PARTE 2 ENTIDADES SUJETAS A INSPECCIÓN Y VIGILANCIA Y SUJETAS A CONTROL

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 1 USO DE RED
(Título Modificado por el Decreto 2673 de 2012)[1]

Artículo 2.34.1.1.1 ***(Inciso modificado por el Artículo 4 del Decreto 2076 de 2017. Modificado por el artículo 3 del Decreto 2123 de 2018)*** **Utilización de la red, prestadores y usuarios.** 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.

Texto anterior inciso 2. 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.

(Inciso modificado por el Artículo 6 del Decreto 1297 de 2022) Los prestadores de la red podrán 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.

Texto anterior 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 ésta, entre otros, las oficinas, los empleados y los sistemas de información.

---

[1] Para efectos de la aplicación del presente artículo debe tenerse en cuenta lo establecido por el artículo 4 del Decreto 2673 del 21 de diciembre de 2012. **Artículo 4. Artículo transitorio.** Las entidades que a la fecha de entrada en vigencia del presente decreto se encuentren prestando, a través de contrato de uso de red, servicios u operaciones que hayan sido modificados por la presente norma, contarán con un término de seis (6) meses contados a partir de dicha fecha para modificar y/o ajustar los respectivos contratos, así como para adecuar la prestación del servicio u operación.

Parágrafo 1. (modificado por el Artículo 6 del Decreto 1297 de 2022) 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, los sistemas de información y los canales presenciales y no presenciales.

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.

Artículo 2.34.1.1.2 Operaciones autorizadas. 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) (Modificado por el artículo 71 del decreto 1745 de 2020) La distribución de fondos de inversión colectiva, 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 1. 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.

(Derogado por el artículo 14 del Decreto 1297 de 2022) Parágrafo 2. El pago de cheques, los depósitos y retiros en efectivo a efectuar en cuentas corrientes y cuentas de ahorro, y la transferencias de fondos que afecten dichas cuentas, sólo podrán promocionarse y gestionarse a través de la red de un prestador que tenga legalmente autorizado la prestación de tales operaciones por cuenta propia.

(Derogado por el artículo 14 del Decreto 1297 de 2022) Parágrafo 3. Los servicios autorizados en los literales o) y p) del presente artículo, sólo 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 4. (Modificado por el Artículo 3 del Decreto 661 de 2018) 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.

Artículo 2.34.1.1.3 Condiciones para la utilización de la red. 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:

Texto anterior literal 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;

a) **(Literal modificado por el Artículo 7 del Decreto 1297 de 2022)** La celebración de un contrato de uso de red 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;

(literal e) Derogado por el artículo 14 del Decreto 1297 de 2022) 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.

Texto anterior Artículo 2.34.1.1.4 Contratos de uso de red. 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.

Artículo 2.34.1.1.4 (Modificado por el Artículo 7 del Decreto 1459 de 2022). Contratos de uso de red. El texto de los contratos a celebrar entre las entidades usuarias y las prestadoras de la red deberá remitirse a la Superintendencia Financiera de Colombia con veinte (20) días hábiles de antelación a la celebración de los mismos. Transcurrido dicho período sin que la Superintendencia Financiera de Colombia se haya pronunciado sobre los mismos, las entidades podrán proceder a su suscripción.

Artículo 2.34.1.1.5 Comprobantes de las operaciones. 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.

Artículo 2.34.1.1.6 Manejo de recursos. 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.

TÍTULO 2 RÉGIMEN APLICABLE A LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

CAPÍTULO 1 DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 2.34.2.1.1 ***(Artículo 1 del Decreto 2281 de 2010)*** **Ámbito de Aplicación.** ***(Inciso modificado por el Artículo 5 del Decreto 2076 de 2017).*** 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.

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 ***(Artículo 2° Decreto 2281 de 2010)*** **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 2.34.2.1.3 ***(Artículo 3° Decreto 2281 de 2010)*** **Registro de Defensores del Consumidor Financiero.** 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 ***(Artículo 4° Decreto 2281 de 2010)*** **Procedimiento Revocatorio de la Inscripción.** Para efectos del parágrafo 3° 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 2.34.2.1.5 (Artículo 5° Decreto 2281 de 2010) 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, advirtiendo 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 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 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 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 de 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 2.34.2.1.6 ***(Artículo 6° Decreto 2281 de 2010)*** **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 2.34.2.1.7 ***(Artículo 7° Decreto 2281 de 2010)*** **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 2.34.2.1.8 ***(Artículo 8° Decreto 2281 de 2010)*** **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 2.34.2.1.9 ***(Artículo 9° Decreto 2281 de 2010)*** **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 2.34.2.1.3 del presente Decreto.

CAPÍTULO 2 FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Artículo 2.34.2.2.1 ***(Adicionado por el Artículo 2 del Decreto 3993 de 2010)*** **Competencia.**
(Modificado por el artículo 72 del decreto 1745 de 2020) El Defensor del Consumidor Financiero deberá conocer, a solicitud de cualquiera de las partes, de los trámites de conciliación de las controversias que se susciten entre los consumidores financieros y la entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia a la cual el Defensor preste sus servicios, sobre los asuntos susceptibles de conciliación que surjan en desarrollo de la actividad de la entidad financiera. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la competencia que sobre tales temas puedan tener los conciliadores inscritos en los Centros de Conciliación autorizados por el Ministerio de Justicia y del Derecho, los delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, los agentes del Ministerio Público en materia civil y las notarías.

Parágrafo 1. El Defensor del Consumidor Financiero sólo podrá actuar como conciliador en el territorio nacional.

Parágrafo 2. El Defensor del Consumidor Financiero no podrá conocer como conciliador de aquellos casos en los que se discutan controversias de naturaleza contencioso administrativas y laborales.

Artículo 2.34.2.2.2 ***(Adicionado por el Artículo 2 del Decreto 3993 de 2010)*** **Naturaleza.**

El Defensor del Consumidor Financiero actuará como conciliador extrajudicial en derecho en los términos establecidos en la Ley 640 de 2001. El trámite que ante él se surta agotará, cuando proceda, el requisito de procedibilidad, de acuerdo con lo previsto en los artículos 35 y 38 de la Ley 640 de 2001.

Artículo 2.34.2.2.3 ***(Adicionado por el Artículo 2 del Decreto 3993 de 2010) (Modificado por el artículo 73 del decreto 1745 de 2020)*** **Formación.**
El Defensor del Consumidor Financiero deberá ser abogado titulado con formación en conciliación extrajudicial en derecho o Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos de acuerdo a lo establecido en la Sección 8 del Capítulo 2 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015 o la norma que lo modifique o sustituya, impartida por una entidad avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Artículo 2.34.2.2.4 ***(Adicionado por el Artículo 2 del Decreto 3993 de 2010)*** **Gratuidad.**
Las conciliaciones extrajudiciales en derecho que se adelanten ante el Defensor del Consumidor Financiero serán gratuitas para los consumidores financieros.

Parágrafo. Los gastos que conlleve cumplimiento de la función de conciliación, se cargará al presupuesto asignado por la entidad vigilada para la Defensoría del Consumidor Financiero.

Artículo 2.34.2.2.5 ***(Modificado por el Artículo 74 del Decreto 1745 de 2020)*** **Registro del Acta de Conciliación.** El Defensor del Consumidor Financiero no está obligado a registrar el acta de conciliación. Con todo, deberá dar aplicación a lo dispuesto en la Sección 7 del Capítulo 2 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015.

Artículo 2.34.2.2.6 ***(Modificado por el Artículo 75 del Decreto 1745 de 2020)*** **Reporte de Información.** El Defensor del Consumidor Financiero deberá registrar todos los casos de conciliación que adelante en el Sistema de Información de la Conciliación -SIC- dentro de los tres (3) días siguientes, para efectos de la formulación de política pública que sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos compete al Ministerio de Justicia y del Derecho.