

## INTRODUCCION

El presente Reglamento regula la actividad de la Defensoría del consumidor financiero de la sociedad comisionista de bolsa agropecuaria **Mercado y Bolsa S.A.**, creada por decisión de la Asamblea General de accionistas, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010.

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

**ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** El presente Reglamento tiene como propósito establecer las reglas a las cuales debe sujetarse la actividad de la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO de **Mercado y Bolsa**, sus obligaciones, prohibiciones y procedimientos, así como el alcance de sus decisiones, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y las demás normas que sobre la materia expidan el Gobierno Nacional y la Superintendencia Financiera de Colombia.

**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, de conformidad con el procedimiento que dicho ente de control establezca para el efecto.

**ARTÍCULO 3. DESIGNACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** Los Defensores del consumidor financiero, principal y suplente, deberán estar inscritos en el Registro de Defensores del consumidor financiero que será implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia, serán designados por la Asamblea General de accionistas de la entidad para un período de dos (2) años, prorrogable por períodos iguales y antes de ejercer su cargo deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

**ARTÍCULO 4. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.** Los Defensores del consumidor financiero, principal y suplente, no podrán desempeñar en la entidad funciones distintas de las propias de su cargo. No podrán ser designados como Defensores del consumidor financiero, principal y suplente, quienes sean o hayan sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado, contratista, apoderado o agente de la entidad, ni de la matriz, filial o subsidiaria de la misma.

VERSIÓN: 2.0.	Fecha Aprobación: 30 Septiembre/ 2.015	Aprobado por: Junta Directiva - Acta N° 131	Reglamento Defensor del Consumidor Financiero
---------------	---	--	--

En caso de ser designados como Defensores del consumidor financiero, principal y suplente, quienes posean acciones de la entidad, deberán enajenarlas a persona natural por fuera del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, o a persona jurídica donde no posean ninguna participación accionaria como persona natural directa o indirectamente.

En los asuntos en que el Defensor principal tenga un interés particular y directo, o lo tuviere su cónyuge o compañero permanente, o alguno de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho, no podrá intervenir y será reemplazado por el Defensor suplente.

## CAPÍTULO II

### ÁMBITO DE COMPETENCIA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

**ARTÍCULO 5. FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** La Defensoría del consumidor financiero es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de la entidad.
- b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento establecido para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrece o presta, o respecto de la calidad de los mismos.
- c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad en los términos indicados en la Ley 640 de 2001 y sus normas concordantes y complementarias.
- d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la entidad.
- e) Efectuar recomendaciones a la entidad relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de atención al consumidor financiero SACF.

**ARTÍCULO 6. ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante la Defensoría del consumidor financiero los siguientes asuntos:

VERSIÓN: 2.0.	Fecha Aprobación: 30 Septiembre/ 2.015	Aprobado por: Junta Directiva - Acta N° 131	Reglamento Defensor del Consumidor Financiero
---------------	---	--	--

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre la entidad y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de la entidad.
- d) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltos en estas vías.
- e) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- f) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante la Defensoría.
- g) Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte de la Defensoría.
- h) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- i) Los demás que defina el Gobierno Nacional.

**ARTÍCULO 7. OBLIGACIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** La Defensoría del consumidor financiero tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Conforme al procedimiento establecido en el Decreto 2555 de 2010 y ciñéndose a la competencia allí delimitada, recibir, asumir, evaluar y resolver las quejas presentadas por los consumidores financieros, relacionadas con el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones, contratos y servicios que ofrece, presta y ejecuta la entidad, así como las relacionadas con la calidad y prestación del servicio a cargo de ésta.
- b) Solicitar a la entidad y a los consumidores financieros la información que sea necesaria para el estudio de las quejas presentadas.
- c) Proferir las decisiones dentro del término previsto en el numeral 8 del artículo 5 del Decreto 2555 de 2010.
- d) Establecer el Reglamento al cual se sujetará la actividad, en los términos de Ley.
- e) Presentar un informe a la entidad, dentro del primer trimestre de cada año, sobre el desarrollo de la función durante el año precedente, determinando el número de quejas recibidas, el número de quejas tramitadas, las prácticas indebidas detectadas, los criterios sostenidos por la Defensoría del consumidor financiero y cualquier otra información que se considere de público interés, como recomendaciones o sugerencias que considere útiles para el mejor desarrollo de la relación existente entre la entidad y los consumidores financieros de sus servicios. De igual manera, y dentro del mismo término, rendir tal informe directamente a la Junta directiva de la entidad y a la Dirección de protección al consumidor financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia.

VERSIÓN: 2.0.	Fecha Aprobación: 30 Septiembre/ 2.015	Aprobado por: Junta Directiva - Acta N° 131	Reglamento Defensor del Consumidor Financiero
---------------	---	--	--

- f) Llevar registro y archivo de las quejas recibidas y tramitadas.
- g) Presentar anualmente a la entidad, dentro de los primeros tres (3) meses del año, el requerimiento de gastos para la Defensoría, discriminado en recursos humanos y técnicos, los cuales deberán encontrarse debidamente soportados en el informe sobre la utilización de los fondos otorgados en el periodo anterior.
- h) Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia en los temas de competencia de ésta y con el organismo autorregulador cuando a ello hubiere lugar.

### CAPÍTULO III DE LA VOCERIA DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

**ARTÍCULO 8. FUNCIÓN DE VOCERÍA.** La Defensoría del consumidor financiero podrá dirigir en cualquier momento a la Junta directiva de la entidad 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, la Defensoría del consumidor financiero podrá revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.

### CAPÍTULO IV DE LA FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN

**ARTÍCULO 9. FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN.** La Defensoría del consumidor financiero se encuentra facultada para ejercer la función consagrada en la Ley 640 de 2001. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad podrán poner el asunto en conocimiento de la Defensoría indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y la Defensoría del consumidor financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

VERSIÓN: 2.0.	Fecha Aprobación: 30 Septiembre/ 2.015	Aprobado por: Junta Directiva - Acta N° 131	Reglamento Defensor del Consumidor Financiero
---------------	---	--	--

## CAPITULO V RESOLUCIÓN DE QUEJAS

**ARTÍCULO 10. PRONUNCIAMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** Las decisiones que adopte la Defensoría del consumidor financiero no serán obligatorias para las partes, sin perjuicio del trámite conciliatorio que se pueda adelantar de acuerdo con lo señalado en el literal c del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009.

La Defensoría del consumidor financiero no tiene el carácter de función pública.

**ARTÍCULO 11. ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES DE TODO EL PAÍS.** La Defensoría del consumidor financiero y la entidad deberán garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales la entidad preste sus servicios.

**ARTÍCULO 12. INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA DE LOS DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** Los Defensores del consumidor financiero, principal y suplente, actuarán con independencia de la entidad, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación.

**ARTÍCULO 13. PROCEDIMIENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES POR PARTE DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** En los eventos en los cuales la Defensoría del consumidor financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la normatividad vigente, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

1. El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante la Defensoría 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 la Defensoría del consumidor financiero o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de la entidad. En este último caso, la entidad tiene la obligación de hacer el traslado a la Defensoría del consumidor financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.
2. Cuando la Defensoría del consumidor financiero estime que la queja interpuesta corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de

VERSIÓN: 2.0.	Fecha Aprobación: 30 Septiembre/ 2.015	Aprobado por: Junta Directiva - Acta N° 131	Reglamento Defensor del Consumidor Financiero
---------------	---	--	--

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, la Defensoría 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 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, la Defensoría del consumidor financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida es obligatoria o no según los Reglamentos de la entidad, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

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

4. Si la Defensoría del consumidor financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad 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 la Defensoría 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, la Defensoría 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 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, la Defensoría del consumidor financiero dará traslado de ella a la entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. La entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente.

La respuesta deberá ser allegada a la Defensoría 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 de la Defensoría del consumidor financiero. En este último caso, la entidad 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, la Defensoría 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 a la Defensoría del consumidor financiero deberá ser informado a la Junta directiva de la entidad, la cual deberá 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, la Defensoría del consumidor financiero tiene conocimiento de que ésta no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.
8. La Defensoría 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 sexto del presente artículo.
9. La decisión que profiera la Defensoría del consumidor financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la entidad el día hábil siguiente después de proferida.  
En caso que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.
10. La entidad podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte de la Defensoría del consumidor financiero. En estos casos, la entidad informará tal situación a la Defensoría del consumidor financiero y ésta, 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 la Defensoría del consumidor financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral segundo 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, la Defensoría 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 de la Defensoría del consumidor financiero como conciliadora, 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 de la Defensoría 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 Centro de conciliación alguno. Lo anterior sin perjuicio de efectuar el respectivo registro del acta para efectos de publicidad, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 8 de la Ley 640 de 2001.

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

**ARTÍCULO 14. EFECTOS DEL TRÁMITE ANTE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** El trámite ante la Defensoría 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 15. ALCANCE DE LAS DECISIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** En desarrollo de sus funciones la Defensoría del consumidor financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.

**ARTÍCULO 16. PUBLICACIÓN DE LAS DECISIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** Las decisiones de la Defensoría 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.

VERSIÓN: 2.0.	Fecha Aprobación: 30 Septiembre/ 2.015	Aprobado por: Junta Directiva - Acta N° 131	Reglamento Defensor del Consumidor Financiero
---------------	---	--	--

**CAPÍTULO VI**  
**OBLIGACIONES DE MERCADO Y BOLSA S. A.**

**ARTÍCULO 17. OBLIGACIONES DE MERCADO Y BOLSA FRENTE A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.** La entidad tendrá las siguientes obligaciones con respecto a los consumidores financieros:

- a) Suministrar información al público respecto de los Defensores del consumidor financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d) Contar con un Sistema de atención al consumidor financiero SACF, en los términos indicados en el artículo 8 de la Ley 1328 de 2009 y la Circular externa 015 de 2010 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- e) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- f) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de éstos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- g) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de éste los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- h) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- i) Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- j) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para

el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.

- k)** Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto y las disposiciones normativas vigentes.
- l)** Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- m)** Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- n)** Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- o)** Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que ésta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por la entidad en sus oficinas y su página de Internet.
- p)** Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- q)** Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- r)** Colaborar oportuna y diligentemente con la Defensoría del consumidor financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible.
- s)** No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que, de acuerdo con la normatividad correspondiente, así lo requiera.
- t)** Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios, obligaciones y derechos de éstos y los costos de los productos y servicios que presta, mercados y tipo de entidad, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- u)** Las demás previstas en la normatividad vigente, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

**ARTÍCULO 18. OBLIGACIONES DE MERCADO Y BOLSA S. A. FRENTE A LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** La entidad tendrá las siguientes obligaciones con respecto a la Defensoría del consumidor financiero:

- a) Suministrar oportunamente la información, documentos, materiales y demás instrumentos que sean requeridos por la Defensoría del consumidor financiero para el cabal desempeño de su actividad.
- b) Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado a los servicios de la Defensoría del consumidor financiero.
- c) Facilitar el ejercicio de la labor de la Defensoría del consumidor financiero, disponiendo de un funcionario que esté presto a suministrar, dentro de los términos previstos por el artículo 5 del Decreto 2555 de 2010, las informaciones requeridas y necesarias para resolver las quejas sometidas a su conocimiento.
- d) Hacer pública e informar a los usuarios en la forma que estime pertinente, la existencia y funciones de la Defensoría del consumidor financiero, precisándoles los derechos que les asisten para presentar quejas y el procedimiento para resolverlas, suministrando la dirección física y electrónica para contactarlos.
- e) Recibir las quejas que presenten los usuarios en relación con la actuación de la Defensoría del consumidor financiero, trasladándolas a la Superintendencia Financiera de Colombia para su evaluación.
- f) Informar a la Defensoría del consumidor financiero las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por las partes, con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.

## CAPÍTULO VII CAUSALES DE TERMINACIÓN

**ARTÍCULO 19. TERMINACIÓN EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DE LOS DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** Atendiendo a lo consagrado en el artículo 19 de la Ley 1328 de 2009, la terminación definitiva en el ejercicio de las funciones de los Defensores del consumidor financiero, principal y suplente, sólo podrá ser consecuencia de:

- a) Falta definitiva causada por incapacidad o muerte.
- b) Renuncia de los Defensores del consumidor financiero.
- c) Cancelación de la inscripción en el registro por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia de los Defensores del consumidor financiero o la revocatoria de la posesión ante la misma entidad.
- d) La designación de un nuevo Defensor del consumidor financiero por vencimiento del período para el cual fueron designados los Defensores del consumidor financiero.

VERSIÓN: 2.0.	Fecha Aprobación: 30 Septiembre/ 2.015	Aprobado por: Junta Directiva - Acta N° 131	Reglamento Defensor del Consumidor Financiero
---------------	---	--	--

- e) Haber incurrido en algunas de las causales señaladas en los incisos 3 y 4 del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto orgánico del sistema financiero, modificado por la Ley 795 de 2003 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

## CAPÍTULO VIII RÉGIMEN SANCIONATORIO

**ARTÍCULO 20. RÉGIMEN SANCIONATORIO.** El incumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo de la Defensoría del consumidor financiero y de la entidad para con ésta, será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en la parte VII del Estatuto orgánico del sistema financiero, el artículo 53 de la Ley 964 de 2005 y las demás normas que los modifiquen o sustituyan.

**SANDRA MILENA MEJIA SERRANO**  
Representante legal MERCADO Y BOLSA S. A.

**MARÍA CRISTINA MEJÍA SANÍN**  
Defensora del consumidor Financiero Principal