



DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, POSESIÓN, REQUISITOS

Concepto 2024153471-006 del 5 de diciembre de 2024

Síntesis: Los requisitos legales exigidos para la designación de los Defensores del Consumidor Financiero propenden porque estos cuenten con especiales calidades profesionales y humanas para el adecuado y cabal cumplimiento de su misión. En este sentido, en el trámite de posesión no sólo se examina su solvencia técnica y profesional, también su conducta idónea y solvencia moral a partir de la verificación de la documentación que se allegue al trámite en torno a su trayectoria, así como calidades requeridas para el ejercicio responsable del cargo mediante la constatación de ausencia de sanciones, antecedentes o situaciones previstas en la ley.

«(...) formula interrogantes respecto a los trámites de registro y posesión de los Defensores del Consumidor Financiero, que serán atendidos en el siguiente orden:

“¿Cuál es el procedimiento para posesionarse como Defensor del Consumidor Financiero?”

El artículo 2.34.2.1.2 del Decreto Único para el Sector Financiero, Asegurador y del Mercado de Valores (Decreto 2555 de 2010) establece que una vez designados los Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente, deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera, “para lo cual se seguirá el trámite establecido para la posesión de los administradores de las entidades vigiladas”.

Las instrucciones impartidas por esta Superintendencia para la posesión de administradores se encuentran previstas en el numeral 1.4 del Capítulo II, Título IV, Parte I de la Circular Externa 29 de 2014 (Circular Básica Jurídica). Particularmente, en relación con la información que se debe remitir para el trámite de posesión de los Defensores del Consumidor Financiero, el numeral 1.7.1 de estas instrucciones dispone:

... la información necesaria para iniciar el trámite de posesión del Defensor ante la SFC y de inscripción de la identificación completa del titular y suplente en el Registro de Defensores de esta Superintendencia, en especial la relativa al nombre, identificación, ubicación física (dirección, teléfono y fax) y dirección electrónica, tanto de su DFC como del respectivo suplente. Así mismo, el tipo, fecha y número del documento mediante el cual se hicieron las respectivas designaciones y la vigencia del nombramiento. Una vez se ha surtido el trámite de posesión ante esta Superintendencia, el mencionado registro debe incluir la fecha de posesión. La información debe

remitirse inmediatamente ocurran las designaciones y, en todo caso, dentro de un término que no debe superar los 3 días hábiles siguientes a la fecha en la cual hayan tenido lugar.

“¿Cuáles son los requisitos para la inscripción en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero?”

Al respecto, sea lo primero indicar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 1328 de 2009 y el artículo 2.34.2.1.3 del Decreto 2555 de 2010, en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero se inscriben las personas designadas como principales y suplentes en tales cargos que se encuentren posesionadas ante esta Superintendencia.

Ahora bien, como se informó en la respuesta anterior, para efectos de iniciar el trámite de posesión del Defensor del Consumidor Financiero y correspondiente inscripción en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero se debe remitir a este Organismo la información contemplada en el numeral 1.7.1 del Capítulo II, Título IV, Parte I de la Circular Básica Jurídica. Cualquier modificación que ocurra respecto de esa información deberá remitirse a esta Superintendencia, en los términos del numeral 1.7.2 del mismo instructivo, con el fin de mantener actualizado dicho Registro.

“¿Cómo se acredita el requisito de la conducta idónea y solvencia moral exigidos a los Defensores del Consumidor Financiero?”

La imposición de ciertos requisitos por el artículo 18 de la Ley 1328 de 2009 para la designación de los Defensores del Consumidor Financiero tiene como propósito propender porque estos cuenten con “especiales calidades profesionales y humanas” para el adecuado y cabal cumplimiento de la “misión que les ha sido encomendada”¹. Justamente por ese motivo dicha norma exige la posesión previa ante esta Superintendencia para el ejercicio del cargo de Defensor del Consumidor Financiero, trámite en el que este Supervisor “analiza no solamente la solvencia técnica y profesional sino también la solvencia moral, lo cual ejerce con amplias facultades debidamente reconocidas por la Jurisprudencia”².

En efecto, para decidir acerca de las solicitudes de posesión de los cargos para los cuales se requiere surtir dicha exigencia, esta Superintendencia adelanta una evaluación que, conforme a lo dispuesto en el literal g), numeral 2, artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, comprende la valoración de requisitos objetivos y calidades subjetivas respecto del sujeto postulado, así:

(i) Evaluación de requisitos objetivos. Consiste en el examen integral de los requisitos legales dispuestos para el desempeño del respectivo cargo, a través del análisis de los documentos aportados por el interesado, que deben corresponder a los requeridos en las instrucciones del Capítulo II, Título IV, Parte I de la Circular Básica Jurídica; así como de la legalidad de la designación de la persona postulada y la verificación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades aplicables en cada caso.

¹ Gaceta del Congreso 341 del 10 de junio de 2008.

² Gaceta del Congreso 418 del 3 de junio de 2009.

ii) Evaluación de calidades subjetivas³. Se lleva a cabo mediante la apreciación de hechos que no están previamente determinados por una norma, y de los cuales se puede tener conocimiento por cualquier medio o a través de las averiguaciones que se estimen necesarias, con el fin de determinar si la persona que pretende ejercer el cargo reúne las condiciones que inspiren confianza sobre su carácter, responsabilidad e idoneidad.

Bajo este contexto, en punto a su inquietud, le indicamos que el cumplimiento del requisito legal al que usted se refiere se verifica a partir de la documentación que, en los términos del instructivo mencionado, se allegue al trámite de posesión. En particular, se destaca que los numerales 1.3 y 1.4.1.1 del mismo instructivo establecen que el responsable de dicho trámite al interior de la entidad vigilada debe exigir al postulado "la información que soporta su trayectoria e idoneidad profesional y moral, con el fin de proceder a la revisión y posterior incorporación de los datos exigidos en la proforma 'Hoja de Vida', certificando la coincidencia de la información con los documentos aportados", así como verificar que "cumple con las calidades requeridas para el ejercicio idóneo y responsable del cargo". Esto último, mediante la constatación, como mínimo, de la siguiente información:

1.4.1.1.1. Sanciones en firme proferidas por la SFC, la Superintendencia de la Economía Solidaria o la Superintendencia de Sociedades, así como por los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación.

1.4.1.1.2. Sanciones disciplinarias impuestas por los organismos que ejercen la supervisión y/o control sobre el adecuado ejercicio de la profesión cuyo título acredite el postulado.

1.4.1.1.3. Reportes negativos de operadores de información financiera, crediticia y comercial.

1.4.1.1.4. Antecedentes de la Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Contraloría General de la República, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), antecedentes penales,

1.4.1.1.5. Reportes en la lista OFAC y lista del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.

Para el mismo propósito, también se deberá tener en cuenta que el postulado no se encuentre en ninguna de las situaciones descritas en los incisos 3 y 4 del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, tal como lo indicó esta Superintendencia en el oficio 2013004451-001 del 7 de febrero de 2013, en concordancia con lo señalado en los antecedentes de la Ley 1328 de 2009⁴ en el sentido que la aplicación de tal previsión (a la que remite el literal e del artículo 19 de la referida ley) busca "garantizar la solvencia moral de los Defensores".

El texto completo de las citadas instrucciones está disponible en la página web www.superfinanciera.gov.co, en la sección Marco Jurídico, rutas: Normativa General > Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14) y Conceptos y Jurisprudencia, respectivamente.

(...).»

³ El Consejo de Estado se ha pronunciado en reiterada jurisprudencia acerca de la facultad discrecional atribuida a este Organismo para autorizar la posesión de los administradores de sus entidades vigiladas. En este sentido se encuentran las sentencias del 18 de agosto de 1989 de la Sección Cuarta (Consejero Ponente Jaime Abella Zárate), del 16 de febrero de 1990, Sección primera (Consejero Ponente Jaime Abella Zárate), del 7 de marzo de 1997, Sección Cuarta (Consejero Ponente Delio Gómez Leyva), del 21 de agosto de 1998 de la Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Cuarta (Consejero Ponente Delio Gómez Leyva), y del 30 de agosto de 2007, Sección Cuarta (Consejero Ponente Héctor J. Romero Díaz).

⁴ Op. cit. 1.