

ARTÍCULO 2.33.1.1.1 CUENTAS DE MARGEN.

<Fuente original compilada: D. 666/07 Art. 1o.> Son cuentas de margen los contratos celebrados para realizar operaciones de contado de compraventa de valores, por cuenta de un cliente, por montos superiores a los recursos aportados por este, en los que se prevé que la liquidación de las posiciones abiertas se efectúe total o parcialmente con los recursos o valores obtenidos mediante la liquidación de una operación de compraventa de valores, reporto o repo, simultánea o transferencia temporal de valores.

PARÁGRAFO 1. Para los efectos previstos en este Libro se entiende por posición abierta el monto de las operaciones de contado de compraventa de valores, realizadas por una sociedad autorizada, por cuenta de un cliente, respecto de las cuales no se haya realizado una operación de compraventa de valores contraria a la inicialmente efectuada.

Se entiende que una posición ha sido cerrada únicamente cuando se realiza una operación de compraventa de valores contraria a la inicialmente efectuada. No se entenderá cerrada una posición cuando se encuentre pendiente el cumplimiento de una operación de reporto o repo, simultánea o de transferencia temporal de valores realizada en desarrollo del respectivo contrato de cuentas de margen.

PARÁGRAFO 2. Las operaciones correspondientes a cuentas de margen sólo podrán realizarse a través de sistemas de negociación de valores autorizados por la Superintendencia Financiera de Colombia.



ARTÍCULO 2.33.1.1.2 SOCIEDADES AUTORIZADAS.

<Fuente original compilada: D. 666/07 Art. 2o.> Las cuentas de margen sólo podrán ser realizadas por las sociedades comisionistas de bolsa de valores dentro del marco del contrato de comisión o a través de la administración de portafolios de terceros; y por las sociedades fiduciarias dentro del marco de los contratos de fiducia mercantil o encargo fiduciario.



ARTÍCULO 2.33.1.1.3 VALORES AUTORIZADOS.

<Fuente original compilada: D. 666/07 Art. 3o.> Se podrán realizar operaciones correspondientes a cuentas de margen sobre valores de alta liquidez. Con base en este criterio, la Superintendencia Financiera de Colombia establecerá por vía general, los valores que podrán ser objeto de operaciones de cuenta margen, incluyendo en dicha autorización el margen mínimo aplicable a los mismos, en concordancia con lo establecido en el artículo 2.33.1.2.1 del presente decreto.

CAPÍTULO 2.

REGLAS ESPECIALES PARA LA REALIZACIÓN DE CUENTAS DE MARGEN.



ARTÍCULO 2.33.1.2.1 MARGEN.

<Fuente original compilada: D. 666/07 Art. 4o.> Para los efectos previstos en este Libro, se

entiende por margen la suma de dinero que la sociedad autorizada tiene por cuenta de un cliente, como respaldo patrimonial, específico y exclusivo, para la realización y la liquidación de las operaciones correspondientes a la cuenta de margen respectiva.

El margen deberá estar en poder de la sociedad autorizada, en su totalidad, de manera previa a la realización de las inversiones correspondientes a la cuenta de margen respectiva.

La Superintendencia Financiera de Colombia determinará el margen mínimo que las sociedades autorizadas deberán exigir. En todo caso, el margen al momento de tomar la posición por cuenta del cliente no podrá ser inferior al cinco por ciento (5%) del valor de la respectiva posición. Tratándose de acciones, dicho margen no podrá ser inferior al cincuenta por ciento (50%) de la respectiva posición.

PARÁGRAFO 1. Sin perjuicio de lo anterior, los reglamentos de los sistemas de negociación de valores podrán prever requerimientos de margen mayores a los mínimos exigidos.

PARÁGRAFO 2. Las sociedades autorizadas también podrán exigir requerimientos de margen superiores a los previstos en la presente norma o en los reglamentos de los sistemas de negociación de valores teniendo en cuenta factores como la liquidez y la volatilidad del mercado de los valores sobre los que el contrato permita dicha operación y el análisis de riesgo crediticio realizado sobre cada cliente.



ARTÍCULO 2.33.1.2.2 MONTO MÍNIMO INICIAL Y CLIENTE DE LAS CUENTAS DE MARGEN.

<Fuente original compilada: D. 666/07 Art. 5o.> El margen entregado al inicio del respectivo contrato no podrá ser inferior a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

El cliente de cada contrato para la realización de cuentas de margen estará conformado por una única persona natural o jurídica o por una cartera colectiva.



ARTÍCULO 2.33.1.2.3 LLAMADO AL MARGEN.

<Fuente original compilada: D. 666/07 Art. 6o.> El llamado al margen es la solicitud a través de la cual la sociedad autorizada exige al cliente la entrega de más dinero para mantener abiertas las posiciones tomadas por su cuenta.

Este llamado tendrá lugar cuando el valor del margen calculado teniendo en cuenta las pérdidas o ganancias que resultarían en el evento de cierre de las posiciones del cliente, sea inferior a una suma igual al cincuenta por ciento (50%) del margen que se requeriría para tomar una posición equivalente a la que se tiene por cuenta del respectivo cliente, de conformidad con lo previsto en el artículo 2.33.1.2.1 del presente decreto. En este evento, el cliente deberá aportar la diferencia necesaria para completar este último margen.

Los reglamentos de los sistemas de negociación de valores o los contratos contentivos de las cuentas de margen podrán establecer porcentajes superiores al previsto en este artículo.

PARÁGRAFO 1. Para efectos del cálculo de las pérdidas, o ganancias que resultarían en el evento de cierre de las posiciones del cliente deberá tenerse en cuenta el precio correspondiente a

la más reciente operación celebrada en los sistemas de negociación de valores sobre el valor respectivo.

PARÁGRAFO 2. El cliente deberá reconstituir el margen dentro de la oportunidad prevista en el contrato marco respectivo, el cual, en ningún caso, podrá ser superior a veinticuatro (24) horas comunes, contadas a partir del momento en que se haya realizado la solicitud por parte de la sociedad autorizada.

En caso de que el plazo termine en una hora no hábil, se entenderá que el mismo se extiende hasta el final de la subsiguiente hora hábil.

Cuando el cliente no atienda oportunamente el llamado al margen, la sociedad autorizada deberá cerrar obligatoriamente las posiciones abiertas de este, sin perjuicio de lo previsto en el artículo [2.33.1.2.5](#) de este decreto.

PARÁGRAFO 3. Cuando las condiciones del mercado así lo ameriten, la Superintendencia Financiera de Colombia podrá establecer por vía general, la obligación para que las sociedades autorizadas realicen llamados al margen con base en un porcentaje superior al previsto en el presente artículo.



ARTÍCULO 2.33.1.2.4 RECURSOS RECIBIDOS CORRESPONDIENTES AL MARGEN.

<Fuente original compilada: D. 666/07 Art. 7o.> Las sociedades autorizadas deberán depositar los recursos dinerarios correspondientes al margen en una cuenta bancaria, corriente o de ahorros, abiertas a nombre de la sociedad autorizada, para el desarrollo específico de los contratos de cuentas de margen.



ARTÍCULO 2.33.1.2.5 CIERRE OBLIGATORIO DE LAS POSICIONES ABIERTAS.

<Fuente original compilada: D. 666/07 Art. 8o.> La sociedad autorizada deberá cerrar todas las posiciones abiertas de un cliente siempre que el valor del margen calculado teniendo en cuenta las pérdidas o ganancias que resultarían en el evento de cierre de las posiciones del cliente, sea inferior a una suma igual al treinta por ciento (30%) del margen que se requeriría para tomar una posición equivalente a la que se tiene por cuenta del respectivo cliente de conformidad con lo previsto en el artículo 2.33.1.2.1 del presente decreto.

Los reglamentos de los sistemas de negociación de valores o los contratos contentivos de las cuentas de margen podrán establecer porcentajes superiores al previsto en este artículo.

Lo previsto en este artículo se aplicará, aun cuando el cierre de las posiciones abiertas de un cliente genere una pérdida para este superior al valor del margen en el momento de la realización del respectivo cierre.

PARÁGRAFO 1. Para efectos del cálculo de las pérdidas en que se incurriría si se cerraran las posiciones abiertas del cliente deberá tenerse en cuenta lo previsto en el párrafo 1o del artículo 2.33.1.2.3 de este decreto.

PARÁGRAFO 2. Cuando las condiciones del mercado así lo ameriten, la Superintendencia Financiera de Colombia podrá establecer por vía general, la obligación para que las sociedades

autorizadas realicen llamados al margen con base en un porcentaje superior al previsto en el presente artículo.

CAPÍTULO 3.

DE LAS SOCIEDADES AUTORIZADAS PARA EL DESARROLLO DE CUENTAS DE MARGEN.



ARTÍCULO 2.33.1.3.1 SEPARACIÓN PATRIMONIAL.

<Fuente original compilada: D. 666/07 Art. 9o.> Los recursos entregados por los clientes como margen de las cuentas de margen no hacen parte del patrimonio de la sociedad autorizada y deberán ser destinados únicamente al cumplimiento de las obligaciones que con respaldo de dicho margen adquiera el cliente.

Por consiguiente, dichos recursos no constituyen prenda general de los acreedores de la sociedad autorizada y están excluidos de la masa de bienes que pueda conformarse, para efectos de cualquier procedimiento o acción legal que pueda involucrar o afectar a dicha sociedad. Así mismo, los recursos provenientes de cuentas de margen deberán estar separados de los provenientes de otras actividades autorizadas por la Ley o el reglamento a las sociedades autorizadas.

La Superintendencia Financiera de Colombia determinará la forma como se contabilizarán las cuentas de margen.



ARTÍCULO 2.33.1.3.2 OBLIGACIONES DE LAS SOCIEDADES AUTORIZADAS.

<Fuente original compilada: D. 666/07 Art. 10> Las sociedades autorizadas para realizar cuentas de margen que pretendan realizar dichas operaciones deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1. La aprobación de la junta directiva de la sociedad para el desarrollo de este tipo de operaciones.
2. Contar con un contrato marco que contenga como mínimo los parámetros establecidos en el presente decreto, el cual deberá ser enviado previamente a la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual podrá exigir ajustes al mismo.
3. Incluir en el respectivo contrato la forma en que se calculará la remuneración que la sociedad autorizada recibirá por la realización de su gestión. Cuando las operaciones de cuentas de margen se estén realizando dentro del marco del contrato de comisión, la remuneración no podrá estar atada al resultado de dichas operaciones.
4. Dar cumplimiento estricto a los requisitos que debe reunir la inversión, el llamado al margen y los cierres obligatorios, de acuerdo con lo estipulado en los respectivos contratos de cuentas de margen y en el presente decreto.
5. Contar con el capital adecuado para cumplir con las operaciones que se celebren en sistemas de negociación de valores en desarrollo de cuentas de margen.

6. Contar con una infraestructura administrativa, técnica, tecnológica y, en general, operativa, adecuada para el manejo seguro y eficiente del mayor flujo de operaciones derivadas de la realización de cuentas de margen.

7. Contar con infraestructura física, humana y técnica para la realización de operaciones bajo este tipo de contratos, la cual deberá ser independiente y distinta de aquellas referidas a la administración de carteras colectivas^{<1>} y a las operaciones por cuenta propia de la entidad, según sea el caso.

8. Contar con un sistema de administración de riesgos adecuado que permita a la sociedad identificar, medir, gestionar y controlar eficazmente los riesgos asociados a las operaciones de que trata el presente Libro.

9. Contar con los sistemas operativos y procedimientos que permitan realizar un seguimiento continuo y permanente de las posiciones abiertas de cada uno de los contratos de cuentas de margen que la sociedad autorizada esté realizando, así como de la reconstitución de márgenes.

10. Contar con planes de contingencia que garanticen la continuidad de las operaciones.

11. Garantizar que el personal que desarrolle las cuentas de margen cuente con el conocimiento suficiente en el negocio de las mismas.

12. Contar con procedimientos que sirvan para garantizar que todas las transacciones realizadas como consecuencia de cuentas de margen puedan ser reconstruidas desde el momento en que se impartieron las órdenes de compra o venta por parte del cliente, la ejecución de las mismas y su correspondiente liquidación.

13. Contar con un código de conducta y ética que debe seguir el personal autorizado para realizar cuentas de margen, incluyendo las áreas de negociación, las de control y gestión de riesgos y las operativas. Este código debe incluir, además, disposiciones sobre la confidencialidad de la información, manejo de información privilegiada y de conflictos de interés. La sociedad autorizada deberá verificar el cumplimiento del mismo.

14. Contar con manuales internos en los que se incluyan, entre otros aspectos, las funciones y los niveles de responsabilidad de los administradores relacionados con el manejo de tales operaciones y las funciones y responsabilidades de la totalidad de los funcionarios involucrados en la realización de las cuentas de margen. Así mismo, contar con un manual del producto. La sociedad autorizada deberá verificar el cumplimiento de los manuales mencionados.

15. Incluir en la publicidad y en los contratos celebrados con los clientes, o en cualquier documentación relacionada con la realización de cuentas de margen, una advertencia clara y en caracteres destacados, en la que se manifieste, cuando menos, lo siguiente: “Las cuentas de margen son operaciones de naturaleza especulativa, dirigidas exclusivamente a personas con conocimientos del mercado de valores, sujetas a los riesgos del mercado, de crédito y de liquidez y pueden conllevar la pérdida completa de los recursos aportados por el cliente. La sociedad autorizada está facultada para requerir la entrega de dineros adicionales en los términos y condiciones del contrato. Los dineros entregados por los clientes no son depósitos, ni generan para la sociedad autorizada las obligaciones propias de una institución de depósito”.

16. Informar expresamente al cliente, antes de la celebración del contrato de cuentas de margen, acerca de la naturaleza, riesgos y condiciones del negocio, debiendo dejar constancia en el

respectivo contrato que dicha información fue suministrada y que el cliente la entiende, conoce y acepta; así mismo, deberá dejarse expresa constancia de la manifestación del cliente de tener suficiente conocimiento del mercado de valores para emitir las órdenes relacionadas con la ejecución del respectivo contrato.

17. Realizar un estudio sobre la capacidad crediticia de cada cliente al momento de la celebración del contrato de cuentas de margen, así como un seguimiento continuo y permanente sobre la misma.

18. Informar, como mínimo, una vez al día a sus clientes sobre el movimiento y resultados de las cuentas de margen, de conformidad con las instrucciones que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia.

PARÁGRAFO. Estos requisitos deberán acreditarse de conformidad con las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

CAPÍTULO 4.

CUMPLIMIENTO DE LAS OPERACIONES REALIZADAS EN DESARROLLO DE CUENTAS DE MARGEN.



ARTÍCULO 2.33.1.4.1 CUMPLIMIENTO DE LAS OPERACIONES.

<Fuente original compilada: D. 666/07 Art. 11> La sociedad autorizada deberá cubrir, con recursos propios, el monto faltante para atender oportunamente las obligaciones que se generen como consecuencia de la realización de operaciones correspondientes a cuentas de margen, cuando los recursos aportados por los clientes sean insuficientes para ello.

PARÁGRAFO. En el caso previsto en el presente artículo, las sociedades autorizadas podrán repetir en contra del cliente de dichas operaciones.

CAPÍTULO 5.

RÉGIMEN PRUDENCIAL DE LAS SOCIEDADES AUTORIZADAS PARA REALIZAR CUENTAS DE MARGEN.



ARTÍCULO 2.33.1.5.1 LÍMITES PARA LA REALIZACIÓN DE CUENTAS DE MARGEN.

<Fuente original compilada: D. 666/07 Art. 12> Serán aplicables los siguientes límites:

Las sociedades comisionistas de bolsa de valores no podrán tener posiciones abiertas correspondientes a cuentas de margen, en cuantía que supere veinte (20) veces el monto del capital pagado, la reserva legal, ambos saneados, y la prima en colocación de acciones.

Las sociedades fiduciarias no podrán tener posiciones abiertas correspondientes a cuentas de margen, en cuantía que supere veinte (20) veces el monto del capital pagado y la reserva legal, ambos saneados. En todo caso, en la reserva legal se incluirá la prima en colocación de acciones.



ARTÍCULO 2.33.1.5.2 PONDERACIÓN PARA RIESGO DE CRÉDITO EN CUENTAS DE MARGEN REALIZADAS POR LAS SOCIEDADES COMISIONISTAS DE BOLSA DE VALORES.

<Fuente original compilada: D. 666/07 Art. 14> Para efectos de determinar el nivel total de activos ponderados por nivel de riesgo crediticio, las sociedades comisionistas de bolsa de valores deberán clasificar dentro de la categoría tres (3), “Otros activos de riesgo”, prevista en el artículo 2.9.1.1.11 del presente decreto el monto de recursos propios a que se refiere el artículo 2.33.1.4.1 del presente decreto. El factor de ponderación aplicable será el máximo previsto para esta categoría.

En los casos en los que el cliente no haya pagado su deuda con la sociedad comisionista dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles, el monto total de la deuda será deducido del capital primario de la respectiva sociedad, adicional a los conceptos previstos en el artículo 2.9.1.1.5.

ARTÍCULO 2.33.1.5.3 LÍMITE PATRIMONIAL PARA LA REALIZACIÓN DE CUENTAS DE MARGEN DE LAS SOCIEDADES FIDUCIARIAS.

<Fuente original compilada: D. 666/07 Art. 15> El monto del capital pagado, la reserva legal, ambos saneados, y la prima en colocación de acciones, de las sociedades fiduciarias, previo descuento de cualquier requerimiento de capital relacionado con el desarrollo de los contratos de fiducia mercantil o de encargo fiduciario, deberá ser por lo menos igual al nueve por ciento (9%) del monto de los recursos propios a que se refiere el artículo 2.33.1.4.1 del presente decreto. Cuando el cliente no haya pagado la deuda dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles, dicho porcentaje será del cien por ciento (100%).

CAPÍTULO 6.

PROHIBICIONES.

ARTÍCULO 2.33.1.6.1 PROHIBICIONES.

<Fuente original compilada: D. 666/07 Art. 16> Están prohibidas las siguientes conductas:

- 1) La realización de operaciones que tengan características o efectos iguales o similares a las cuentas de margen sin el cumplimiento de las disposiciones previstas en el presente Libro o por personas que no estén autorizadas expresamente en el presente Libro para el desarrollo de las mismas.
- 2) La realización de operaciones de cuentas de margen, directamente o a través de interpuesta persona, por parte de las personas naturales que están obligadas a registrarse en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores.
- 3) La actuación por cuenta ajena, por parte de clientes de las sociedades autorizadas, salvo tratándose de administradores de carteras colectivas^{<1>}.
- 4) La celebración de contratos de cuentas de margen en los cuales las decisiones de inversión se dejen a la discreción de la sociedad autorizada.

LIBRO 34.

NORMAS COMUNES A LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO, ENTIDADES ASEGURADORAS, CORREDORES DE SEGUROS, SOCIEDADES DE SERVICIOS FINANCIEROS, SOCIEDADES COMISIONISTAS DE BOLSAS DE VALORES, COMISIONISTAS INDEPENDIENTES DE VALORES, SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE DEPÓSITOS CENTALIZADOS DE VALORES, SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE INVERSIÓN, SOCIEDADES DE CAPITALIZACIÓN, ENTIDADES DE SEGURIDAD SOCIAL ADMINISTRADORAS DEL RÉGIMEN SOLIDARIO DE PRIMA MEDIA CON PRESTACIÓN DEFINIDA, MIEMBROS DE LAS BOLSAS DE BIENES Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS, AGROINDUSTRIALES O DE OTROS COMMODITIES.

TÍTULO I.

USO DE RED.

<Título modificado por el artículo 1 del Decreto 2673 de 2012>

ARTÍCULO 2.34.1.1.1. UTILIZACIÓN DE LA RED, PRESTADORES Y USUARIOS.

<Artículo modificado por el artículo 3 del Decreto 2123 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:>

Podrán ser tanto prestadores como usuarios de la red los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros, las sociedades comisionistas de bolsa de valores, las comisionistas independientes de valores, las sociedades administradoras de inversión, las sociedades administradoras de depósitos centralizados de valores, las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE) y las entidades aseguradoras.

Los prestadores de la red podrán, mediante contrato remunerado, prestar su red para que los usuarios de la misma realicen la promoción y gestión de las operaciones que les han sido autorizadas con sujeción a los términos señalados en el presente título.

PARÁGRAFO 1. Para los efectos del presente decreto, se entiende como Red el conjunto de medios o elementos a través de los cuales sus prestadores suministran los servicios del usuario de la red al público. Forman parte de esta, entre otros, las oficinas, los empleados y los sistemas de información.

PARÁGRAFO 2. Para la comercialización de seguros mediante el uso de red, las entidades aseguradoras se sujetarán, como usuarias de la red, a las disposiciones del Capítulo [2](#) del Título 2 del Libro 31 de la Parte 2 del presente decreto.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 3 del Decreto 2123 de 2018, 'por el cual se modifica el Decreto [2555](#) de 2010 en lo relacionado con el desarrollo de operaciones de comercialización de seguros, y se dictan otras disposiciones', publicado en el Diario Oficial No. 50.778 de 15 de noviembre de 2018. Tener en cuenta el régimen de transición establecido en el artículo 7.

- Inciso 1o. modificado por el artículo 4 del Decreto 2076 de 2017, 'por el cual se modifica el Decreto [2555](#) de 2010 en lo relacionado con la operación de las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos - SEDPE y se dictan otras disposiciones', publicado en el Diario Oficial No. 50.440 de 7 de diciembre de 2017.

- Título 1 modificado por el artículo 1 del Decreto 2673 de 2012, 'por el cual se modifica el Título I del Libro 34 de la Parte 2 del Decreto número [2555](#) de 2010 en lo relacionado con el uso de red y se dictan otras disposiciones', publicado en el Diario Oficial No. 48.651 de 21 de diciembre de 2012.

Legislación Anterior

Texto modificado por el Decreto 2076 de 2017:

ARTÍCULO 2.34.1.1.1. Podrán ser tanto prestadores como usuarios de la red los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros, las sociedades comisionistas de bolsa de valores, las comisionistas independientes de valores, las sociedades administradoras de inversión, las sociedades administradoras de depósitos centralizados de valores y las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE).

Los prestadores de la red podrán, mediante contrato remunerado, prestar su red para que los usuarios de la misma realicen la promoción y gestión de las operaciones que les han sido autorizadas con sujeción a los términos señalados en el presente título.

PARÁGRAFO. Para los efectos del presente decreto, se entiende como Red el conjunto de medios o elementos a través de los cuales sus prestadores suministran los servicios del usuario de la red al público. Forman parte de esta, entre otros, las oficinas, los empleados y los sistemas de información.

Texto modificado por el Decreto 2673 de 2012:

ARTÍCULO 2.34.1.1.1. Podrán ser tanto prestadores como usuarios de la red los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros, las sociedades comisionistas de bolsa de valores, las comisionistas independientes de valores, las sociedades administradoras de inversión y las sociedades administradoras de depósitos centralizados de valores.

Los prestadores de la red podrán, mediante contrato remunerado, prestar su red para que los usuarios de la misma realicen la promoción y gestión de las operaciones que les han sido autorizadas con sujeción a los términos señalados en el presente título.

PARÁGRAFO. Para los efectos del presente decreto, se entiende como Red el conjunto de medios o elementos a través de los cuales sus prestadores suministran los servicios del usuario de la red al público. Forman parte de esta, entre otros, las oficinas, los empleados y los sistemas de información.

Ver la Legislación Anterior del Título 1 después del artículo 2.34.1.1.6

ARTÍCULO 2.34.1.1.2. OPERACIONES AUTORIZADAS. <Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 2673 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> El uso de la red se podrá contratar con sujeción a las condiciones señaladas en el presente título y bajo términos contractuales que no impliquen delegación de decisiones que correspondan al usuario de la red o se desarrollen actividades para cuya realización no se halle legalmente habilitado dicho usuario.

La red podrá utilizarse para la promoción y gestión de las siguientes operaciones:

- a) La distribución de carteras colectivas^{<1>}, incluyendo la vinculación de inversionistas;
- b) La celebración de negocios de fiducia mercantil, encargos fiduciarios y leasing siempre y cuando el contrato que dé origen al negocio, obedezca a un modelo tipo que sirva como base para la celebración de contratos de adhesión y para la prestación masiva del servicio;
- c) La captación de recursos a través de depósitos a término y depósitos de ahorro a término;
- d) El pago de cheques;
- e) Depósitos y retiros en efectivo, incluyendo los depósitos electrónicos, así como transferencias de fondos que afecten las cuentas de ahorros o corrientes;
- f) Transferencia de fondos;
- g) Recaudo;
- h) Celebración de contratos de apertura de cuenta;
- i) La recepción de órdenes para celebrar operaciones sobre valores, así como la entrega de títulos o de dinero para o como resultado de operaciones de intermediación en el mercado de valores;
- j) La recepción de órdenes o intenciones para celebrar operaciones sobre derivados que se negocian OTC con base en un contrato marco, así como la entrega de dinero para o como resultado de dichas operaciones;
- k) La colocación de acciones para la vinculación de capital privado a través de la capitalización de empresas estatales, así como la enajenación de acciones de propiedad del Estado o de empresas estatales, siempre y cuando la intermediación en el mercado de valores se realice por las entidades autorizadas para el efecto;
- l) La entrega y recepción de las constancias y de los valores que se manejen a través de los depósitos centralizados de valores;
- m) La celebración de contratos de apertura de crédito y contratos de mutuo, siempre y cuando el contrato que dé origen a la operación obedezca a un modelo tipo que sirva como base para la celebración de contratos de adhesión y para la prestación masiva del servicio;
- n) La vinculación a fondos de pensión voluntaria;
- o) La recepción o entrega de recursos en moneda legal colombiana correspondiente a las operaciones de compra y venta de divisas provenientes de operaciones de cambio obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario;

p) La recepción o entrega de recursos en moneda legal colombiana correspondiente a la compra y venta de divisas provenientes de operaciones de envío o recepción de giros no obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario.

PARÁGRAFO 1o. Se entienden autorizadas todas aquellas operaciones de recaudo, recepción, pago, transferencia y entrega de dinero, así como la entrega y recibo de documentos, informes, extractos, consulta de saldos, boletines, certificados, reportes y en general toda aquella información relacionada directamente con los negocios cuya promoción y gestión se realice bajo esta modalidad de uso de red.

PARÁGRAFO 2o. El pago de cheques, los depósitos y retiros en efectivo a efectuar en cuentas corrientes y cuentas de ahorro, y las transferencias de fondos que afecten dichas cuentas, solo podrán promocionarse y gestionarse a través de la red de un prestador que tenga legalmente autorizado la prestación de tales operaciones por cuenta propia.

PARÁGRAFO 3o. Los servicios autorizados en los literales o) y p) del presente artículo, solo podrán ser promocionados y gestionados a través del contrato de uso de red, por parte de los establecimientos de crédito, las sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales, y las sociedades comisionistas de bolsa de valores, todos en su calidad de Intermediarios del Mercado Cambiario, sin perjuicio del cumplimiento de todas las obligaciones derivadas del régimen cambiario, entre ellas la presentación de la declaración de cambio.

PARÁGRAFO 4o. <Parágrafo modificado por el artículo 3 del Decreto 661 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:> En la promoción y gestión de las operaciones de que trata el presente artículo se deberán cumplir las reglas de la actividad de asesoría de conformidad con lo previsto en el Libro [40](#) de la Parte 2 del presente decreto. El contrato de uso de red deberá garantizar los derechos de los inversionistas establecidos en dicho Libro y en todo caso deben ser atendidos por personas naturales inscritas en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores (RNPMV), que cuenten además con la modalidad de certificación que les permita realizar esta actividad.

La entidad prestadora de la red deberá cumplir las reglas de la actividad de asesoría para la debida atención del cliente. La documentación y registro que permitan acreditar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el Libro [40](#) de la Parte 2 del presente decreto corresponde al usuario de la red con la colaboración del prestador de la misma en los términos que se acuerden para el efecto en el contrato de uso de red

Notas de Vigencia

- Parágrafo modificado por el artículo 3 del Decreto 661 de 2018, 'por el cual se modifica el Decreto número [2555](#) de 2010 en lo relacionado con la actividad de asesoría y se dictan otras disposiciones', publicado en el Diario Oficial No. 50.567 de 17 de abril de 2018. Ver régimen de transición (Art. 14).

Legislación Anterior

Texto modificado por el Decreto 2673 de 2012:

PARÁGRAFO 4o. Cuando la promoción y gestión de las operaciones de que trata el presente artículo implique el desarrollo de una operación de intermediación en el mercado de valores, el deber de asesoría podrá ser cumplido por parte del prestador de la red a través de personal debidamente certificado por un organismo de autorregulación.

Notas de Vigencia

- Título 1 modificado por el artículo 1 del Decreto 2673 de 2012, 'por el cual se modifica el Título I del Libro 34 de la Parte 2 del Decreto número [2555](#) de 2010 en lo relacionado con el uso de red y se dictan otras disposiciones', publicado en el Diario Oficial No. 48.651 de 21 de diciembre de 2012.

Legislación Anterior

Ver la Legislación Anterior del Título 1 después del artículo 2.34.1.1.6

ARTÍCULO 2.34.1.1.3. CONDICIONES PARA LA UTILIZACIÓN DE LA RED.

<Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 2673 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Las entidades usuarias de la red podrán utilizarla para la promoción y gestión de las operaciones que les hayan sido autorizadas, siempre y cuando cumplan con las siguientes condiciones:

- a) La celebración de un contrato de uso de red remunerado donde se detallen en forma clara y precisa las operaciones que adelantará el prestador de la red, así como las instrucciones, informaciones y demás elementos necesarios para la realización de las mismas;
- b) La entidad usuaria de la red deberá capacitar a las personas que en virtud de contratos de uso de red deban cumplir con la obligación de promover y gestionar sus servicios;
- c) Deberán adoptarse las medidas necesarias para que el público identifique claramente que el usuario de la red es una persona jurídica distinta y autónoma de la entidad cuya red se utiliza;
- d) Deberá indicarse que las obligaciones del prestador de la red se limitan al correcto cumplimiento de las instrucciones debidamente impartidas por el usuario de la red para la prestación del servicio de la red;
- e) El servicio deberá ser remunerado y obedecer a una tarifa acorde con las prestaciones que surjan con ocasión del contrato de uso de red.

PARÁGRAFO. La Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones podrá impartir instrucciones y fijar los criterios técnicos y jurídicos para el adecuado cumplimiento de las condiciones y demás disposiciones contempladas en el presente título.

Notas de Vigencia

- Título 1 modificado por el artículo 1 del Decreto 2673 de 2012, 'por el cual se modifica el Título I del Libro 34 de la Parte 2 del Decreto número [2555](#) de 2010 en lo relacionado con el uso de red y se dictan otras disposiciones', publicado en el Diario Oficial No. 48.651 de 21 de diciembre de 2012.

Legislación Anterior

Ver la Legislación Anterior del Título 1 después del artículo 2.34.1.1.6

ARTÍCULO 2.34.1.1.4. CONTRATOS DE USO DE RED. <Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 2673 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> El texto de los contratos a celebrar entre las entidades que prestarán y utilizarán la red, deberá remitirse a la Superintendencia Financiera de Colombia con veinte (20) días hábiles de antelación a la celebración de los mismos.

Notas de Vigencia

- Título 1 modificado por el artículo 1 del Decreto 2673 de 2012, 'por el cual se modifica el Título I del Libro 34 de la Parte 2 del Decreto número [2555](#) de 2010 en lo relacionado con el uso de red y se dictan otras disposiciones', publicado en el Diario Oficial No. 48.651 de 21 de diciembre de 2012.

Legislación Anterior

Ver la Legislación Anterior del Título 1 después del artículo 2.34.1.1.6



ARTÍCULO 2.34.1.1.5. COMPROBANTES DE LAS OPERACIONES. <Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 2673 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> En todo comprobante de transacción de las operaciones que se realicen en desarrollo del contrato de uso de red, se indicará que el prestador de la red actúa bajo la exclusiva responsabilidad de usuario de la misma, y que por lo tanto no asume obligación alguna relacionada con la ejecución de los negocios celebrados en su nombre.

Notas de Vigencia

- Título 1 modificado por el artículo 1 del Decreto 2673 de 2012, 'por el cual se modifica el Título I del Libro 34 de la Parte 2 del Decreto número [2555](#) de 2010 en lo relacionado con el uso de red y se dictan otras disposiciones', publicado en el Diario Oficial No. 48.651 de 21 de diciembre de 2012.

Legislación Anterior

Ver la Legislación Anterior del Título 1 después del artículo 2.34.1.1.6



ARTÍCULO 2.34.1.1.6. MANEJO DE RECURSOS. <Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 2673 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> En el contrato correspondiente se precisará la aplicación que habrá de darse a los recursos que reciba el prestador de la red con ocasión de las operaciones realizadas mediante su utilización, así como las condiciones bajo las cuales deberá hacerse”.

Notas de Vigencia

- Título 1 modificado por el artículo 1 del Decreto 2673 de 2012, 'por el cual se modifica el Título I del Libro 34 de la Parte 2 del Decreto número [2555](#) de 2010 en lo relacionado con el uso de red y se dictan otras disposiciones', publicado en el Diario Oficial No. 48.651 de 21 de diciembre de 2012.

Legislación Anterior

Texto original del Decreto 2555 de 2010:

TÍTULO 1.

USO DE RED DE ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO POR PARTE DE LAS ENTIDADES VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

ARTÍCULO 2.34.1.1.1 UTILIZACIÓN DE LA RED.

<Fuente original compilada: D. 2805/97 Art. 1o.> Los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros, las sociedades comisionistas de bolsa, las sociedades comisionistas independientes de valores, las sociedades administradoras de depósitos centralizados de valores y las sociedades administradoras de inversión podrán mediante contrato remunerado utilizar la modalidad de uso de red de los establecimientos de crédito prevista en el artículo 5o de la Ley 389 de 1997, en los casos y con sujeción a los términos señalados en el presente título.

ARTÍCULO 2.34.1.1.2 OPERACIONES AUTORIZADAS.

<Fuente original compilada: D. 2805/97 Art. 2o.> La red de los establecimientos de crédito a que hace referencia la Ley 389 de 1997, se podrá contratar con sujeción a las condiciones señaladas en el presente título y bajo términos contractuales que no impliquen delegación de decisiones que corresponden a la entidad usuaria de la red o se desarrollen actividades para cuya realización no se hallen legalmente habilitadas las entidades usuarias. La red de los establecimientos de crédito podrá utilizarse para la promoción y gestión de las siguientes operaciones:

- a) La vinculación de inversionistas a las carteras colectivas;
- b) La celebración de negocios de fiducia mercantil, encargos fiduciarios y leasing siempre y cuando el contrato que dé origen al negocio, obedezca a un modelo tipo que sirva como base para la celebración de contratos de adhesión y para la prestación masiva del servicio;
- c) La captación de recursos a través de depósitos a término y depósitos de ahorro a término;
- d) El pago de cheques y la recepción de consignaciones a efectuar en cuentas corrientes;
- e) La recepción de consignaciones y retiros a efectuar en cuentas de ahorro;
- f) La recepción de órdenes para la suscripción, compra y venta de valores, así como la entrega de títulos o de dinero para o como resultado de transacciones realizadas a través de intermediarios del mercado público de valores;
- g) La colocación de acciones para la vinculación de capital privado a través de la capitalización de empresas estatales, así como la enajenación de acciones de propiedad del Estado o de empresas estatales, siempre y cuando la intermediación de valores se realice por las entidades autorizadas para el efecto;
- h) La entrega y recepción de las constancias y de los valores que se manejen a través de los depósitos centralizados de valores.

Se entienden autorizadas todas aquellas operaciones de recaudo, recepción, pago, transferencia y entrega de dinero, documentos, informes, extractos, boletines, certificados, reportes y en general toda aquella información relacionada directamente con los negocios cuya promoción y gestión se realice bajo esta modalidad de uso de red.

PARÁGRAFO. Las operaciones autorizadas en los literales d) y e) del presente artículo, sólo podrán promocionarse y gestionarse a través de la red de los establecimientos bancarios.

i) (Adicionado por el D. 3340/09 Art. 1o.) La celebración de contratos de apertura de crédito bajo la modalidad de tarjeta de crédito, siempre y cuando el contrato que dé origen a la operación obedezca a un modelo tipo que sirva como base para la celebración de contratos de adhesión y para la prestación masiva del servicio.

ARTÍCULO 2.34.1.1.3 CONDICIONES PARA LA UTILIZACIÓN DE LA RED.

<Fuente original compilada: D. 2805/97 Art. 3o.> Las entidades usuarias de la modalidad de uso de red a que hace referencia el presente decreto podrán hacer uso de ella para la promoción y gestión de las operaciones que les hayan sido autorizadas, siempre y cuando cumplan con las siguientes condiciones:

- a) La celebración de un contrato de uso de red remunerado donde se detallen en forma clara y precisa las operaciones que adelantará el establecimiento de crédito, así como las instrucciones, informaciones y demás elementos necesarios para la realización de las mismas;
- b) La entidad usuaria de la red deberá capacitar a las personas que en virtud de contratos de uso de red deban cumplir con la obligación de promover y gestionar sus servicios;
- c) Deberán adoptarse las medidas necesarias para que el público identifique claramente que la entidad usuaria de la red es una persona jurídica distinta y autónoma del establecimiento de crédito cuya red se utiliza;
- d) Deberá indicarse que las obligaciones del establecimiento de crédito se limitan al correcto cumplimiento de las instrucciones debidamente impartidas por la entidad usuaria para la prestación del servicio de la red;
- e) El servicio deberá ser remunerado y obedecer a una tarifa acorde con las prestaciones que surjan con ocasión del contrato de uso de red.

PARÁGRAFO. La Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones podrá impartir instrucciones y fijar los criterios técnicos y jurídicos para el adecuado cumplimiento de las condiciones y demás disposiciones contempladas en el presente título.

ARTÍCULO 2.34.1.1.4 CONTRATOS DE USO DE RED.

<Fuente original compilada: D. 2805/97 Art. 4o.> El texto de los contratos a celebrar entre la entidad usuaria de la red y los establecimientos de crédito, deberá remitirse a la Superintendencia Financiera de Colombia con veinte (20) días hábiles de antelación a la celebración de los mismos.

ARTÍCULO 2.34.1.1.5 COMPROBANTES DE LAS OPERACIONES.

<Fuente original compilada: D. 2805/97 Art. 5o.> En todo comprobante de transacción de las

operaciones que se realicen en desarrollo del contrato de uso de red, se indicará que el establecimiento de crédito actúa bajo la exclusiva responsabilidad de la entidad usuaria de la red, y por lo tanto no asume obligación alguna relacionada con la ejecución de los negocios celebrados en su nombre.

ARTÍCULO 2.34.1.1.6 MANEJO DE RECURSOS.

<Fuente original compilada: D. 2805/97 Art. 6o.> En el contrato correspondiente se precisará la aplicación que habrá de darse a los recursos que reciba el establecimiento de crédito con ocasión de las operaciones realizadas mediante la utilización de su red, así como las condiciones bajo las cuales deberá hacerse.

TÍTULO 2.

RÉGIMEN APLICABLE A LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

CAPÍTULO 1.

DISPOSICIONES GENERALES.

Notas de Vigencia

- Nomenclatura de 'Capítulo I' adicionado al Título 2 por el artículo [1](#) del Decreto 3993 de 2010, publicado en el Diario Oficial No. 47.875 de 27 de octubre de 2010.



ARTÍCULO 2.34.2.1.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Fuente original compilada: D. 2281/10 Art. 1o.> <Inciso modificado por el artículo 5 del Decreto 2076 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Deberán contar con Defensor del Consumidor Financiero de que trata este título los establecimientos de crédito; las sociedades de servicios financieros; las entidades aseguradoras; los corredores de seguros; las sociedades de capitalización, las entidades de seguridad social administradoras del régimen solidario de prima media con prestación definida; los miembros de las bolsas de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales y otros commodities; las sociedades comisionistas de bolsas de valores; los comisionistas independientes de valores, las sociedades administradoras de inversión y las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE).

Notas de Vigencia

- Inciso modificado por el artículo 5 del Decreto 2076 de 2017, 'por el cual se modifica el Decreto [2555](#) de 2010 en lo relacionado con la operación de las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos - SEDPE y se dictan otras disposiciones', publicado en el Diario Oficial No. 50.440 de 7 de diciembre de 2017.

Legislación Anterior

Texto original del Decreto 2555 de 2010:

<INCISO> Deberán contar con Defensor del Consumidor Financiero de que trata este título los establecimientos de crédito; las sociedades de servicios financieros; las entidades aseguradoras; los corredores de seguros; las sociedades de capitalización, las entidades de seguridad social administradoras del régimen solidario de prima media con prestación definida; los miembros de las bolsas de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales y otros commodities; las sociedades comisionistas de bolsas de valores; los comisionistas independientes de valores y las sociedades administradoras de inversión.

Igualmente, deberán contar con Defensor del Consumidor Financiero el Fondo Nacional de Ahorro; el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX – y la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

PARÁGRAFO. Las actuaciones que realicen las agencias y los agentes de seguros y de títulos de capitalización, que afecten a sus consumidores financieros, en la medida en que son representantes de las entidades aseguradoras y sociedades de capitalización, son responsabilidad de la entidad aseguradora y de la sociedad de capitalización, y por tanto, de competencia del Defensor del Consumidor Financiero de éstas.

Los bancos de redescuento están excluidos de la obligación de contar con Defensor del Consumidor Financiero.



ARTÍCULO 2.34.2.1.2 POSESIÓN DE LOS DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

<Fuente original compilada: D. 2281/10 Art. 2o.> Una vez designados los Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente, deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia, para lo cual se seguirá el trámite establecido para la posesión de los administradores de las entidades vigiladas.



ARTÍCULO 2.34.2.1.3 REGISTRO DE DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

<Fuente original compilada: D. 2281/10 Art. 3o.> El Registro de Defensores del Consumidor Financiero – RDCF – deberá contener por lo menos la siguiente información:

- a) Nombre completo del Defensor del Consumidor Financiero;
- b) Entidad de la cual se es Defensor del Consumidor Financiero y calidad de principal o suplente;
- c) Información de contacto donde se especifique dirección de las oficinas, teléfono y correo electrónico;
- d) Fecha de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia;
- e) Vigencia del nombramiento como Defensor del Consumidor Financiero.

La Superintendencia Financiera de Colombia deberá publicar los datos actualizados contenidos en el RDCF y conservar la información histórica de los inscritos, correspondiéndole certificar tal condición.

En caso de terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, principal o suplente, la Superintendencia Financiera de Colombia deberá cancelar la inscripción en el RDCF en los términos y condiciones que para el efecto establezca dicha entidad.

Salvo cuando se trate de la causal de terminación enunciada en el literal d) del artículo 19 de la Ley 1328 de 2009, el Defensor del Consumidor Financiero suplente deberá asumir como principal, y la junta directiva o el consejo de administración de la entidad vigilada deberá designar inmediatamente un nuevo Defensor del Consumidor Financiero suplente. Igualmente, la junta directiva o consejo de administración deberá designar un nuevo Defensor del Consumidor Financiero suplente cuando las causales de terminación definitiva se prediquen del Defensor del Consumidor Financiero suplente en ejercicio. Los Defensores del Consumidor Financiero así nombrados ejercerán las funciones temporalmente, hasta que el máximo órgano de la correspondiente entidad designe el o los Defensores del Consumidor Financiero.

PARÁGRAFO TRANSITORIO. La Superintendencia Financiera de Colombia deberá implementar el RDCF a más tardar el 30 de junio de 2010.



ARTÍCULO 2.34.2.1.4 PROCEDIMIENTO REVOCATORIO DE LA INSCRIPCIÓN.

<Fuente original compilada: D. 2281/10 Art. 4o.> Para efectos del parágrafo 3o del artículo 18 de la Ley 1328 de 2009 deberá observarse el trámite establecido para la revocatoria de los administradores de que trata el literal g) del numeral 2o del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.



ARTÍCULO 2.34.2.1.5 PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

<Fuente original compilada: D. 2281/10 Art. 5o.> En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009 y del presente Decreto, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

1. El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de las entidades. En este último caso, las entidades vigiladas tienen la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual

dentro de la órbita de su competencia.

3. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la entidad o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.

5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

La entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor

Financiero deberá requerir nuevamente a la entidad para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la entidad vigilada, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.

8. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6o.

9. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida.

En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

10. La entidad vigilada podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2o del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

11. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8o de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

12. El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

PARÁGRAFO. El trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen pertinentes.



ARTÍCULO 2.34.2.1.6 FUNCIÓN DE VOCERÍA.

<Fuente original compilada: D. 2281/10 Art. 6o.> El Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento a los administradores, las juntas directivas o consejos de administración de las entidades vigiladas, recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad.

En ejercicio de esta función, los Defensores del Consumidor Financiero podrán revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.



ARTÍCULO 2.34.2.1.7 ALCANCE DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

<Fuente original compilada: D. 2281/10 Art. 7o.> En desarrollo de sus funciones el Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.



ARTÍCULO 2.34.2.1.8 PUBLICACIÓN DE LAS DECISIONES.

<Fuente original compilada: D. 2281/10 Art. 8o.> Las decisiones de los Defensores del Consumidor Financiero podrán ser publicadas de acuerdo con las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia, siempre que se mantenga la debida reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.



ARTÍCULO 2.34.2.1.9 RÉGIMEN DE TRANSICIÓN.

<Fuente original compilada: D. 2281/10 Art. 9o.> Las entidades financieras cuyos Defensores del Cliente no cumplan con la totalidad de los requisitos exigidos a los Defensores del Consumidor Financiero, a la entrada en vigencia del Título I de la Ley 1328 de 2009, podrán continuar ejerciendo sus funciones conforme a la normatividad anterior, por un periodo máximo de tres (3) meses.

Para efectos de la designación del primer Defensor del Consumidor Financiero podrá darse aplicación a lo previsto en el último inciso del Artículo 2.34.2.1.3 del presente Decreto.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de agosto de 2020

