Artículo 2°. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y modifica el artículo 3° del Decreto 235 de 2010.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 25 de junio de 2010.

FABIO VALENCIA COSSIO

El Ministro del Interior y de Justicia,

Fabio Valencia Cossio.

El Ministro de Hacienda y Crédito Público,

Óscar Iván Zuluaga Escobar.

La Directora del Departamento Administrativo de la Función Pública,

Elizabeth Rodríguez Taylor.

DECRETO NÚMERO 2281 DE 2010

(junio 25)

por el cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero.

El Ministro del Interior y de Justicia de la República de Colombia delegatario de funciones presidenciales, mediante Decreto 2202 del 21 de junio de 2010, en uso de sus atribuciones constitucionales, y en particular, las previstas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y los artículos 13, 18 y 20 de la Ley 1328 de 2009;

CONSIDERANDO:

Que la Ley 1328 de 2009 facultó al Gobierno Nacional implementar un marco normativo reglamentario claro que garantice la oportuna, objetiva y gratuita la resolución de las quejas presentadas por los consumidores financieros frente a las actuaciones de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia,

DECRETA:

Artículo 1°. *Ámbito de aplicación.* Deberán contar con Defensor del Consumidor Financiero 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 y agroindustriales; 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 estas.

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

Artículo 2°. *Posesión de los Defensores del Consumidor Financiero.* 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 3°. *Registro de Defensores del Consumidor Financiero.* El Registro de Defensores del Consumidor Financiero, RDCF, deberá contener por lo menos la siguiente información:

- Nombre completo del Defensor del Consumidor Financiero;
- Entidad de la cual se es Defensor del Consumidor Financiero y calidad de principal o suplente;
- Información de contacto donde se especifique dirección de las oficinas, teléfono y correo electrónico;
- Fecha de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia;
- 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 4°. *Procedimiento revocatorio de la inscripción.* Para efectos del párrafo 30 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 2 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Artículo 5°. *Procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero.* 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 esta 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 este 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 este 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 6.

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 que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, este puede acudir a otros medios 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 este, 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 2 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 del numeral 7 del artículo 8° 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 6°. *Función de Vocería.* 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 7°. *Alcance de las Decisiones del Defensor del Consumidor Financiero.* 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 8°. *Publicación de las Decisiones.* 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 9°. *Régimen de Transición.* 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 3° del presente decreto.

Artículo 10. *Vigencias y derogatorias.* El presente decreto rige a partir del 1° de julio de 2010 y deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 25 de junio de 2010.

FABIO VALENCIA COSSIO

El Ministro de Hacienda y Crédito Público,

Óscar Iván Zuluaga Escobar.

DECRETO NÚMERO 2282 DE 2010

(junio 25)

por el cual se modifica el detalle del aplazamiento contenido en el Decreto 325 del 3 de febrero de 2010.

El Ministro del Interior y de Justicia de la República de Colombia delegatario de funciones presidenciales, mediante Decreto 2202 del 21 de junio de 2010, en uso de sus atribuciones constitucionales, y en particular, las previstas en los artículos 76 y 77 del Estatuto Orgánico del Presupuesto, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los artículos 76 y 77 del Estatuto Orgánico del Presupuesto, en cualquier mes del año fiscal, el Gobierno Nacional, previo concepto del Consejo de Ministros, podrá reducir o aplazar total o parcialmente, las apropiaciones presupuestales, entre otros cuando la coherencia macroeconómica así lo exija o cuando el Ministerio de Hacienda y Crédito Público estimare que los recaudos del año puedan ser inferiores al total de gastos y obligaciones contraídas que deban pagarse con cargo a tales recursos. En tales casos el Gobierno podrá prohibir o someter a condiciones especiales la asunción de nuevos compromisos y obligaciones;

Que el Gobierno Nacional previo concepto del Consejo de Ministros, expidió el Decreto 325 de 2010 mediante el cual se aplazaron algunas apropiaciones del Presupuesto General de la Nación por la suma de \$5.822,2 mil millones;

Que el Consejo de Ministros, el 21 de enero de 2010 facultó al Consejo Superior de Política Fiscal, Confis, para emitir el concepto previo de que trata el artículo 76 del Estatuto Orgánico del Presupuesto, en el evento en que nuevas circunstancias permitan modificar o levantar el aplazamiento total o parcialmente;

Que el artículo 5° del Decreto 325 del 3 de febrero de 2010, estableció que el Gobierno Nacional, previo concepto del Consejo Superior de Política Fiscal, Confis, podrá sustituir una apropiación aplazada por otra, siempre que se mantenga el monto aplazado y el impacto fiscal del mismo;

Que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante Comunicaciones números 2.2-3-2010-011249 y 2.2-3-2010-012558 del 20 de mayo y del 8 de junio de 2010, respectivamente, solicitó modificar el aplazamiento de algunas partidas del presupuesto de gastos de funcionamiento e inversión incluidas en el Decreto 325 de 2010; y sobre las cuales el Departamento Nacional de Planeación, DNP, emitió concepto favorable mediante Oficios números DIFP-20102650001996 y DIFP-20102650002216 del 19 de mayo y del 4 de junio de 2010, respectivamente.

Que el Ministerio de Minas y Energía, mediante Comunicaciones números 2010020945 y 2010027941 del 28 de abril y del 2 de junio de 2010, respectivamente, solicitó modificar el aplazamiento de algunas partidas del presupuesto de gastos de inversión incluidas en el Decreto 325 de 2010; y sobre la cual el Departamento Nacional de Planeación, DNP, emitió conceptos favorables mediante Oficios números SIIDN20102660001556 y DIFP-25-20102660002176 del 27 de abril y 1° de junio de 2010, respectivamente;

Que el Instituto Nacional Penitenciario, Inpec, mediante Comunicación número 7100-DIG-002353 del 3 de junio de 2010, solicitó modificar el aplazamiento de algunas partidas del presupuesto de gastos de funcionamiento e inversión incluidas en el Decreto 325 de 2010; y sobre la cual el Departamento Nacional de Planeación, DNP, emitió concepto favorable mediante Oficio número DIFP-20102650002166 del 31 de mayo de 2010;

Que el Consejo Superior de Política Fiscal, Confis, en su sesión del 4 de junio de 2010, una vez verificado que se mantiene el monto aplazado y el impacto fiscal del mismo, emitió concepto favorable para modificar algunas partidas por la suma de ciento veinticinco mil ochocientos ochenta y nueve millones doscientos treinta y cinco mil ochocientos ochenta y dos pesos moneda legal (\$125.889.235.882);

DECRETA:

Artículo 1°. Desaplazar el Presupuesto de Gastos para la vigencia fiscal de 2010, en la suma de ciento veinticinco mil ochocientos ochenta y nueve millones doscientos treinta y cinco mil ochocientos ochenta y dos pesos moneda legal (\$125.889.235.882), según el siguiente detalle:

DESAPLAZAMIENTO - PRESUPUESTO GENERAL DE LA NACIÓN

CTA PROG	SUBC SUBP	OBJG PROY	ORD SPRY	REC	CONCEPTO	APORTE NACION	RECURSOS PROPIOS	TOTAL
					SECCION 1301 MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO			
					TOTAL	5.615.000.000		5.615.000.000
					UNIDAD 130101 GESTION GENERAL			
					C. INVERSIÓN	5.615.000.000		5.615.000.000
221					ADQUISICIÓN Y/O PRODUCCIÓN DE EQUIPOS, MATERIALES, SUMINISTROS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3.000.000.000		3.000.000.000
221	1000				INTERSUBSECTORIAL GOBIERNO	3.000.000.000		3.000.000.000
221	1000	1			AMPLIACIÓN, DESARROLLO, INTEGRACIÓN, SUMINISTRO, INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, SOPORTE, ARRENDAMIENTO, SERVICIOS, ASESORIA Y CAPACITACIÓN EN TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS	3.000.000.000		3.000.000.000
				11	OTROS RECURSOS DEL TESORO	3.000.000.000		3.000.000.000
510					ASISTENCIA TÉCNICA, DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS DEL ESTADO PARA APOYO A LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	600.000.000		600.000.000
510	1000				INTERSUBSECTORIAL GOBIERNO	600.000.000		600.000.000
510	1000	3			CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	600.000.000		600.000.000
				11	OTROS RECURSOS DEL TESORO	600.000.000		600.000.000
520					ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL PARA APOYO A LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	1.215.000.000		1.215.000.000
520	1000				INTERSUBSECTORIAL GOBIERNO	1.215.000.000		1.215.000.000
520	1000	11			IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA DE CONCESIONES Y PRIVATIZACIONES	465.000.000		465.000.000
				11	OTROS RECURSOS DEL TESORO	465.000.000		465.000.000
520	1000	20			ASISTENCIA TÉCNICA, CAPACITACIÓN Y APOYO AL DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LAS ENTIDADES TERRITORIALES	750.000.000		750.000.000
				11	OTROS RECURSOS DEL TESORO	750.000.000		750.000.000
630					TRANSFERENCIAS	800.000.000		800.000.000
630	1000				INTERSUBSECTORIAL GOBIERNO	800.000.000		800.000.000
630	1000	112			APOYO A PROYECTOS DE INVERSIÓN A NIVEL NACIONAL - [DISTRIBUCIÓN PREVIO CONCEPTO DNP]	800.000.000		800.000.000
				11	OTROS RECURSOS DEL TESORO	800.000.000		800.000.000