras.

13. DEBER ESPECIAL DE LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LAS ENTIDADES ESTABLECIDAS EN COLOMBIA QUE PERMITAN EL USO DE SU RED DE OFICINAS.

Los representantes legales de las entidades establecidas en Colombia que permitan el uso de sus redes a instituciones financieras o reaseguradoras del exterior en virtud de lo previsto en el numeral 7 del artículo 4º del Decreto 2951 de 2004, deben velar porque en las oficinas exista una plena independencia entre las áreas en las cuales se desarrollan las actividades de promoción y publicidad de las instituciones extranjeras y las áreas de la entidad establecida en el país, de manera que el público distinga fácilmente entre unas y otras.

Igualmente deberán velar porque ningún funcionario de la entidad establecida en el país desarrolle funciones de promoción y publicidad de la entidad financiera o de reaseguros del exterior.

14. REMISIÓN DE INFORMACIÓN.

Los representantes de las oficinas de representación y los representantes de instituciones financieras o reaseguradoras del exterior, deben remitir anualmente en medio magnético a la SBC la siguiente información:

14.1. OFICINAS DE REPRESENTACIÓN Y REPRESENTANTES DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR.

Dentro de los dos (2) primeros meses de cada año deben remitir:

- a. Un informe sobre las actividades desarrolladas en el país.
- b. Una relación de las financiaciones otorgadas en Colombia por la entidad representada, diligenciando el formulario diseñado para el efecto por la SBC.
- c. Los agentes de préstamos sindicados deben reportar la información de estas operaciones, en el formato diseñado para el efecto por la SBC.

En todo caso, en el evento en que las entidades financieras del exterior no hayan realizado operaciones en Colombia, deberán informar a esta Superintendencia esta circunstancia a más tardar en el plazo antes indicado.

TÍTULO I - CAPÍTULO QUINTO - Oficinas de Representación - Circular Externa 037 de 2005 - Página 32 - Octubre de 2005>

14.2. OFICINAS DE REPRESENTACIÓN Y REPRESENTANTES DE INSTITUCIONES REASEGURADORAS DEL EXTERIOR.

Dentro de los tres (3) primeros meses de cada año deben remitir:

- a. Un Informe sobre los contratos de reaseguro aceptados o cedidos en el año inmediatamente anterior, en el que se indique el tipo de contrato, montos aceptados, primas, comisiones y vigencias.
- b. Indicación, conforme a la delegación efectuada por la entidad reaseguradora del exterior, de la máxima capacidad de aceptación por riesgo y del máximo cúmulo que puede reasegurar en contratos de exceso de pérdida catastróficos, de conformidad con las normas de regulación prudencial que rijan al reasegurador y con sus políticas internas de suscripción.

14.3. INFORMACIÓN SOBRE CAMBIOS DEL RÉGIMEN JURÍDICO.

Los representantes de las oficinas de representación y los representantes de instituciones financieras o reaseguradoras del exterior deben informar a la SBC, dentro del mes siguiente a la ocurrencia del hecho respectivo, cualquiera de las siguientes situaciones:

- a. Las modificaciones que se produzcan en el régimen jurídico del país en el cual se encuentre domiciliada la institución del exterior que tengan efecto en la actividad que desarrolla en Colombia la entidad representada.
- b. Cualquier proceso de reorganización que afecte a la institución del exterior y los cambios de razón social.
- c. Las medidas relevantes adoptadas en relación con la institución representada por las autoridades de supervisión de los países en los cuales ésta desarrolla actividades.

15. RÉGIMEN DE PUBLICIDAD.

Las oficinas de representación y los representantes de instituciones financieras o reaseguradoras del exterior deben solicitar autorización de la SBC para desarrollar campañas que tengan por objeto promover o publicitar en el país a la entidad representada y sus servicios. Para el efecto, deben presentar previamente a la SBC para su respectiva

autorización los programas de promoción o de publicidad que pretendan divulgar en el territorio nacional.

En los mensajes publicitarios, a continuación de la razón social o genérica de la entidad financiera o reaseguradora del exterior, debe anotarse la siguiente inscripción: “Promoción y oferta de los negocios y servicios de la entidad financiera o reaseguradora (según el caso) representada en Colombia”.

Las entidades financieras y reaseguradoras del exterior que no tengan oficina de representación o representante en Colombia, o no estén comprendidas en alguna de las excepciones contempladas en el artículo 2º del Decreto 2951 de 2004, no pueden promover mediante publicidad sus servicios.

16. REPRESENTACION.

La representación en Colombia de las oficinas de representación de instituciones financieras y de reaseguros del exterior, estará a cargo de una persona natural designada, debidamente inscrita y posesionada para tal efecto ante la SBC.

Igualmente deben posesionarse ante la SBC, previamente al ejercicio de sus actividades, los representantes de instituciones financieras y reaseguradoras del exterior que se hayan acogido a alguna de las excepciones previstas en los numerales 8 y 9 del artículo 2º del Decreto 2951 de 2004.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10º del Decreto 2951 de 2004, no pueden desempeñarse como representantes de una oficina de representación o representantes de una institución financiera o reaseguradora del exterior, quien sea representante de otra oficina de representación, o los administradores, representantes legales o empleados de instituciones financieras, aseguradoras o intermediarios de seguros o de reaseguros establecidos en Colombia.

17. REGIMEN SANCIONATORIO.

La SBC podrá imponer cualquiera de las sanciones establecidas en el artículo [208](#) del EOSF por el incumplimiento de las disposiciones previstas en el EOSF, el Decreto 2951 de 2004 o las instrucciones que para la observancia de éstas se imparten en el presente Capítulo, por parte de las oficinas de representación, sus representantes o funcionarios, o por los representantes o funcionarios de instituciones financieras o reaseguradoras del exterior autorizadas por la SBC para desarrollar actividades bajo alguna de las excepciones contempladas en los numerales 8 y 9 del artículo 2º del citado decreto.

TÍTULO I - CAPÍTULO QUINTO - Oficinas de Representación - Circular Externa 037 de 2005 - Página 33 - Octubre de 2005>.

CAPÍTULO SEXTO.

REGLAS SOBRE COMPETENCIA Y PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO.

1. LIBRE COMPETENCIA, PRACTICAS RESTRICTIVAS Y COMPETENCIA DESLEAL.

Con fundamento en el artículo [333](#) de la Constitución Nacional, que consagra el derecho a la libre competencia como un derecho de todos que supone responsabilidades, y correspondiéndole a esta Superintendencia el ejercicio de la función de control y vigilancia de las actividades financiera y aseguradora, como actividades de interés público a la luz del artículo [335](#) de la misma Carta Política, la Superintendencia se permite impartir las siguientes instrucciones a sus vigiladas:

Gran parte de las actividades desarrolladas por las entidades vigiladas incluyen la distribución de una diversidad de productos y servicios que comprenden, entre otros, depósitos, otorgamiento de créditos, servicios fiduciarios, seguros y emisión de tarjetas de crédito. Dentro de las competencias que le atribuye la ley a la Superintendencia Bancaria, se cuenta como uno de sus objetivos, el de velar por que las entidades sometidas a su vigilancia no incurran en prácticas comerciales restrictivas del libre mercado y desarrollen su actividad con sujeción a las reglas y prácticas de la buena fe comercial.

En desarrollo de lo anterior, este Despacho considera pertinente recordar a las entidades vigiladas la prohibición de realizar actos, acuerdos o convenios entre sí, o adoptar decisiones de asociaciones empresariales y prácticas concertadas, que directa o indirectamente tengan por objeto o como efecto impedir, restringir o falsear el juego de la libre competencia dentro de los sistemas financiero, asegurador o previsional, o cualquier acto que constituya un abuso de posición dominante, así como celebrar pactos que tengan como propósito excluir a la competencia del acceso al mercado o a los canales de distribución del mismo. Los usuarios de los sistemas vigilados deben contar con la posibilidad de obtener en el mercado diversas alternativas de inversión o de consumo, de suerte que puedan acceder en un contexto de absoluta transparencia a productos o servicios de mayor calidad y rentabilidad o menor costo según se trate.

En tal sentido, la ley 256 de 1996, y demás disposiciones complementarias, prohíbe los actos o hechos contrarios a la buena fe comercial que tiendan a establecer competencia desleal para con los participantes dentro de los sistemas financiero, asegurador o previsional. Entendiendo que las prohibiciones indicadas se aplican a todas las entidades vigiladas, a las agremiaciones o asociaciones de ellas y, en general, a cualquier persona natural o jurídica cuya participación pueda afectar el funcionamiento de los mercados correspondientes.

En consecuencia, sin perjuicio de las autorizaciones especiales a que hubiere lugar de conformidad con las normas aplicables, las entidades vigiladas deberán, en los términos del artículo 4 de la ley 155 de 1959, informar a la Superintendencia Bancaria “de las operaciones que proyecten llevar a cabo para el efecto de fusionarse, consolidarse o integrarse entre sí, sea cualquiera la forma jurídica de dicha consolidación, fusión o integración,” y este Despacho deberá objetar la operación si tiende a producir una indebida restricción a la libre competencia.

Bajo el entendido que la plena observancia y aplicación de las normas vigentes, y que el ejercicio de la libre competencia dentro de los sectores enunciados redundará en un mayor grado de eficiencia en la prestación de los servicios, la Superintendencia Bancaria ejercerá una celosa vigilancia sobre el cumplimiento que den a las mismas las instituciones vigiladas.

Por último, esta Superintendencia estima que las entidades sometidas a su control deben revisar que sus procedimientos y políticas se ajusten al contenido de las disposiciones vigentes, y que no afecten la transparencia, el crecimiento y la eficiencia del mercado ni los intereses de los usuarios.

2. PROGRAMAS PUBLICITARIOS.

Para efectos de lo dispuesto en la letra c), numeral 2o. del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, los programas publicitarios de las entidades vigiladas se sujetarán a las siguientes reglas:

2.1. CONDICIONES BÁSICAS DE LOS TEXTOS PUBLICITARIOS.

Los textos e imágenes que se utilicen en las campañas publicitarias, deberán observar cuando menos las siguientes condiciones generales:

a. Cuando en los textos publicitarios desee incluirse información financiera, contable o estadística, deberán utilizarse exclusivamente las cifras históricas, salvo aquellas que por su carácter sean variables, v.gr. las del total de depósitos captados, el patrimonio, los activos, número de clientes, indicadores financieros, etc., cuya utilización publicitaria deberá efectuarse identificando claramente el período al cual corresponden.

b. Los mensajes publicitarios no pueden ser contrarios a la buena fe comercial, ni pueden tender a establecer competencia desleal en los términos de la ley 256 de 1996.

<TÍTULO I - Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero - Circular Externa 015 de 2007 - Página 34 - Marzo de 2007>

c. En la difusión de programas publicitarios debe aludirse a la circunstancia de hallarse la entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Tratándose de mensajes publicitarios divulgados en medios escritos, deben seguirse los parámetros contenidos en el Anexo 1 del presente capítulo.

d. En la publicidad deberá utilizarse la denominación o razón social completa de la entidad o su sigla, tal como aparece en sus estatutos sociales, acompañada siempre de la denominación genérica de la entidad (banco, corporación financiera, compañía de seguros, etc.).

e. En la difusión de la publicidad compartida con entidades no vigiladas por la Superintendencia Bancaria, el nombre, logotipo o sigla de la entidad vigilada deberá estar ubicado en la parte inferior izquierda contigua a la anotación indicada en literal c., y el de la marca compartida en el lado contrario guardando siempre el tamaño, proporción e igualdad con el de la institución financiera.

En el caso de los plásticos de las tarjetas de crédito o débito, tendrán que compartir en todo su conjunto, los nombres, razones sociales o logotipos en igualdad de proporciones, tamaños y espesores de las letras.

f. Cuando en el momento de la difusión se detecte un error o equivocación en un texto publicitario o en una publicación que contenga cifras o datos financieros, la entidad vigilada deberá por el mismo medio rectificarla, aclarando el error presentado, sin necesidad de que medie orden particular y expresa de esta Superintendencia y sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.

2.2. PRÁCTICAS PROHIBIDAS.

La imagen institucional o las características jurídicas, económicas o financieras de los productos o servicios que se pretenda promover deben ser ciertas y comprobables, guardando total acuerdo con la realidad financiera, jurídica y técnica de la entidad o del servicio promovido, de tal manera que en todo momento la entidad se encuentre en capacidad de cumplir con los ofrecimientos que realiza a través de los medios publicitarios.

En tal sentido, se entienden prohibidas prácticas como las siguientes:

- a. Ponderar un producto de manera tal que sus bondades o características sean contrarias a la realidad, como sucedería vb.gr en los casos en que se exprese o se insinúe que se cuenta con cajeros automáticos en línea o con servicio entre ciudades, que se cuenta dentro de las oficinas con pantalla de consulta, o que se pueden hacer electrónicamente consignaciones para el pago de servicios públicos, sin que efectivamente ello sea así;
- b. Ofrecer condiciones o coberturas de seguros más allá de las contenidas expresamente en las pólizas respectivas ó en los títulos de capitalización;
- c. Presentar o apoyar la solidez de los servicios o productos en aspectos ajenos al verdadero sustento técnico, jurídico o económico de la publicidad, como sucedería cuando tal calidad se base en afirmaciones tales como "conglomerado X" "contamos con el respaldo de los mayores accionistas", etc. No obstante, se permite a las filiales de establecimientos de crédito que utilicen junto a su razón social la indicación de ser filial de XX (nombre de la matriz)
- d. Utilizar, sin perjuicio de lo establecido en el literal b. precedente, afirmaciones que permitan deducir como definitivas situaciones que en realidad responden a fenómenos coyunturales, transitorios o variables en relación con el mercado financiero.
- e. Utilizar o insinuar, ponderaciones o superlativos abstractos que no reflejen una situación exacta, como sucedería con expresiones tales como "somos los primeros", "los mejores", "el indicado", etc. sin decir en qué, en relación con qué o con quienes.
- f. <Literal adicionado por la Circular 50 de 2009. El nuevo texto es el siguiente:> Indicar que la entidad se encuentra inscrita en un fondo de garantías sin estarlo.

Notas de Vigencia

- Literal adicionado por la Circular 50 de 2009, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 155 de 20 de noviembre de 2009.

g.<Literal adicionado por la Circular 50 de 2009. El nuevo texto es el siguiente:> Indicar que una acreencia se encuentra amparada por un seguro de depósito sin estarlo.

Notas de Vigencia

- Literal adicionado por la Circular 50 de 2009, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 155 de 20 de noviembre de 2009.

2.3. RÉGIMEN DE AUTORIZACIÓN GENERAL.

Se entienden autorizadas, de acuerdo con lo previsto en el artículo [99](#) numeral 1o. del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, las campañas publicitarias que adelanten las instituciones vigiladas bajo las siguientes condiciones:

a. Campañas institucionales se entienden autorizadas las campañas institucionales, es decir, aquellas que proyectan una impresión favorable sobre el nombre, la imagen o la reputación de una entidad, para consolidarse en el medio, fundamentándose en valores de carácter ético, cívico, cultural o social, como serían, vr, gr. las campañas ecológicas, las que exaltan la protección de los recursos energéticos, o las que promueven la conservación de los valores culturales y familiares, entre otras.

b. Campañas publicitarias no institucionales: las restantes campañas publicitarias, como lo son todos aquellos mensajes publicitarios difundidos por cualquier medio de comunicación (tales como televisión, radio, prensa, correo directo, envío de cupones o entregas a clientes o

<TÍTULO I - Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero - Circular Externa 015 de 2007 - Página 35 - Marzo de 2007>

terceros, o cualquier otro medio escrito u oral), orientadas a difundir los productos o servicios que estén facultadas para ofrecer las entidades vigiladas, ya sea de manera masiva o no, se entienden autorizadas siempre que durante su divulgación las entidades cumplan los siguientes requisitos:

1) No encontrarse la entidad en situación de quebranto patrimonial en los términos del artículo [457](#) del Código de Comercio, en concordancia con el literal g) del artículo [114](#) y la letra d) del numeral 5) del artículo [326](#) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, ni sometida a vigilancia especial.

2) Estar cumpliendo la entidad con las disposiciones que le sean aplicables sobre capitales mínimos, y relaciones patrimoniales.

3) No haber sido la entidad o alguno de sus administradores sancionados por violación a normas legales o reglamentarias relacionadas con las campañas publicitarias adelantadas por la institución, durante los seis meses anteriores a la fecha de lanzamiento del programa respectivo.

En todo caso se entienden autorizadas las campañas no institucionales que hacen simple mención o referencia adicional al servicio, sin calificación o ponderación del mismo, e igualmente los avisos que se limiten a informar la apertura, traslado y cierre de oficinas, así como aquellas en las cuales se de noticia del resultado de eventos para los que estén facultadas las entidades vigiladas, tales como sorteos, rifas, etc.

c. Publicidad de los intermediarios de seguros y reaseguros: Sin perjuicio del cumplimiento de los anteriores requisitos, los intermediarios de seguros y reaseguros deberán obtener previamente la autorización de la entidad aseguradora o capitalizadora cuando se adelante la publicidad de los productos que éstas ofrezcan. Dicha autorización deberá adjuntarse a la información que deba ser remitida ó mantenida a disposición de esta Superintendencia, según el caso.

d. Verificación posterior: Las entidades vigiladas que promuevan sus campañas publicitarias bajo el régimen de autorización general deberán conservar los documentos que a continuación se describen, en la Presidencia o Secretaría General de la entidad o en el órgano que haga sus veces, a disposición de esta Superintendencia, para que ésta pueda ejercer el control correspondiente:

1) Todos los documentos y soportes que integren la publicidad, así como aquellos adicionales que permitan identificar los períodos previstos para su difusión, las condiciones y los medios de comunicación que se utilicen al efecto.

2) Comunicación suscrita por el presidente de la entidad o por cualquier otro directivo que ostente la representación legal de la misma, en la que claramente se pueda evidenciar que la institución verificó haber dado cumplimiento a todos los requisitos previstos para la difusión de campañas publicitarias bajo el régimen de autorización general, y que se estableció la conformidad de la publicidad con la realidad económica y jurídica del servicio y de la entidad.

La Superintendencia Bancaria podrá ordenar la suspensión, en cualquier momento y sin previo aviso, de las campañas publicitarias que no se ajusten a lo prescrito para su difusión.

2.4. RÉGIMEN DE AUTORIZACIÓN INDIVIDUAL.

Las siguientes campañas publicitarias deberán obtener de manera individual y previa la autorización de la Superintendencia Bancaria, para su difusión al público:

- a. Las que no reúnan los requisitos previstos para la aplicación del régimen de autorización general.
- b. Tratándose de entidades sometidas a vigilancia especial o que se encuentren adelantando programas de recuperación, saneamiento o adecuación de capital, la SBC determinará, en cada caso, si requerirán obtener de manera individual y previa autorización para la difusión de sus campañas publicitarias no institucionales.

Para obtener la autorización de esta entidad, deberá remitirse con antelación no menor a quince (15) días calendario 2 ejemplares que contengan los textos, imágenes y secuencias gráficas que llegarán al público -según el medio de comunicación a través del cual se pretenda adelantar-, los cuales, una vez obtenida la aprobación correspondiente, podrán utilizarse indistintamente a través de los diversos medios, sin necesidad de nueva autorización de la Superintendencia Bancaria, siempre que correspondan exactamente al proyecto autorizado.

2.5. AUTORIZACIONES ESPECIALES.

Las entidades vigiladas que por razón de su naturaleza jurídica se encuentren dentro del presupuesto de que trata el Decreto 2437 de 1974 deberán proceder de conformidad con el mismo, obteniendo adicionalmente autorización del Ministro de Comunicaciones para adelantar la campaña publicitaria.

<TÍTULO I - Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero - Circular Externa 015 de 2007 - Página 36 - Marzo de 2007>

2.6. PROGRAMAS PUBLICITARIOS ADELANTADOS POR LAS SOCIEDADES FIDUCIARIAS.

En las campañas publicitarias que adelantan las Sociedades Fiduciarias, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en los numerales precedentes en todo cuanto no resulte contrario a las instrucciones que a continuación se imparten, deberán observarse las siguientes reglas:

a. Aspectos generales: Las campañas publicitarias orientadas a promover productos o servicios fiduciarios deben precisar el tipo de contrato mediante el cual ha de instrumentalizarse el respectivo negocio -fiducia mercantil o encargo fiduciario-, evitando el empleo de expresiones que induzcan al público a la convicción de que la entidad alcanzará el éxito en la gestión encomendada. En tal sentido debe señalarse de manera fácilmente visible en los programas publicitarios que las obligaciones asumidas por las entidades fiduciarias con ocasión de la celebración de contratos de fiduciarios tienen carácter de obligaciones de medio y no de resultado.

b. Condiciones para la publicidad de fiducia de inversión: la publicidad de la fiducia de inversión deberá adicionalmente observar las siguientes condiciones:

1) Ningún programa publicitario orientado a promover la fiducia de inversión debe inducir a los usuarios a considerar erróneamente que invierten en el contrato fiduciario, toda vez que este es apenas el medio a través del cual el fideicomitente se vincula con un fondo o proyecto específico de inversión.

2) Las entidades fiduciarias deberán abstenerse de designar los contratos fiduciarios de inversión con apelativos tales como “certificados”, “cuenta”, “título” o cualquiera otra expresión que pueda inducir al público a pensar equivocadamente que tales documentos constituyen activos financieros de renta fija o títulos de deuda.

3) Siempre que se desee publicar o divulgar, por cualquier medio, la tasa de rentabilidad obtenida por un fondo común ordinario o un fondo común especial de inversión deberán observarse los siguientes lineamientos:

- Deberá hacerse referencia a la rentabilidad obtenida durante los treinta días calendario inmediatamente anteriores y expresarse en términos de rendimiento efectivo anual neto, independientemente de la posibilidad de expresar su equivalencia en tasas nominales.
- Para calcular dicho rendimiento neto deberán haberse deducido previamente todos los costos y gastos a cargo del fondo. Además se deducirá, para dicho cálculo, el porcentaje aplicado como comisión por concepto de la administración de los recursos del mismo. Cuando respecto de un mismo Fondo se aplicaren distintas comisiones, se calculará para estos efectos, la tasa de comisión promedio ponderada cobrada durante el período.
- La información deberá tener su fuente en los mismos datos que sirven de base para la elaboración del informe semanal estadístico conforme al formato que para el efecto expida la Superintendencia Bancaria.
- Siempre que se mencione la rentabilidad obtenida por un Fondo de inversión, deberá destacarse que dicha rentabilidad no es necesariamente indicativa de futuros resultados.
- Las entidades acreditarán el cumplimiento de las exigencias antes enunciadas mediante la remisión a esta Superintendencia de una copia del aviso respectivo dentro de los 5 días hábiles siguientes a su publicación.

4) Tratándose de fondos respecto de los cuales la correspondiente sociedad no se encuentra obligada a garantizar un determinado resultado, deberá mencionarse, igualmente, que la inversión efectuada envuelve el riesgo de pérdida, inclusive de la totalidad de la misma. Esta última aclaración debe incluirse en los reglamentos de los fondos respectivos.

c. Condiciones para la publicidad de fiducia inmobiliaria: en todos los programas o campañas publicitarias por medio de las cuales se promocionen negocios de fiducia inmobiliaria o de

administración de proyectos inmobiliarios, así como en la papelería que se utilice para tales efectos, deberá informarse de manera expresa y destacada la gestión a desarrollar por la sociedad fiduciaria -esto es, si se trata de la administración de tesorería del proyecto, la vigilancia de todas las etapas de la obra, la inversión de los recursos que ingresen al fideicomiso, y demás conceptos de este tipo de fideicomiso-, de tal suerte que para el adherente, inversionista o beneficiario resulten claros e inequívocos los parámetros a los que se circunscribe la labor que adelantará la fiduciaria.

La inobservancia de esta instrucción se considerará una práctica insegura al tenor de lo dispuesto en la letra a) del numeral 5 del artículo [326](#) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

2.7. PROGRAMAS PUBLICITARIOS ADELANTADOS POR LAS SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y DE CESANTÍA.

Los programas o campañas publicitarias tendientes a promover la administración de recursos correspondientes a pensiones, y a divulgar las actividades que desarrollen conforme a la Ley [100](#) de 1993, relativa al nuevo Sistema General de Pensiones, deberán sujetarse al siguiente régimen de excepción:

<TÍTULO I - Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero - Circular Externa 015 de 2007 - Página 37 - Marzo de 2007>

a. Aspectos Generales: la publicidad relacionada con la administración de fondos de pensiones y/o de cesantías, deberá sujetarse a las siguientes condiciones generales:

1) Sólo podrán adelantar programas publicitarios relacionados con la administración de recursos correspondientes a pensiones dentro del Sistema General de Pensiones de que trata la Ley [100](#) de 1993, las entidades administradoras del régimen solidario de prima media con prestación definida, así como las sociedades administradoras de fondos de pensiones y/o de cesantía cuando hayan sido expresamente autorizadas por esta Superintendencia para administrar un fondo de pensiones del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad.

2) Las entidades aseguradoras, las sociedades administradoras de fondos de pensiones y de cesantía y las sociedades fiduciarias que estén autorizadas por esta Entidad para administrar fondos de pensiones voluntarios, podrán realizar campañas publicitarias sobre los mismos siempre y cuando efectúen de manera destacada la aclaración de que se trata de fondos de pensiones voluntarios, y que, por lo tanto, son distintos de los fondos que prevé la Ley [100](#) de 1993.

3) Las entidades aseguradoras que cuenten con autorización para la explotación del ramo de seguro de pensiones, cuando adelanten campañas publicitarias deberán advertir de manera destacada que se trata del seguro de un producto distinto a los fondos de pensiones voluntarios o de aquellos que prevé la Ley [100](#) de 1993.

b. Régimen de Autorización Individual: con excepción de lo previsto en el literal c. subsiguiente, todos los programas publicitarios a que hace referencia el presente numeral deberán someterse a la autorización individual y previa de la Superintendencia Bancaria, a fin de que ésta verifique que con la respectiva publicidad no se está induciendo a confusión a sus destinatarios y, en especial, que se ha dado cumplimiento a todos los parámetros y disposiciones generales señalados en los numerales 1.1 y 1.2 del presente capítulo.

Para obtener dicha autorización, deberá remitirse con una antelación no menor a quince (15) días calendario, los textos, imágenes y secuencias gráficas que llegarán al público según el medio a través del cual se pretenda adelantar, así como los documentos pertinentes mediante los cuales se acredite que el respectivo programa publicitario se contrató con cargo al presupuesto de gastos administrativos de la entidad, en el caso en que tal programa tenga por objeto la promoción de las actividades de la entidad.

c. Régimen de Autorización General: Se entienden autorizadas únicamente las campañas institucionales a que se refiere la letra a. del numeral 1.3 del presente capítulo relacionadas con el nuevo régimen pensional, donde se describan de manera general o parcial sus características y funcionamiento, pero en ellas no podrá hacerse alusión a servicios o productos de las entidades que están realizando la promoción.

d. Publicación de la Rentabilidad: cuando se pretenda obtener autorización para publicar o divulgar, por cualquier medio, la rentabilidad obtenida en los fondos que administren las sociedades administradoras de fondos de pensiones y de cesantía, deberán observarse los siguientes lineamientos:

1) Deberá hacerse referencia a la rentabilidad obtenida durante el período inmediatamente anterior, esto es, dentro del lapso que señale el Gobierno Nacional para la obtención de la rentabilidad mínima, en términos de rendimiento efectivo anual neto, sin perjuicio de la posibilidad de expresar su equivalencia en tasas nominales.

2) Para calcular dicho rendimiento neto deberán haberse deducido previamente todos los costos y gastos a cargo del fondo.

3) Siempre que se mencione la rentabilidad obtenida por un fondo de pensiones o de cesantía, deberá destacarse que dicha rentabilidad no es necesariamente indicativa de futuros resultados.

4) Tratándose de fondos respecto de los cuales la correspondiente sociedad no se encuentra obligada a garantizar un determinado resultado, deberá mencionarse, igualmente, que la inversión efectuada envuelve el riesgo de pérdida, inclusive de la totalidad de la misma. Esta última aclaración debe incluirse en los reglamentos de los fondos respectivos.

e. Publicidad de servicios colaterales: las sociedades administradoras de fondos de pensiones y/o de cesantía, no podrán utilizar en sus textos publicitarios incentivos o beneficios sujetos a condición potestativa de parte de quien los otorga. Por tanto, para incluir en la publicidad dichos beneficios, éstos deberán gozar de absoluta certeza, entendida como el hecho de que su otorgamiento o concesión sea consecuencia directa de la afiliación al fondo respectivo, circunstancia que debe estar suficientemente garantizada por la entidad que otorgaría el aludido beneficio.

En ningún caso los beneficios o incentivos ofrecidos podrán consistir en el otorgamiento directo o indirecto de créditos por parte de instituciones sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria.

<TÍTULO I - Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero - Circular Externa 015 de 2007 - Página 38 - Marzo de 2007>



2.8 INSTRUCCIONES RELATIVAS A LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE

EL SEGURO DE DEPÓSITOS. <Numeral adicionado por la Circular 50 de 2009. El nuevo texto es el siguiente:> Las instituciones financieras a las que se refieren los artículos [317](#) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y 11 del Decreto Ley 2206 de 1998, y demás normas que los modifiquen, complementen o adicionen, y que se encuentren sujetas al régimen de seguro de depósitos, cuyas acreencias estén amparadas por los mismos, deberán informar a los consumidores financieros, a través de los mecanismos publicitarios que a continuación se indica, en forma previa y durante la vigencia de los contratos, lo siguiente:

1) A través de las páginas de Internet o mecanismos de similar cobertura, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral III de los anexos 2 y 3 del presente Capítulo:

a) Si la entidad se encuentra inscrita en el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras –FOGAFIN– o en el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas –FOGACOO–.

b)Cuál es el objeto del seguro de depósitos;

c) Quiénes son los titulares de las acreencias amparadas por el seguro de depósitos;

d) Cuáles son los productos o acreencias amparadas por el seguro de depósitos;

e)Cuál es valor máximo asegurado cubierto por el seguro de depósitos;

f) Cuáles son los productos o acreencias ofrecidos o contratados, que no se encuentran amparados por el seguro de depósitos.

La publicidad que se divulgue a través del mecanismo mencionado en el presente subnumeral, deberá ser cierta, suficiente, clara, oportuna y con caracteres destacados, de forma que le permita a los consumidores financieros conocer la información relativa a la existencia, características y funcionamiento del seguro de depósitos.

Las entidades vigiladas deberán actualizar la información del seguro de depósitos señalada en el presente subnumeral y en los anexos 2 y 3 del presente Capítulo, en el evento en que existan modificaciones sobre las mismas, derivadas de una reglamentación posterior.

2) En los extractos de cada producto:

Las instituciones deberán incluir en los extractos de los productos que cuenten con un seguro de depósitos la expresión “este producto cuenta con seguro de depósitos” de acuerdo con los parámetros contenidos en el numeral IV de los anexos 2 y 3 del presente Capítulo.

Igualmente, en los productos que no se encuentren amparados por los seguros de depósitos las instituciones deberán informar de este hecho a los consumidores financieros de una manera clara y precisa, especificando “este producto no se encuentra amparado por un seguro de depósitos”.

3) En las oficinas, agencias y sucursales abiertas al público:

Las entidades vigiladas deberán fijar un aviso en las oficinas, agencias y sucursales abiertas al público, en el cual se indique que éstas se encuentran inscritas en el fondo de garantías que corresponda, precisando de manera clara los beneficios de tal inscripción e indicando las características y condiciones de funcionamiento del seguro de depósitos descritas en los literales a) al f) del subnumeral 1º precedente.

Lo anterior, de acuerdo con los parámetros contenidos en los anexos 2 y 3 del presente Capítulo.

La información que se suministre a los consumidores financieros a través de este mecanismo, deberá ser cierta, clara, suficiente, oportuna y con caracteres destacados.

4) En la publicidad divulgada masivamente por escrito:

En toda publicidad que divulguen de manera escrita las entidades vigiladas deberán atender las instrucciones a las que se refieren los anexos 2 y 3 del presente Capítulo, señalando en forma clara que el producto ofrecido se encuentra amparado por un seguro de depósitos.

Notas de Vigencia

- Numeral 8 y subnumerales adicionados por la Circular 50 de 2009, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 155 de 20 de noviembre de 2009. El numeral 2.8 existente se reenumera como 2.9.

2.8.1. DIVULGACIÓN DEL SEGURO DE DEPÓSITOS AL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN O VINCULACIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, DE LA APERTURA O RENOVACIÓN DE UN PRODUCTO. <Numeral adicionado por la Circular 50 de 2009. El nuevo texto es el siguiente:>

Al momento de la contratación, vinculación, apertura o renovación de un producto, amparado o no con un seguro de depósitos, las entidades vigiladas deberán suministrarle al consumidor financiero la información de que trata el subnumeral 1) del numeral 2.8. del presente Capítulo, y dejar constancia documentada del cumplimiento de esta instrucción.

La información que se suministre a los consumidores financieros a través de este mecanismo, deberá ser cierta, clara, suficiente, oportuna y con caracteres destacados.

Notas de Vigencia

- Numeral 8 y subnumerales adicionados por la Circular 50 de 2009, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 155 de 20 de noviembre de 2009. El numeral 2.8 existente se reenumera como 2.9.

2.8.2. CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS QUE ATIENDAN CONSUMIDORES FINANCIEROS. <Numeral adicionado por la Circular 50 de 2009. El nuevo texto es el siguiente:>

Los funcionarios que ofrezcan productos amparados por un seguro de depósitos, deberán recibir por parte de la institución financiera, la capacitación que les permita suministrar a los consumidores financieros, información cierta, clara, suficiente y oportuna, relativa al seguro de depósitos.

Notas de Vigencia

- Numeral 8 y subnumerales adicionados por la Circular 50 de 2009, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 155 de 20 de noviembre de 2009. El numeral 2.8 existente se reenumera como 2.9.

2.9. RESPONSABILIDAD PERSONAL.

Los administradores de las entidades serán personalmente responsables ante esta Superintendencia por el incumplimiento de las previsiones descritas. en el numeral 1. del presente capítulo.

Notas de Vigencia

- Este numeral fue correspondió al 2.8 antes de la adición del numeral 2.8 por la Circular 50 de 2009, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 155 de 20 de noviembre de 2009.

3. PROTECCION A LA LIBRE CONCURRENCIA DE OFERENTES PARA LA CONTRATACION DE POLIZAS DE SEGURO EN INSTITUCIONES FINANCIERAS POR CUENTA DE SUS DEUDORES.

3.1. INSTITUCIONES FINANCIERAS TOMADORAS DE SEGUROS POR CUENTA DE SUS DEUDORES.

El Decreto 384 de 1993, por medio del cual se reglamentó el artículo [22](#) del Decreto 2179 de 1992, incorporado como artículo [100](#) numeral 2o. del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, dispone que las instituciones financieras que actúen como tomadoras de seguros, por cuenta de sus deudores, deberán adoptar procedimientos de contratación que garanticen la libre concurrencia de oferentes; igualmente, de conformidad con lo previsto en el artículo 108 de la Ley 100 de 1994, las sociedades administradoras de fondos de pensiones deben adoptar, para la contratación de seguros de invalidez y sobrevivencia, procedimientos autorizados por la Superintendencia Bancaria que aseguren la libre concurrencia de oferentes.

De acuerdo con lo establecido por el mencionado Decreto, los procedimientos que adopten las instituciones financieras para garantizar dicha libertad, deberán sujetarse a los criterios que el mismo establece.

Para efectos del control que le corresponde ejercer a esta Superintendencia, las instituciones financieras que actúen como tomadores de seguros, por cuenta de sus deudores, deberán informar a esta Superintendencia los procedimientos que para los fines previstos en las normas antes mencionadas se adopten, detallando especialmente lo siguiente:

- a. Se indicarán los mecanismos de amplia difusión a través de los cuales se invitará a presentar propuestas, a las entidades aseguradoras autorizadas para explotar el correspondiente ramo.
- b. La periodicidad con la cual se empleará dicho procedimiento y, si es el caso, la circunstancia de haberse utilizado.
- c. Tratándose de sociedades administradoras de Fondos de Pensiones, deberá, precisarse, cuando menos:
 - 1) los mecanismos de amplia difusión mediante los cuales se invitará a presentar propuestas a las entidades aseguradoras de vida que cuenten con autorización para la explotación del ramo de seguros previsionales de invalidez y sobrevivencia.
 - 2) la información que, con carácter igualitario, se ha de suministrar a las entidades aseguradoras de vida que atiendan la invitación a presentar propuestas, la cual ha de corresponder a los

criterios previstos legalmente en el mencionado decreto, en particular si se prevé o no la existencia de intermediarios de seguros y el nivel previsto de comisión por su labor de promoción.

3) los criterios de naturaleza objetiva con base en los cuales se procederá a la selección de la respectiva entidad aseguradora de vida que asumirá los riesgos de invalidez y sobrevivencia.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este numeral tener en cuenta lo dispuesto en la Circular SUPERFINANCIERA 22 de 2014 -Instrucciones relacionadas con la licitación de seguros cuando las instituciones financieras actúan como tomadoras por cuenta de sus deudores o locatarios, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 310 de 8 de agosto de 2014, teniendo en cuenta que la instrucción sexta dispone:

'La presente Circular Externa rige a partir de su publicación y tiene aplicación preferente respecto de las instrucciones relacionadas contenidas en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996), particularmente los numerales [3](#) y [4](#) del Capítulo VI del Título I. En todo caso, las instituciones financieras pueden dar aplicación a la presente Circular Externa respecto de la contratación que adelanten cuando actúen como tomadoras de seguros diferentes a aquellos asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional por cuenta de sus consumidores financieros.'.

3.2. VERIFICACIÓN.

La Superintendencia Bancaria verificará en cualquier momento el cumplimiento de tales procedimientos mediante las visitas de inspección que realiza a las instituciones financieras, para lo cual éstas tendrán a su disposición los siguientes documentos:

- a. La constancia de haberse utilizado, para cada proceso de selección, los mecanismos de amplia difusión previstos en el correspondiente manual.
- b. La información que para cada proceso de selección se suministre a las entidades aseguradoras que acepten la invitación a presentar propuestas, de acuerdo con lo establecido en el numeral 2o. del artículo primero del Decreto 384 de 1993.
- c. Las actas que para cada proceso de selección se elaboren, en las cuales se expondrán los criterios utilizados para la escogencia de una o varias entidades aseguradoras y, si es el caso, de intermediarios de seguros que hayan participado en los mismos, teniendo en cuenta lo dispuesto por el numeral 3o. del artículo primero del Decreto 384 de 1993.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este numeral tener en cuenta lo dispuesto en la Circular SUPERFINANCIERA 22 de 2014 -Instrucciones relacionadas con la licitación de seguros cuando las instituciones financieras actúan como tomadoras por cuenta de sus deudores o locatarios, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 310 de 8 de agosto de 2014, teniendo en cuenta que la instrucción sexta dispone:

'La presente Circular Externa rige a partir de su publicación y tiene aplicación preferente respecto de las instrucciones relacionadas contenidas en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996), particularmente los numerales [3](#) y [4](#) del Capítulo VI del Título I. En todo caso, las instituciones financieras pueden dar aplicación a la presente Circular Externa respecto de la contratación que adelanten cuando actúen como tomadoras de seguros diferentes a aquellos asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional por cuenta de sus consumidores financieros.'

3.3. PREVISIONES ESPECIALES APLICABLES AL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS ADELANTADO POR LAS SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES.

Sin perjuicio de la observancia de las instrucciones generales impartidas, en cuanto no pugnen con las directrices que se imparten a continuación, las sociedades administradoras de fondos de pensiones deberán observar las siguientes condiciones:

a. Contenido de las Pólizas: Las pólizas de seguros que expidan las entidades aseguradoras de vida para amparar los riesgos de invalidez y sobrevivencia deberán sujetarse a lo previsto en la resolución 530 de 1994, emanada de la Superintendencia Bancaria.

<TÍTULO I - Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero - Circular Externa 015 de 2007 - Página 39 - Marzo de 2007>

b. Publicidad de la aseguradora seleccionada: La publicidad de los montos de las primas, la indicación de la entidad aseguradora de vida seleccionada, el señalamiento del respectivo intermediario, si lo hubiere, y el monto de sus comisiones, en su caso, podrá efectuarse conjuntamente por la entidad aseguradora y la sociedad administradora de fondos de pensiones y se ha de sujetar a lo previsto en el literal f) del artículo 1o. y en el artículo [4o](#) del decreto 718 de 1994. Dicha publicidad se hará dentro de los diez (10) días siguientes a la adjudicación correspondiente y se remitirá copia de la respectiva publicación a esta entidad dentro de los cinco (5) días siguientes a su realización.

3.4. INFORMACIÓN A LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA.

Las entidades financieras que actúen como tomadoras de seguros por cuenta de sus deudores deberán informar a esta Superintendencia cada vez que vayan a proceder a la contratación de seguros indicando el procedimiento que se adopte. Para el caso de las sociedades administradoras de fondos de pensiones la oportunidad para la remisión de la información sobre los procedimientos se hará por lo menos con una antelación de 20 días comunes a la verificación de proceso de selección, y las modificaciones que se introduzcan al mismo, deberán informarse dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha en que se hayan adoptado.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este numeral tener en cuenta lo dispuesto en la Circular SUPERFINANCIERA 22 de 2014 -Instrucciones relacionadas con la licitación de seguros cuando las instituciones financieras actúan como tomadoras por cuenta de sus deudores o locatarios, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 310 de 8 de agosto de 2014, teniendo en cuenta que la instrucción sexta dispone:

'La presente Circular Externa rige a partir de su publicación y tiene aplicación preferente respecto de las instrucciones relacionadas contenidas en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996), particularmente los numerales [3](#) y [4](#) del Capítulo VI del Título I. En todo caso, las instituciones financieras pueden dar aplicación a la presente Circular Externa respecto de la contratación que adelanten cuando actúen como tomadoras de seguros diferentes a aquellos asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional por cuenta de sus consumidores financieros.'.

4. PROTECCION A LA LIBERTAD DE CONTRATACION DE TOMADORES Y ASEGURADOS PARA POLIZAS DE SEGURO COMO SEGURIDADES ADICIONALES DE CREDITOS.

4.1. ASPECTOS GENERALES.

El numeral 2 del artículo [100](#) del estatuto orgánico del sistema financiero contempla, en el segundo inciso, la libertad de contratación de seguros y la libertad de escogencia de aseguradora e intermediario, consagradas en favor de tomadores y asegurados.

Por su parte, el numeral 1 del artículo [101](#) de dicho estatuto, si bien exige la existencia de un seguro de incendio o terremoto, no dispone que la entidad vigilada sea la que contrate este seguro, de manera que puede ser el deudor o el dueño del inmueble quien tome la póliza.

Para el seguro obligatorio sobre los inmuebles hipotecados o en relación con el seguro de vida, constituidos como seguridades adicionales de un crédito contratado, el deudor ostenta la libertad de escogencia aunque la institución financiera haya contratado una o varias pólizas con sujeción a los criterios previstos en el decreto 384 de 1993; así, el deudor o dueño del inmueble siempre conserva la facultad de tomar un seguro con una compañía diferente.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este numeral tener en cuenta lo dispuesto en la Circular SUPERFINANCIERA 22 de 2014 -Instrucciones relacionadas con la licitación de seguros cuando las instituciones financieras actúan como tomadoras por cuenta de sus deudores o locatarios, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 310 de 8 de agosto de 2014, teniendo en cuenta que la instrucción sexta dispone:

'La presente Circular Externa rige a partir de su publicación y tiene aplicación preferente respecto de las instrucciones relacionadas contenidas en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996), particularmente los numerales [3](#) y [4](#) del Capítulo VI del Título I. En todo caso, las instituciones financieras pueden dar aplicación a la presente Circular Externa respecto de la contratación que adelanten cuando actúen como tomadoras de seguros diferentes a aquellos asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional por cuenta de sus consumidores financieros.'

4.2. ADMISIBILIDAD DEL SEGURO COMO SEGURIDAD ADICIONAL DE UN CRÉDITO.

Dado que los seguros de incendio y terremoto y de vida representan para las instituciones financieras una seguridad adicional de los créditos que otorgan, es razonable que tales instituciones señalen unas exigencias mínimas para que las pólizas presentadas por los deudores estén adecuadas a esta finalidad. No obstante, la póliza no puede rechazarse exclusivamente sobre la base de que existe un seguro contratado por la institución financiera.

Como desarrollo de lo anterior, la posición asumida por las instituciones financieras cuando el deudor, en uso de su libertad de contratación, escoge una aseguradora y presenta una póliza de seguro diferente de la que la entidad crediticia ha contratado por cuenta de terceros, deberá sintetizarse bajo la verificación de dos aspectos: Los requisitos que tendría que cumplir la compañía de seguros que expide la póliza de seguro y el contenido del contrato de seguro en particular.

a. Respecto de la entidad aseguradora que expide la póliza de seguro, las entidades crediticias no podrán exigir condiciones más gravosas que los requisitos y cualidades que fueron exigidos en el proceso de selección, a la compañía con que se contrató el seguro por cuenta de terceros, y deberán efectuar una verificación objetiva de tales requisitos para que sean relevantes y aplicables a una compañía que expide una póliza con un asegurado en particular, de tal suerte que, en principio, sería admisible la contratación con cualquier compañía de seguros que se encuentre autorizada para operar el ramo correspondiente, y cumpla con las normas de funcionamiento que, para el efecto, señala la Superintendencia Bancaria.

Así las cosas, si la compañía de seguros que suscribe el contrato sometido a consideración, cumple con los requisitos exigidos y las normas de regulación prudencial para el desarrollo de su actividad, entre las cuales se cuentan las referidas al patrimonio técnico mínimo y al margen de solvencia, la póliza de seguro no podría ser objeto de rechazo por parte del acreedor, so pretexto de exigir idénticas calidades y condiciones a las que contiene su proceso licitatorio.

b. A efecto de evaluar los requisitos que deben reunir las pólizas de seguros presentadas por el deudor, deberá tenerse en cuenta que, tanto para el seguro sobre inmuebles hipotecados como para el seguro de vida, el valor y/o riesgo asegurados se deberán encontrar ajustados a lo

dispuesto en la ley, especialmente lo consagrado en los artículos [101](#), numeral 1. y [120](#) numeral 2. del estatuto orgánico del sistema financiero.

<TÍTULO I - Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero - Circular Externa 015 de 2007 - Página 39 - Marzo de 2007>

Para efectos de evaluar si la póliza de seguro cumple, más allá de lo indicado en el párrafo anterior, con las condiciones para ser considerada como una seguridad adicional que le brinde confianza a la entidad financiera acreedora, respecto de la obligación adquirida por el deudor, y sea efectiva en el cumplimiento de la obligación de asegurar contra los riesgos de incendio y terremoto o la vida del deudor, se deberán aplicar criterios de admisibilidad circunscritos a que la póliza presentada tenga un valor, establecido con base en criterios técnicos y objetivos, que sea suficiente para cubrir el monto de la obligación ante el evento dañoso, y que la misma ofrezca un respaldo jurídicamente eficaz para obtener el pago de su obligación en caso de siniestro.

Los criterios señalados están comprendidos en el decreto 2360 de 1993, Esta disposición, que hace referencia a cupos individuales de crédito, es la única que plantea instrumentos semejantes con el fin de establecer la admisibilidad de las garantías y contiene elementos de juicio que considera suficientemente rigurosos para esos efectos; así, sin que pueda entenderse que para las pólizas de seguro, constituidas como seguridades adicionales de un crédito, son aplicables las disposiciones contenidas en el decreto indicado, o que las entidades vigiladas se encuentran ante la posibilidad de sustraerse a la obligación de obtener dichas garantías cuando se hayan contratado los seguros relacionados, este Despacho establece los mismos criterios para ser aplicables a la admisibilidad de pólizas presentadas como seguridad adicional por parte de los deudores.

De conformidad con lo anotado, la exigencia de requisitos adicionales a los señalados en los párrafos anteriores, a efecto de la admisibilidad de las pólizas como seguridades adicionales de créditos, se constituiría claramente en la imposición de condiciones exorbitantes no permitidas, según se indica en el inciso segundo, numeral 4. del artículo [98](#) del estatuto orgánico del sistema financiero.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este numeral tener en cuenta lo dispuesto en la la Circular SUPERFINANCIERA 22 de 2014 -Instrucciones relacionadas con la licitación de seguros cuando las instituciones financieras actúan como tomadoras por cuenta de sus deudores o locatarios, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 310 de 8 de agosto de 2014, teniendo en cuenta que la instrucción sexta dispone:

'La presente Circular Externa rige a partir de su publicación y tiene aplicación preferente respecto de las instrucciones relacionadas contenidas en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996), particularmente los numerales [3](#) y [4](#) del Capítulo VI del Título I. En todo caso, las instituciones financieras pueden dar aplicación a la presente Circular Externa respecto de la contratación que adelanten cuando actúen como tomadoras de seguros diferentes a aquellos asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional por cuenta de sus consumidores financieros.'.

4.3. INSTRUCCIONES PARA LA ACEPTACIÓN Y RECHAZO DE PÓLIZAS.

Esta Superintendencia instruye a las entidades vigiladas, en el sentido de que cualquier argumento que no guarde relación con la suficiencia o la eficacia del respaldo jurídico, se entiende como una negativa no justificada y, por tanto, el contrato de seguro no podría ser objeto de rechazo por parte de las instituciones financieras. De la misma forma, el rechazo no podrá estar sustentado en la negativa a la inclusión de cláusulas que, por su carácter exorbitante, puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante, como lo señala el inciso segundo, numeral 4. del artículo [98](#) del estatuto orgánico del sistema financiero.

En todo caso, corresponderá a la institución crediticia, en desarrollo del deber de información a sus usuarios, contenido en el numeral 1. del artículo [97](#) del estatuto orgánico del sistema financiero, sustentar la causal de rechazo dentro de los términos señalados e indicar las razones por las cuales considera que la póliza de seguro, que le es sometida a consideración por el deudor, no cumple con los requisitos exigidos para tal efecto; la falta de justificación también podría vulnerar el principio de libertad de contratación que se encuentra consagrado en el inciso segundo del numeral 2. del artículo [100](#) del estatuto orgánico del sistema financiero.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este numeral tener en cuenta lo dispuesto en la Circular SUPERFINANCIERA 22 de 2014 -Instrucciones relacionadas con la licitación de seguros cuando las instituciones financieras actúan como tomadoras por cuenta de sus deudores o locatarios, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 310 de 8 de agosto de 2014, teniendo en cuenta que la instrucción sexta dispone:

'La presente Circular Externa rige a partir de su publicación y tiene aplicación preferente respecto de las instrucciones relacionadas contenidas en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996), particularmente los numerales [3](#) y [4](#) del Capítulo VI del Título I. En todo caso, las instituciones financieras pueden dar aplicación a la presente Circular Externa respecto de la contratación que adelanten cuando actúen como tomadoras de seguros diferentes a aquellos asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional por cuenta de sus consumidores financieros.'

4.4. DEBER DE INFORMACIÓN Y MANUAL.

Las entidades vigiladas que otorguen créditos que conlleven la necesidad, legal o contractual, de contar con seguridades adicionales constituidas por los seguros de incendio y terremoto y/o vida, deberán disponer lo necesario, en materia de la transparencia en sus operaciones, para que sus deudores asegurados puedan ejercer eficazmente la libertad que les otorga la ley y que corresponde proteger a este Despacho.

Así, para la debida ilustración al deudor, de que habla el numeral 1. del artículo [97](#) del estatuto orgánico del sistema financiero, las entidades vigiladas deberán informarle por escrito sobre las posibilidades con que cuenta para acreditar la seguridad adicional que constituye el seguro y las condiciones de aceptación o rechazo de las pólizas que presente. En el mismo sentido, cuando el deudor opte por su adhesión como asegurado a la póliza tomada por la entidad de crédito, esta deberá suministrarle información sobre los requisitos y el procedimiento para el perfeccionamiento de su inclusión. Según esto deberán establecer mecanismos expeditos,

objetivos y claros, que constarán en los correspondientes manuales de procedimiento y quedarán a disposición de esta Superintendencia en la respectiva sede social para ser revisados en las visitas de inspección.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este numeral tener en cuenta lo dispuesto en la la Circular SUPERFINANCIERA 22 de 2014 -Instrucciones relacionadas con la licitación de seguros cuando las instituciones financieras actúan como tomadoras por cuenta de sus deudores o locatarios, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 310 de 8 de agosto de 2014, teniendo en cuenta que la instrucción sexta dispone:

'La presente Circular Externa rige a partir de su publicación y tiene aplicación preferente respecto de las instrucciones relacionadas contenidas en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996), particularmente los numerales [3](#) y [4](#) del Capítulo VI del Título I. En todo caso, las instituciones financieras pueden dar aplicación a la presente Circular Externa respecto de la contratación que adelanten cuando actúen como tomadoras de seguros diferentes a aquellos asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional por cuenta de sus consumidores financieros.'.

4.5. ELEMENTOS JUSTIFICATIVOS DEL RECHAZO.

Este Despacho se permite enunciar una serie de elementos que, bajo la aplicación de los criterios señalados, podrán tenerse en cuenta por parte de las entidades crediticias, para efectos del rechazo de las pólizas de seguros que presenten sus deudores, aplicables, en lo pertinente, tanto para el seguro sobre inmuebles hipotecados como para el seguro de vida:

- a. Que el valor y/o riesgo asegurados no se encuentren ajustados a lo dispuesto en la ley.
- b. No ser designado el acreedor como beneficiario del seguro a título oneroso.
- c. No preverse la posibilidad de que la institución crediticia pague el monto de la prima del seguro para evitar su terminación automática.

<TÍTULO I - Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero - Circular Externa 015 de 2007 - Página 39-2 - Marzo de 2007>

- d. No contemplarse el aviso previo a la institución crediticia sobre la revocatoria o terminación del seguro, a efecto de que el establecimiento de crédito pueda ejercer la facultad que consagra el numeral 3. del artículo [101](#) del estatuto orgánico del sistema financiero.
- e. No contemplarse, cuando sea aplicable, la obligación del tomador de mantener actualizados los valores asegurados.
- f. No establecerse la vigencia de la póliza durante toda la duración del crédito, siendo aceptable el establecimiento de vigencias inferiores con renovaciones sucesivas y mecanismos que garanticen la continuidad de la garantía.
- g. No existir un adecuado respaldo de reaseguradores de primera línea, debidamente inscritos en el registro que lleva la Superintendencia Bancaria o autorizados de acuerdo a la ley para ejercer

su actividad en el territorio nacional.

Sólo para los casos de seguros de incendio y terremoto se podrá solicitar información respecto de los reaseguradores. En tal caso se solicitará directamente al asegurador, sin que pueda exigirse su presentación más de una vez durante la vigencia de los respectivos contratos de reaseguro.

Asimismo, la información que se solicite respecto de la compañía sólo podrá exigirse directamente a ésta una vez durante cada vigencia, y la entidad crediticia no podrá solicitarla respecto de un deudor asegurado si fue acreditada con anterioridad en relación con otro deudor dentro de los seis meses precedentes.

h. Cualquiera otra circunstancia que pueda entenderse claramente sustentada en la carencia de la suficiencia y el respaldo jurídico eficaz que debe tener la póliza presentada, debidamente contemplada y tramitada según el respectivo manual y previa argumentación del establecimiento de crédito. Lo anterior, sin que el rechazo de la póliza se pueda estructurar bajo la exigencia de condiciones exorbitantes o restrinja la libertad de tomadores y asegurados, como se señala en los artículos [98](#), numeral 4. y [100](#), numeral 2. del estatuto orgánico del sistema financiero.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este numeral tener en cuenta lo dispuesto en la Circular SUPERFINANCIERA 22 de 2014 -Instrucciones relacionadas con la licitación de seguros cuando las instituciones financieras actúan como tomadoras por cuenta de sus deudores o locatarios, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 310 de 8 de agosto de 2014, teniendo en cuenta que la instrucción sexta dispone:

'La presente Circular Externa rige a partir de su publicación y tiene aplicación preferente respecto de las instrucciones relacionadas contenidas en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996), particularmente los numerales [3](#) y [4](#) del Capítulo VI del Título I. En todo caso, las instituciones financieras pueden dar aplicación a la presente Circular Externa respecto de la contratación que adelanten cuando actúen como tomadoras de seguros diferentes a aquellos asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional por cuenta de sus consumidores financieros.'.

4.6. RÉGIMEN SANCIONATORIO.

Las entidades vigiladas que, con desconocimiento de lo dispuesto en los artículos [97](#), numeral 1., [98](#), numeral 4. y [100](#), numeral 2. del estatuto orgánico del sistema financiero, realicen conductas o prácticas que, menoscaben la debida transparencia en sus operaciones o la diligencia en la prestación de los servicios a sus clientes, o que deriven en la exigencia o estipulación de cláusulas exorbitantes o atenten contra la libertad de tomadores y asegurados para decidir la contratación de los seguros y escoger sin limitaciones la aseguradora o el intermediario, estarán sujetas a las sanciones que señala el artículo [211](#) del mismo estatuto; los funcionarios de dichas entidades que autoricen o ejecuten las infracciones indicadas se harán acreedores a las sanciones que consagra el artículo [209](#) de la misma disposición.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este numeral tener en cuenta lo dispuesto en la Circular SUPERFINANCIERA 22 de 2014 -Instrucciones relacionadas con la licitación de seguros cuando las instituciones financieras actúan como tomadoras por cuenta de sus deudores o locatarios, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 310 de 8 de agosto de 2014, teniendo en cuenta que la instrucción sexta dispone:

'La presente Circular Externa rige a partir de su publicación y tiene aplicación preferente respecto de las instrucciones relacionadas contenidas en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996), particularmente los numerales [3](#) y [4](#) del Capítulo VI del Título I. En todo caso, las instituciones financieras pueden dar aplicación a la presente Circular Externa respecto de la contratación que adelanten cuando actúen como tomadoras de seguros diferentes a aquellos asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional por cuenta de sus consumidores financieros.'

5. REGLAS SOBRE EL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES SUJETAS A LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

El artículo [24](#) de la Ley 795 de 2003 modificó el numeral 4° del artículo [98](#) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, señalando que las entidades vigiladas por la antes denominada Superintendencia Bancaria de Colombia (hoy Superintendencia Financiera de Colombia) debían contar con un defensor del cliente.

A su turno, el inciso 5° del artículo [22](#) de la Ley 964 de 2005 hizo extensiva la referida obligación de contar con un defensor del cliente a las entidades sometidas a la inspección y vigilancia permanente de la antes denominada Superintendencia de Valores (hoy Superintendencia Financiera de Colombia).

Bajo el anterior contexto, se expidieron los Decretos [690](#) de 2003 y 4759 de 2005, mediante los cuales se reglamentaron, en su orden, el Defensor del Cliente en el Sector Financiero y en el Mercado de Valores. Mediante la presente Circular Externa esta Superintendencia imparte instrucciones a las entidades sujetas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, que por mandato legal tienen la obligación de contar con un defensor del cliente y a aquellas que voluntariamente lo hayan designado, en los siguientes términos:

5.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Lo previsto en el numeral 5° del Capítulo VI del Título I de la presente Circular, se aplica a aquellas entidades obligadas por la ley a contar con un defensor del cliente (numeral 4.2. del artículo [98](#) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, artículo [22](#) de la Ley 964 de 2005 y artículo [72](#) del Decreto 4327 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan) y a aquellas que voluntariamente lo hayan designado.

En este orden de ideas, se encuentran obligadas por la ley a contar con defensor del cliente las entidades a las que hace referencia el artículo [1°](#) de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005, a saber: 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, así como los miembros de las bolsas de bienes y productos agropecuarios y agroindustriales, las sociedades comisionistas de bolsa, los comisionistas independientes de valores y las sociedades administradoras de fondos de inversión.

<TÍTULO I - CAPÍTULO SEXTO - Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero - Circular Externa 15 de 2007 - Página 39-3 - Marzo de 2007>

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 serán responsabilidad de la entidad aseguradora y/o de la sociedad de capitalización, y por tanto, de competencia del defensor del cliente de éstas. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto por los artículos [41](#) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, [101](#) de la Ley 510 de 1999 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

5.2. REGLAS SOBRE LAS CALIDADES DE LOS DEFENSORES DEL CLIENTE.

Es deber de las entidades sujetas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia a las que se refiere el artículo [1°](#) de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005 designar Defensor del Cliente, para lo cual han de proceder en los términos establecidos en los artículos 10° de los mismos decretos, adoptando las medidas correspondientes para el mejor desempeño del Defensor de acuerdo con el mandato legal previsto en el inciso segundo del numeral 4.2. del artículo [98](#) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en concordancia con lo establecido en el artículo [3°](#) de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005. Así, las entidades deberán constatar la idoneidad del defensor del cliente, examinando aspectos tales como su conducta, su solvencia moral, su formación académica, su experiencia laboral y su comportamiento crediticio, entre otros factores que considere relevantes para asegurarse de que los defensores podrán cumplir a cabalidad, en condiciones profesionales y personales adecuadas, eficientes y suficientes, las funciones previstas en los respectivos artículos 2° de los Decretos anteriormente enunciados y pueda garantizarse que actúen con absoluta independencia de los organismos de administración de las entidades y de sus vinculadas.

5.3. REGLAS SOBRE LA INFORMACIÓN QUE LAS ENTIDADES VIGILADAS DEBEN SUMINISTRAR AL PÚBLICO RESPECTO DE LOS DEFENSORES DEL CLIENTE.

De conformidad con lo establecido en el numeral 3° de los artículos [10](#) de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005, las entidades que de acuerdo con la ley deban contar con un defensor del cliente o aquellas que voluntariamente lo hayan designado, tienen la obligación de hacer público, informando permanentemente a sus clientes o usuarios, la existencia y funciones del defensor, los medios para contactarlo, los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.

Así, en la medida que la mencionada disposición pretende que los consumidores financieros conozcan acerca de la posibilidad de acudir al Defensor del Cliente como un instrumento de protección de sus derechos, la misma debe entenderse de conformidad con el precepto consagrado en el artículo [98](#), numeral 4.1. del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero que consagra el deber general de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, de emplear la debida diligencia en la prestación de los servicios en cuanto desarrollan

actividades de interés público, bajo la perspectiva de una atención debida en el desarrollo de las relaciones contractuales y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones.

En ese contexto, los mecanismos de publicidad que para tal efecto se diseñen en cada entidad deberán ser idóneos, adecuados y permanentes y contener la información correspondiente a cada medio de divulgación según se indica más adelante:

- a) El nombre del defensor del cliente y de su suplente.
- b) Datos para contactar al defensor y a su suplente: horario de atención, dirección física, teléfono, fax y correo electrónico.
- c) Las funciones del Defensor del Cliente: i) dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita ii) ser vocero de los consumidores financieros ante la institución, lo cual implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento a las juntas directivas o consejos de administración de las entidades, recomendaciones, propuestas y peticiones.
- d) La posibilidad que tiene el usuario de formular sus quejas contra las entidades supervisadas con destino al defensor del cliente en cualquier agencia, sucursal, oficina de correspondencia u oficina de atención al público de la correspondiente entidad, así como la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante las vigiladas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre éstas y sus clientes.
- e) Señalar que para la presentación de quejas ante el defensor del cliente no se exige ninguna formalidad, sino que basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados así como la identificación y demás datos que permitan contactar al consumidor financiero para hacerle llegar la correspondiente respuesta.
- f) Los asuntos que le corresponde conocer: i) en cuanto a quejas, por posible incumplimiento de las normas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan las entidades vigiladas o respecto de la calidad de los mismos ii) como vocero de clientes y usuarios, sobre la actividad de las entidades 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 con los consumidores financieros.
- g) Una descripción del procedimiento establecido para atender las quejas presentadas con indicación de los tiempos máximos para cada etapa.

<TÍTULO I - Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero - Circular Externa 15 de 2007 - Página 39-4 - Marzo de 2007>

- h) Los asuntos que se encuentran excluidos de la competencia del defensor del cliente y los casos en los cuales el defensor del cliente no puede intervenir o debe suspender su estudio del caso.
- i) El derecho que le asiste a los consumidores financieros para escoger entre acudir directamente a la entidad supervisada, al defensor del cliente o a la Superintendencia Financiera de Colombia para presentar su queja de conformidad con lo establecido en el numeral 4.3. del artículo [98](#) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, advirtiendo que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda. Para el efecto, deben indicarse claramente los asuntos que están excluidos de la competencia del defensor del cliente.
- j) La indicación del alcance y los efectos de las decisiones del defensor del cliente en el sentido

que éstas no obligan a las partes, a menos que sean expresamente aceptadas o que las entidades en sus normas de buen gobierno o reglamentos internos establezcan que los pronunciamientos a favor del consumidor financiero y aceptadas por éste, sean de obligatorio cumplimiento para la entidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 9° de los decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005.

k) La indicación de que el defensor del cliente puede ser sancionado, previa investigación administrativa, por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo y, a su turno, la entidad puede ser objeto de investigación con fines sancionatorios, por no designar defensor del cliente, no efectuar las apropiaciones necesarias para el suministro de recursos humanos y técnicos que requiera el defensor para su adecuado desempeño o por no proveer al defensor la información que necesite, de conformidad con lo establecido en los artículos 13 y 5° de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005.

Para tales efectos y en desarrollo del deber de debida diligencia en la prestación del servicio antedicho, las entidades supervisadas deberán utilizar los siguientes mecanismos para divulgar la existencia del defensor del cliente, con la información que en cada numeral se indica para cada medio, advirtiendo que éstos deben ser suficientes para dar cumplimiento al objetivo de la norma y reemplazarse tantas veces como actualizaciones requieran en atención a las modificaciones que ocurran respecto del defensor y de su suplente:

(i) Avisos en lugares y con características visibles para el público, los cuales deberán colocarse en todas las oficinas, sucursales y agencias de la entidad u oficinas de corresponsalía con la información contenida en los literales a), b), c) y e) de este numeral.

(ii) En las comunicaciones o en los extractos que les envíen a sus clientes incluir una nota que haga referencia a información precisa de ubicación del defensor (dirección física, teléfonos, correo electrónico y fax).

(iii) Folletos informativos mediante los cuales se dé a conocer la institución del defensor entregados al nuevo cliente y a disposición de los actuales clientes y usuarios con toda la información indicada en este numeral [literales a) al k)].

(iv) En las páginas web incluir la información correspondiente con un vínculo de acceso directo a la defensoría del cliente desde la página principal de la entidad con toda la información indicada en este numeral [literales a) al k)].

(v) En las respuestas a las reclamaciones de los usuarios informar sobre la posibilidad de que se acuda al defensor, quien resolverá dentro del marco de sus funciones, con la información contenida en los literales a), b), c) y e) de este numeral.

(vi) Los demás mecanismos que consideren pertinentes a través de medios con plena cobertura, siempre y cuando mediante éstos se garantice que se pueda hacer público entre sus clientes y usuarios la existencia del defensor del cliente de la respectiva entidad.

Los administradores de las entidades vigiladas deberán asegurarse de que los mecanismos de información sean adecuada y permanentemente divulgados entre los consumidores financieros, lo que implica además un programa de capacitación a los funcionarios de las oficinas de atención al público y áreas de atención al cliente sobre la existencia y funciones del defensor.

5.4. REGLAS SOBRE EL INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE.

Los numerales 4° de los artículos [11](#) de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005 consagran dentro de las obligaciones del defensor del cliente la presentación de un informe a la entidad a la cual presta sus servicios dentro del primer trimestre de cada año, en el que refiera el desarrollo de sus funciones durante el año precedente.

De igual forma y dentro del mismo término, el defensor del cliente deberá rendir tal informe directamente a la Junta Directiva de la entidad y a la Dirección de Protección al Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia.

El informe deberá contener como mínimo la siguiente información:

a) Criterios utilizados por el defensor del cliente en sus decisiones.

<TÍTULO I - Capítulo Sexto - Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero - Circular Externa 15 de 2007 - Página 39-4 - Marzo de 2007>

b) Reseña indicativa de las conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al cliente, otras oficinas, dependencias o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del defensor sobre casos determinados (frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del defensor).

c) Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad i) consideró que el defensor carece de competencia ii) no colaboró con el defensor, vb.gr. no suministro la información requerida y iii) no aceptó el pronunciamiento del defensor a favor del consumidor financiero.

d) Referencia estadística de quejas: i) número de quejas recibidas en el año anterior. ii) número de quejas tramitadas. Esta información debe corresponder al “Informe estadístico de quejas-Defensor del Cliente” que se transmite a esta Superintendencia.

e) Indicación y breve descripción de las prácticas indebidas (ilegales, no autorizadas o inseguras) que haya detectado dentro del período respectivo.

f) Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el defensor considere de interés general y/o de conveniente publicidad por el tema tratado. Copia de las citadas decisiones, respetando la reserva de identidad de los peticionarios, deberán incluirse como anexo del informe.

g) 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.

h) 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.

i) Cualquier otro dato o información que el defensor considere de público interés o que solicite esta Superintendencia en desarrollo de lo establecido en los numerales 7° de los artículos [11](#) de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005.

Dada la doble función de los defensores del cliente, relativas a ser vocero de los consumidores financieros ante la institución y dar trámite a las quejas, cabe advertir que la obligación de presentación del informe anual de actividades existe independientemente de la interposición o no

de quejas durante el año precedente en contra de la entidad a la cual presta sus servicios el defensor. Así, de no existir quejas para el período respectivo, es claro que por sustracción de materia el informe no contendrá lo relativo a las mismas [literales a, c), d) y f) del numeral 5.4. de este Capítulo], tornándose más relevante aún su función como voceros de los clientes o usuarios según el numeral que sigue, entendiendo que estará contenida en el desarrollo de los demás literales [b), e), g) h) y el i)].

5.5. REGLAS SOBRE LA FUNCIÓN DE VOCERÍA DE CLIENTES Y USUARIOS.

En virtud de lo consagrado en los artículos 2º y 5º de los decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005, el defensor del cliente tiene como función la de ser vocero de los clientes y usuarios ante la respectiva institución, de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas, pudiendo dirigir en cualquier momento a las juntas directivas o consejos de administración de las entidades vigiladas: i). Recomendaciones, ii) Propuestas y iii). Peticiones.

De acuerdo con lo expuesto, es pertinente precisar que:

a) Las solicitudes versarán sobre la actividad de las entidades que hubieren merecido la atención del defensor y que puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar cualquiera de los siguientes aspectos:

- La correcta prestación del servicio.
- Las relaciones entre las entidades y sus clientes
- La seguridad.
- La confianza que debe existir entre las entidades y sus clientes.

Lo anterior ya porque el defensor lo haya determinado directamente o en uso del derecho que asiste a los consumidores financieros de dirigirse a éste con el ánimo de formular recomendaciones o propuestas según se resalta en el literal d) del numeral 5.3.

b) Las solicitudes se harán a través de la persona que cada institución haya designado para llevar a cabo sus relaciones con el defensor conforme lo señalan las normas; sin embargo es preciso señalar que éste funcionario deberá poner en conocimiento de las juntas directivas o consejos de administración de la entidad las comunicaciones que el defensor le dirija a más tardar en la sesión inmediatamente siguiente.

c) En desarrollo de la función de vocería es necesario que el Defensor del Cliente haga seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que hubiere solicitado llevar al conocimiento de la Junta Directiva o del Consejo de Administración; por tanto la respectiva entidad deberá informarle sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por la entidad frente a las mismas, dentro de los tres (3) meses contados a partir de la fecha de su presentación a la entidad.

<TÍTULO I - Capítulo Sexto - Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero - Circular Externa 15 de 2007 - Página 39-6 - Marzo de 2007>

5.6. REGLAS SOBRE LA INFORMACIÓN QUE DEBEN SUMINISTRAR LAS ENTIDADES VIGILADAS A LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

En desarrollo de lo dispuesto en el presente numeral, las entidades a que se refiere el numeral

5.1. del presente capítulo deben remitir a la Superintendencia Financiera de Colombia la siguiente información:

5.6.1. Al Grupo de Registro, la información relativa al nombre, identificación, ubicación física (dirección, teléfono y fax) y dirección electrónica, tanto de su defensor del cliente como del respectivo suplente, así como el tipo, fecha y número del documento mediante el cual se hicieron las respectivas designaciones. La información deberá remitirse inmediatamente ocurran las designaciones y en todo caso dentro de un término que no debe superar los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la cual hayan tenido lugar.

5.6.2. Al Grupo de Registro, cualquier modificación que ocurra respecto de la información mencionada en el numeral anterior, tantas veces como cambios se presenten a efectos de mantener actualizadas las bases de datos y la información suministrada al público. Este deber implica el reporte de la información sobre todas las decisiones relacionadas directamente con el defensor del cliente y su suplente vb.gr. remoción, reelección, designación de uno diferente, etc, lo cual deberá ser informado inmediatamente y en todo caso dentro de un término que no debe superar los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la cual se hayan producido.

5.6.3. A la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, un informe del representante legal de la entidad, sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por la entidad frente a las recomendaciones o sugerencias en caso de que el defensor las hubiere realizado. Igual deber tendrá la administración de la entidad respecto de los casos y asuntos que el defensor hubiere solicitado llevar al conocimiento de la Junta Directiva o del Consejo de Administración.

El término máximo para la remisión de estos informes será a los tres (3) meses contados a partir de la fecha de su presentación a la entidad y desde la fecha del escrito en el cual el defensor solicitó llevar a conocimiento de la Junta determinado caso o situación.

5.6.4. A la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, copia de los pronunciamientos del defensor que hayan hecho públicos según lo dispuesto por el parágrafo segundo del artículo [7](#) de los decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005 en el entendido que la Superintendencia podrá hacer públicas las decisiones que considere útiles. Tal remisión deberá realizarse dentro del mes siguiente a la publicación de tales decisiones.

5.6.5. La información que la Superintendencia tenga a bien solicitar en cualquier momento de acuerdo con lo dispuesto en los numerales 7° de los artículos [11](#) de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005.

5.7. REGLAS DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO RESPECTO DE LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS CONTRA ENTIDADES NO OBLIGADAS A CONTAR CON DEFENSOR DEL CLIENTE O QUE NO LO HAYAN DESIGNADO VOLUNTARIAMENTE.

Las entidades sujetas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia que no estén obligadas a contar con un defensor del cliente y que tampoco lo hayan designado de manera voluntaria, en desarrollo del deber general establecido en el numeral 4.1. del artículo [98](#) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, deben diseñar e implementar en todas sus oficinas, sucursales y agencias, mecanismos por medio de los cuales informen a sus consumidores financieros acerca de la posibilidad que tienen de formular sus solicitudes a la propia institución en uso del derecho de petición en interés particular consagrado en el Código Contencioso Administrativo y de acudir directamente a la Superintendencia Financiera de Colombia para

presentar las quejas en su contra, relativas al adecuado cumplimiento de las normas que las obligan. Para el efecto podrán utilizar los mecanismos de divulgación sugeridos en el numeral 5.3. precedente

<TÍTULO I - Capítulo Sexto - Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero
- Circular Externa 15 de 2007 - Página 39-7 - Marzo de 2007>



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones
ISSN 2256-1633
Última actualización: 31 de agosto de 2019

