

APLICACIÓN DEL REGIMEN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR
FINANCIERO EN VILLAVICENCIO

YESIKA IVONNE BAQUERO CASTILLO
DANNY DEIVI RODRÍGUEZ ESCÁRRAGA

UNIVERSIDAD DE LA COSTA SEDE LLANOS
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE DERECHO
VILLAVICENCIO

2018

APLICACIÓN DEL REGIMEN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR
FINANCIERO EN VILLAVICENCIO

YESIKA IVONNE BAQUERO CASTILLO
DANNY DEIVI RODRÍGUEZ ESCÁRRAGA

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR
EL TITULO DE ABOGADO

DRA. BELIÑA ANNERY HERRERA TAPIAS

TUTOR

DR. YASSIR ALVAREZ ESTRADA

COTUTOR

UNIVERSIDAD DE LA COSTA SEDE LLANOS
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE DERECHO

VILLAVICENCIO

2018

NOTA DE ACEPTACION

FIRMA DEL PRESIDENTE DEL JURADO

FIRMA JURADO

FIRMA JURADO

VILLAVICENCIO, 23/ 08/2018

Resumen

Con el firme propósito de informar y estadísticamente comprobar se hace necesario poner en conocimiento de los villavicensenses los mecanismos de protección que se han otorgado legalmente los cuales tienen a disposición los ciudadanos, ostentan como finalidad la salvaguarda al consumidor de productos financieros, servicios prestados por entidades públicas y privadas dedicadas a este objeto, reguladas por la Superintendencia Financiera y la Superintendencia de Industria y Comercio, antes que intervienen de manera mediadora y justa entre usuarios y clientes, hay preexistencia de regulación donde se proveen las herramientas legales para impedir las arbitrariedades y administraciones abusivas de la relación contractual, en el cual algunas veces se da por consensualidad el clausulado y otras mediante la adhesión, la ley 1328 de 2009 instituye con claridad los derechos, obligaciones y forma adecuada de proceder durante la relación contractual o simplemente por la utilización de las diferentes transacciones de las entidades financieras. La Superintendencia Financiera de Colombia brinda toda la información necesaria a las dos partes e impone las sanciones pertinentes a los casos en particular donde el usuario siente vulnerados sus derechos y atentando contra su patrimonio económico.

Palabras clave: Protección al consumidor financiero, régimen de protección al consumidor financiero, normatividad protectora del consumidor financiero, regulación a la protección del consumidor financiero, educación financiera

Abstract

With the firm purpose of informing and statistically verifying it is necessary to inform Villavicense of the protection mechanisms that have been legally granted, which are available to citizens, they have the purpose of safeguarding the consumer of financial products, services provided by entities public and private dedicated to this object, regulated by the Financial Superintendency and the Superintendence of Industry and Commerce, entities that intervene in a mediating and fair manner between users and customers, there is preexistence of regulation where legal tools are provided to prevent arbitrariness and administrations abusive of the contractual relationship, in which sometimes the clauses are consensual and others by adhesion, law 1328 of 2009 clearly establishes the rights, obligations and proper way to proceed during the contractual relationship or simply by the use of the different transactions of financial entities. The Financial Superintendence of Colombia provides all the necessary information to both parties and imposes the pertinent sanctions in particular cases where the user feels violated their rights and attacking their economic assets

Keywords: Financial consumer protection, financial consumer protection regime, financial consumer protection regulations, financial consumer protection regulation, financial education.

Contenido

Capítulo I

1. Planteamiento del problema.....	11
2. Justificación	13
3. Objetivos del proyecto	14
3.1 Objetivo General	14
3.2 Objetivos Específicos.....	14

Capítulo II

4. Conceptos.....	15
4.1 Consumidor	15
4.2 Consumidor Financiero	16
4.3 Protección al Consumidor	17
4.4 Establecimientos de Crédito.....	18
4.5 Establecimientos Bancarios.....	18

Capítulo III

5. Nociones de Consumidor Financiero en Colombia en el Derecho Comparado	19
5.1 Elementos esenciales del consumidor Financiero.....	22

Capítulo IV

6. Antecedentes Normativos y Jurisprudenciales	23
6.1 Constitucionales	23
6.2 Régimen protectorio en materia financiera	24

6.3	Estatuto Orgánico del Sistema Financiero	26
6.4	Ley 1793 (7 de julio de 2016).	27
6.5	Ley 1328 (15 de julio del 2009):	27
6.6	Información	32
6.7	El contrato	33
6.8	La prestación del servicio.....	34
6.9	Defensor del consumidor financiero	35
6.10	Cobro de productos	36
6.11	Superintendencia Financiera	37
6.12	Educación.....	38
6.13	Sistema de atención al consumidor financiero	39
6.14	Prácticas abusivas.....	40
7.	Metodología	42
7.1	Tipo de Investigación.....	42
	7.1.1. Tipo de Estudio.	42
	7.1.2. Técnicas de Recolección de Información	42
7.2	Instrumentos de Recolección de Información.....	43
	7.2.1. Instrumentos de Recolección de Información Primaria.	43
	7.2.1.1. Técnicas de recolección utilizadas en la investigación	43
7.3.	Población de Estudio.....	43
7.4.	Muestra.....	43
7.5.	Justificación Estadística de la Muestra.....	44

Capítulo V

8.	Análisis de resultados	45
8.1	Caracterización y Ubicación	45
8.2	Atención Al Usuario.....	46
8.3	Defensor del Consumidor.....	50
8.4	Protección al Consumidor Financiero	51
8.5	Información Página Internet.....	52

8.6	Superintendencia Financiera	53
8.7	Estadísticas de Quejas	54
8.8	Página de Internet Superintendencia.....	57
9.	Discusión de resultados.....	59
9.1	Información	62
9.2	Contrato.....	62
9.3	Prestación del Servicio.....	63
9.4	Defensor del Consumidor Financiero.....	63
9.5	Cobro de Productos.....	64
9.6	Educación.....	64
9.7	Sistema de Atención al Consumidor Financiero.....	65
9.8	Prácticas Abusivas.....	65
10	Conclusiones.....	67
11	Referencias.....	70

Lista de tablas y figuras**Tablas** Pág.

Tabla 3.1 Reglamentación que brinda protección al consumidor financiero..... 26

Figuras

Figura 3-1 Consolidado de centros de atención y cajeros de las entidades financieras bancarias en Villavicencio en el 2017.....45

Figura 3.2 Porcentaje de libertad de elección por parte de los consumidores financieros en las entidades financieras bancarias en Villavicencio en el 2017.....46

Figura 3.3 Porcentaje de información suficiente, clara y oportuna brindada por las entidades financieras bancarias en Villavicencio en el 2017.....46

Figura 3.4 Porcentaje de publicación de costos de servicios y productos por las entidades financieras bancarias en Villavicencio en el 2017.....47

Figura 3.5 Porcentajes de publicación y claridad de los contratos de servicios y/o productos de las entidades financieras bancarias en Villavicencio en el 2017.....48

Figura 3.6 Porcentaje de entidades financieras bancarias que cuentan con un sistema de atención al usuario y contestación de PQR en Villavicencio en el 2017.....49

Figura 3.7 Porcentaje de las entidades financieras bancarias que cuentan con un defensor del consumidor financiero en Villavicencio en el 2017.....50

Figura 3.8 Consolidado de quejas primer semestre de 2016 transmitidas por las entidades

vigiladas y defensores del consumidor financiero a la superintendencia financiera de Colombia.

Adaptado “Superintendencia Financiera de Colombia, 2018”. [Versión electrónica].....55

Figura 3.9 Consolidado de quejas del segundo semestre de 2016 transmitidas por las entidades

vigiladas y defensores del consumidor financiero a la superintendencia financiera de Colombia.

Adaptado “Superintendencia Financiera de Colombia, 2018”. [Versión electrónica].....55

Figura 3.10 Consolidado de quejas primer semestre de 2017 transmitidas por las entidades

vigiladas y defensores del consumidor financiero a la superintendencia financiera de Colombia.

Adaptado “Superintendencia Financiera de Colombia, 2018” [versión electrónica].....56

Figura 3.11 Consolidado de quejas segundo semestre de 2017 transmitidas por las entidades

vigiladas y defensores del consumidor financiero a la superintendencia financiera de Colombia.

Adaptado “Superintendencia Financiera de Colombia, 2018”. [versión electrónica].....56

Capítulo I

1. Planteamiento del problema

Colombia goza de un Estado garantista, enfocado en la protección de derechos que se han venido otorgando a cada persona a través de los tiempos, de ahí que afirme:

Si bien la protección a los derechos de los consumidores trasciende desde hace unas pocas décadas, el objeto de esta política de protección, encuentra una vasta influencia de la teoría económica neo constitucionalista, que extiende sus preocupaciones a los imperativos de eficacia y de racionalidad del sistema económica de un país, que se evidencia en la salvaguardia directa de sus intereses económicos, fijados en el consumo de bienes y servicios. (Tapias, 2013, p. 36)

Originados de las necesidades culturales, políticas, científicas, ambientales, sociales, entre otras, y de los acuerdos internacionales a los que bien se ha sujetado. Todo esto enmarcado en normas que suponen una dinámica jurídica estable, moderna y organizada, basada en la moral y las buenas costumbres.

De este modo, se encuentran protecciones derivadas del género, gravidez, enfermedad, edad, estado legal, cultural, jurisdiccional, etc., que varían según la población y necesidades propias del sistema jurídico nacional, y siempre buscando favorecer a los diferentes actores que se encuentren en el territorio nacional, esto instaurado desde la Constitución Política de Colombia de 1991 en su Capítulo III, De los derechos Colectivos y del Ambiente, artículo 78:

La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, como la información que debe suministrarse al público en su comercialización; así mismo, el Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos. (Sierra, 1994, p.41)

En atención al ordenamiento anterior el Congreso de la República de Colombia expidió el Régimen de Protección al Consumidor Financiero, el cual busca:

Establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección. (Congreso de la Republica, 2009. p.1)

Razón para adelantar un estudio en torno a la protección del consumidor financiero en la ciudad de Villavicencio (Colombia). Lo anterior, toda vez que Villavicencio es un municipio que ha ido presentado un crecimiento poblacional significativo que lo lleva a contar hoy con “495.227” habitantes, según cifras reportadas por la Gobernación del Meta, (2016, p.4), los cuales se constituyen en potenciales consumidores financieros y acreedores de derechos tales como reclamación, protección contractual, elección y participación, entre otros.

Situación, que llama la atención para realizar un ejercicio de verificación frente a ¿Cuál es el cumplimiento al régimen de protección del consumidor financiero por parte de las entidades bancarias en el municipio de Villavicencio durante el 2017? Ejercicio que requirió del diseño de una encuesta y derechos de petición, que posteriormente se aplicó a los entes involucrados, y la Superintendencia Financiera de Colombia, como ente regulador del sector financiero en el país.

En ese sentido, la presente investigación diagnostica el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de protección al consumidor financiero de las entidades bancarias domiciliadas en la ciudad.

2. Justificación

Villavicencio es una ciudad que durante su expansión e industrialización ha tenido cambios frente a su dinámica comercial, por tanto, su población se ha visto abocada a instaurar relaciones comerciales con distintas entidades financieras y bancarias que han ido estableciéndose en la capital del departamento del Meta para atender las necesidades de su población.

Si bien es cierto, la relación que surge de un este proceso jurídico-comercial involucra a diferentes actores con las entidades bancarias, se hace necesario por parte del Estado disponer de mecanismos de supervisión y coordinación, respaldados en normas que regulen y organicen la prestación de servicio a nivel nacional; así como de, entidades gubernamentales, que velen por la justicia y realización de buenas prácticas tanto financieras como económicas; para de esta forma salvaguardar los derechos legales de la parte más débil en la relación contractual generando amparo ante las imposiciones de voluntad en ocasiones arbitraria, en concordancia con lo afirmado por la Dra. Beliña Tapias

Los derechos de los consumidores, así como los derechos reconocidos con el carácter de económicos, tienden, por un lado, a proteger a los consumidores individualmente considerados de los perjuicios que las relaciones de consumo mismas podrían acarrearles y, por otro, a preservar el mercado, en cuanto mecanismo de coordinación del proceso económico social. (Tapias,2013, p. 44)

Por eso, que la investigación busque determinar ¿cuál es el estado de protección del consumidor financiero en las diferentes entidades bancarias del municipio de Villavicencio?, tomando como referente la legislación nacional vigente promulgada en ésta área, y enriqueciéndola con datos e informaciones obtenidas de actores institucionales y materiales obtenidos a través de la web.

3. Objetivos del proyecto

3.1 Objetivo General

Analizar cuál es el estado de protección del consumidor financiero en las diferentes entidades bancarias de Villavicencio.

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar la normatividad vigente frente a la protección del consumidor financiero.
- Describir la aplicación de la normatividad protección del consumidor financiero en las entidades bancarias del municipio de Villavicencio.
- Realizar un diagnóstico situacional de la protección del consumidor financiero en las entidades bancarias del municipio de Villavicencio.

Capítulo II

4. Conceptos

4.1 Consumidor

De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española (2017) el consumidor se define como “la persona que adquiere productos de consumo o utiliza ciertos servicios”, y aquella “que intenta satisfacer alguna necesidad realizando la compra de cierto producto o servicio utilizando una actividad económica” (Enciclopedia de Clasificaciones, 2017). Con base a lo anterior, se entiende como consumidor toda persona que por alguna motivación busca tener para sí mismo o para otros algún producto o servicio ofertado en el mercado.

Frente al estudio de necesidades que hacen que las personas intervengan en el mercado, algunas de las disciplinas que se orientan a la comprensión de tal situación son la sociología, psicología, mercadotecnia, entre otras. Áreas del saber, que dado su desarrollo han permitido establecer hoy por la Academia (2018), que “Para que se dé la existencia del consumidor, se requiere la presencia de un producto y además alguien que subministre dicha prestación” (p. 1).

Con respecto a los consumidores existen diversos tipos clasificados según necesidad, comportamiento psicológico y uso del producto. Al respecto el Banco de la República a través de su página en internet, afirma que “los consumidores por necesidad son aquellos que acceden a bienes básicos, de consumo inmediato y por necesidades sociales, se produce cuando resulta elemental para el desarrollo de las personas”, mientras que los segundos, pueden clasificarse en

compulsivo, racional e impulsivo; para cerrar con aquellos la Red Cultural del Banco de la Republica en Colombia, (2018), “acceden a la compra de productos en busca de la satisfacción de intereses o necesidades individuales”.

4.2 Consumidor Financiero

Para la regulación colombiana se tienen unos conceptos técnicos que establecen la diferencia entre cada tipo de consumidor o usuario que interviene en los diferentes movimientos bancarios que pueden existir, identificando quien es consumidor financiero y diferenciándolo de aquellos que puedan parecer similares. De este modo la Ley 1328 de 2009, ha establecido que:

Cliente es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos servicios, en desarrollo de su objeto social, y el usuario como la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada, cliente potencial es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta” mientras el Consumidor financiero como “todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas. (Congreso de la República de Colombia, 2009, p.1)

En Colombia el sector financiero se halla integrado como lo relaciona la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, (2018). “[...] por una serie de instituciones financieras que actualmente mantienen niveles positivos de ganancias y estabilidad, y actúan bajo la supervisión de la Superintendencia” El consumidor financiero se define al menos desde el punto de vista de la Superfinanciera de Colombia (2009), como “Toda persona que sea consumidor en el sistema financiero, asegurador y del mercado de valores” y le incumbe la Superintendencia financiera,

(2009), con el consumo en las “diferentes actividades que se desarrollan alrededor del mundo con dinero, bonos, acciones, u otro tipo de herramientas financieras, de forma directa o por intermediarios” (p.1).

4.3 Protección al Consumidor

La mera protección es entendida y tipificada por el Diccionario de la Real Academia Española, (2017), Como “resguardar a una persona, animal o cosa de un perjuicio o peligro, poniéndole algo encima, rodeándolo, etc. “Sin embargo, para la Superintendencia Financiera de Colombia la protección tiene que ver con la acción de amparar, favorecer, defender a alguien o algo. Lo que sugiere, que la protección en el sector financiero debe establecer unas garantías a sus consumidores, los cuales nacen en la cadena del establecimiento de relaciones comerciales como lo define la Superintendencia de Industria y Comercio, (2018). “[...] comercialización de bienes y servicios entre productores, proveedores y expendedores” (p.1).

Dentro de las situaciones de anormalidad más comunes que se registran con respecto a la protección del consumidor están las relacionadas con fallas en los productos como lo refiere la Superintendencia de Industria y Comercio.

Fallas en el producto o baja calidad, problemas en la prestación del servicio, incumplimiento de garantías, publicidad engañosa, no cumplimiento de incentivos ofrecidos, inconvenientes con el precio de un producto o el pago de un servicio, financiación de compras, servicios postales, protección de datos personales [Habeas Data], metrología Legal, reglamentos técnicos. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2018, p.1)

Cuestión, que sugiere la activación de la protección al consumidor, como una barrera que ampara a través de actividades y normas al individuo, que bajo su necesidad se convierte en consumidor dentro del mercado financiero.

4.4 Establecimientos de Crédito

El Decreto 663 de 1993, establece de manera clara la estructura del sistema financiero y cuales están bajo la supervisión y vigilancia de la superintendencia bancaria de Colombia, en el decreto 663 creado por Congreso de la República de Colombia (1993), implanta que “los establecimientos de crédito comprenden las siguientes clases de instituciones financieras: establecimientos bancarios, corporaciones financieras, corporaciones de ahorro y vivienda, compañías de financiamiento comercial y cooperativas financieras” (p.1)

4.5 Establecimientos Bancarios

De acuerdo con las disposiciones del Congreso de la República de Colombia en la ley 663 (1993), Los establecimientos bancarios son un grupo de entidades financieras, que cumplen actividades y se regulan bajo normatividad, definidos como “[...] instituciones financieras que tienen por función principal la captación de recursos en cuenta corriente bancaria, así como también la captación de otros depósitos a la vista o a término, con el objetivo primordial de realizar operaciones activas de crédito” (p.1).

Capítulo III

5. Nociones de Consumidor Financiero en Colombia en el Derecho Comparado

En el derecho de consumo o la protección del consumidor financiero hacen parte del derecho privado moderno procurando el equilibrio jurídico contractual entre la entidad financiera y las personas que hacen uso de sus servicios para buscar una equitatividad entre las partes que se obligan entre sí, la génesis en protección de consumo aparece en Estados Unidos en los años 1900 y en la posguerra de la segunda guerra mundial siendo de gran aceptación a nivel internacional en nuestros tiempos, para el desarrollo de esta guarda se desarrollan en los diferentes países leyes para la protección y amparo de la parte débil contractual, la determinación de que es un consumidor es de gran similitud en las diferentes sociedades pero no goza de una unificación de concepto (Villalba, 2009, p 307).

En el estado colombiano se da la creación de la Superintendencia de Industria y Comercio apoyándose en las decisiones jurisprudenciales adoptadas por la honorable Corte Suprema de Justicia al punto que en su trabajo de investigación la noción de consumidor en el derecho comparado y en el derecho colombiano afirma Villalba que:

En el ámbito del derecho del consumo la noción de consumidor ha sido uno de los aspectos más difíciles y problemáticos de delimitar. En el derecho comparado se han adoptado diferentes definiciones legislativas de consumidor, y en el derecho colombiano la noción legal de consumidor ha sido delimitada por la doctrina de la Superintendencia de Industria y Comercio y la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia. (Villalba, 2009, p 306)

La noción proteccionista al consumidor financiero proviene de la ciencia económica, pero por su contenido se hace indispensable la interpretación jurídica y la creación de legislación que tenga la función garantizadora y protectora del consumidor financiero, pero a su vez que pueda proteger en derecho los intereses de la empresa privada y sus inversionistas, ya que el percepción de consumidor es tan extenso en el estatuto colombiano que da lugar a error en su interpretación haciéndose necesario la intervención y delimitación de este concepto.

En la Unión Europea y su normatividad comunitaria no existe una unificación del concepto de consumidor y por tanto aplican a las obligaciones que surgen de una relación contractual lo señalado en la Convención de Roma de 1980 en su artículo quinto donde no se especifica el tipo de consumidor, ni sobre qué tipos de contrato se aplicara tal concepto define consumidor como:

El presente artículo se aplicará a los contratos que tengan por objeto el suministro de bienes muebles corporales o de servicios a una persona, el consumidor, para un uso que pueda ser considerado como ajeno a su actividad profesional, así como a los contratos destinados a la financiación de tales suministros. (Villalba, 2009, p 309)

Los Tribunales de Justicia de las Comunidades se han tenido que dar al trabajo al igual que en nuestro país de decantar el concepto para tener una inequívoca aplicación en cuanto se refiere a su categorización frente a una relación contractual, para de esta manera pueda llegar a ser un poco más sencilla y lograr la finalidad de justicia, equidad y transparencia en la aplicación de la norma y en la imposición de sanciones o retribución de derechos de los que haya lugar.

En el derecho francés igualmente ha concebido bastantes confusiones y controversias ya que en su código tampoco se establece con claridad tal concepto a diferencia de la mayoría de

códigos del consumo interno de países europeos, pero si establece la prohibición y regulación a las cláusulas abusivas como protección al consumidor y adicionalmente con generalidad versan sobre publicidad engañosa, esta situación oblijo a las los tribunales a pronunciarse e igualmente que en Colombia propender por regular bajo el imperio de la ley, las relaciones bilaterales y negociales que se pueden establecer entre las personas ya sean naturales o jurídicas y estas instituciones bancarias.

“En el derecho español la constitución de 1978 fue la primera que elevó a rango constitucional la protección de los consumidores sin especificar el contenido de esta categoría jurídica,” (Villalba, 2009, p.323) además la Ley General de Defensa a los Consumidores y usuarios no especifica el tipo de consumidor, pero si delimita que tendrá tal calificativo solo el que se considere un destinatario final, encontrándose entonces de nuevo en vacíos jurídicos y debiendo implementar por vía jurisprudencial la complementación y aclaración de los conceptos para su aplicación de manera adecuada.

Las nociones de consumidor en el ámbito latinoamericano en su mayoría de países tienen una regulación y legislación de protección a los diferentes tipos de consumidores especificando apareciendo en ellas la definición exacta de los conceptos para de esta manera permitir de forma adecuada su aplicación en cuanto a la regulación de las partes en conflicto por las anomalías presentadas en el devenir de la relación comercial establecida entre los diferentes tipos de personas ya sean consumidores finales, usuarios o clientes.

En Colombia el decreto 3466 de 1982 reglamenta la protección al consumidor y la ley 1328 de 2009 establece con claridad la individualización del tipo de consumidor para el cual se regula, a pesar de los esfuerzos llevados a cabo por el legislador en el momento de la emisión de la ley regularmente en el surgimiento de los conflictos de interés se encuentra que se deben fortalecer y dilucidar algunos términos y conceptos, en ese momento es donde toma gran importancia la doctrina de la Superintendencia de Industria y Comercio en conjunto con la jurisprudencia de la Corte Suprema de justicia que han contribuido a delimitar los conceptos y su aplicación legal.

5.1 Elementos esenciales del consumidor Financiero

Los consumidores financieros son un tipo de consumidor identificado que por su clase de consumo diferencian, estos están renombrados en la ley 1328 de 2009 la cual los identifica como todo cliente, usuario o cliente potencial de productos suministrados por las entidades bancarias y financieras inspeccionadas y vigiladas por la Superintendencia financiera, así como todo aquel que determine la ley 1328 de 2009 o que pueda llegar a detentar esta calidad concordante con las adiciones o correcciones futuras que pueda determinar el legislador, estos a su vez tienen unos elementos esenciales que son los integrantes de la relación contractual por parte de la persona que utiliza el servicio financiero encontraremos que es un cliente o usuario. Los clientes que son los que de manera estable y permanente adquiere relación comercial con las entidades bancarias deben tener un beneficio y la institución financiera a su vez una contraprestación económica por el servicio suministrado, generalmente vinculados por un contrato de adhesión donde solo se tiene la elección del plazo para el cumplimiento de la obligación de igual manera estandarizados por las entidades financieras con las cuales se obligan económicamente este cliente, estas a su vez están en la obligación de proporcionar los mecanismos e información para que el consumidor financiero sin más dificultad pueda tener el

acceso al cumplimiento de su obligación en debida forma, prestar mecanismos en el entendido de contar con una infraestructura o canales en los cuales el consumidor pueda desarrollar el contrato el cual es fuente de su obligación.

Capítulo IV

6. Antecedentes Normativos y Jurisprudenciales

6.1 Constitucionales

Se establece que el gobierno debe brindar garantías a sus ciudadanos buscando la protección de sus derechos es así como la Constitución Política Nacional de Colombia, en su Capítulo III, De los derechos Colectivos y del Ambiente, artículo 78 enuncia que:

La Ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos. (Sierra, 1991, p.41).

La Constitución Política, (1991), en su artículo 150, dispone que corresponde al Congreso de la Republica hacer las leyes y por medio de ellas ejercer funciones, en su numeral 19 inciso d, tipifica que concierne a este colectivo “Regular las actividades financieras, bursátil, aseguradora

y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público” (p.110). Esto en el entendido que son de interés de público y su ejercicio debe darse previa autorización del Estado, conforme a las leyes vigentes.

De este modo, desde el marco constitucional se establece una protección dirigida a los intereses económicos de la población, teniendo como eje principal la claridad, transparencia, responsabilidad y participación ciudadana. Aspectos o factores que de acuerdo con lo referido por la Dra. Tapias:

El medio socioeconómico en el que se encuentra inmersa la sociedad moderna, no permite limitar las soluciones a la problemática de los derechos de los consumidores a la política económica, sino que deberá buscar la corrección de las insuficiencias que afectan al mercado, para restablecer un equilibrio entre los poderes respectivos de los actores participantes, así como el acceso a todos los bienes y servicios con sus respectivas garantías, a través de la tutela constitucional de los derechos de los consumidores, quienes son la parte más vulnerable de la relación y sujeto de protección por el estado. (Tapias, 2013, p.37)

6.2 Régimen protectorio en materia financiera

En Colombia se creó la Ley 1328 (2009), referente al Régimen de protección al consumidor financiero en su artículo primero enuncia que tiene por objeto:

Establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección. (Congreso de la República de Colombia, 2009, p.1)

De esta forma, la protección al consumidor financiero tiene una regulación especial, y determinada para su garantía en todo el territorio nacional y de aplicación erga omnes.

Es importante reconocer también la Ley 1480 de 2011, donde se actualizó la reglamentación sobre el régimen de protección a este tipo de consumidor. Puesto que allí, se revisan aquellos puntos que no regula anterior ley. A través de ésta se busca el Congreso de la República de Colombia, (2009), “proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos” (p.6). este cuerpo legislador y colegiado en su capítulo primero de la ley 1480 encamina la protección a través de los siguientes aspectos:

1. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.
2. La educación del consumidor.
3. La información pertinente de los mecanismos idóneos y acciones a realizar para hacer efectivos los derechos reconocidos por la ley.
4. La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.
5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia”. (Congreso de la República de Colombia, 2011, p. 1)

6.3 Estatuto Orgánico del Sistema Financiero

Desde el año 1993 se estableció normatividad especial generando el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero a través del Decreto 663 de 1993, en la parte primera, el Congreso de la República de Colombia, (1993), define que se encuentra conformado así: “Establecimientos de crédito, sociedades de servicios financieros, sociedades de capitalización, entidades aseguradoras e intermediarios de seguros y reaseguros” (p.1).

En el mismo se establece una reglamentación que brinda protección al consumidor financiero, el cual se resume en la Tabla 1.

Tabla 1

Reglamentación que brinda protección al consumidor financiero

NORMA	TEMA
Artículo 72 (literal f)	Información al Público / Obligación de las Entidades.
Artículo 97 (numeral 1)	Información Servicios Prestados por las Entidades a los Usuarios.
Artículo 98 (numeral 1 al 3)	Reglas Generales sobre Competencia.
Artículo 98 (numeral 4.1)	Debida prestación del Servicio y Protección al Consumidor.
Artículo 98 (numeral 4.2 al 4.4)	Defensor del Consumidor Financiero.
Artículo 99	Publicidad y Promoción Comercial Mediante Incentivos.
Artículo 100	Protección a Tomadores de Seguros y Asegurados.

Artículos Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y Protección del Consumidor financiero

Nota: Normatividad vigente sobre la protección al consumidor financiero, obtenido de página electrónica de la Superintendencia Financiera de Colombia

6.4 Ley 1793 (7 de julio de 2016).

A través de esta ley se regulan protecciones para los consumidores del sector financiero, estableciendo derechos y deberes. Se regula el sistema cobro, costo, uso de depósitos, cuentas y otros servicios en actividad o reposo. Así mismo los gananciales remuneratorios a favor del consumidor.

6.5 Ley 1328 (15 de julio del 2009):

En esta ley se encuentra la regulación financiera, de seguros, del mercado de valores y otros, y en ella en el Título I se desarrolla el Régimen de Protección del Consumidor Financiero. Allí, se clasifica y determina las actuaciones de las entidades en pro de la protección de sus consumidores creada por el Congreso República de Colombia, (2009), tiene por objeto “establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia” (p.1).

Así mismo en ella se establece principios que regulan y orientan la relación entre entidades financieras, de vigilancia y consumidores, denominados así:

Debida Diligencia: Deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones [...].

Libertad de elección: [...] las entidades vigiladas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que las primeras ofrezcan.

Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna [...] deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.

Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas: Las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos, [...] las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesaria oportuna y continua.

Manejo adecuado de los conflictos de interés: Las entidades vigiladas deberán administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros [...] una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

Educación para el consumidor financiero: [...] procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos. (Congreso de la República Colombia, 2009, pp. 2-3).

Todos estos principios, permiten tener una limitación y buenas costumbres en la relación contractual y determinar reglas en las conductas para la prestación de servicios o bienes, es así

como en la definición, comprensión y práctica, organizan los contratos financieros, las relaciones entre los participantes y brindan protección a cada consumidor financiero.

Dentro de estas prácticas y principios, también se establece la protección en conjunto y la representación que puede tener, estas asociaciones permiten responder al derecho constitucional y ampliar el nivel de protección y exigencias, así mismo, equiparar la relación entre ambas partes con un número de defensa equitativa en sus derechos.

Así mismo, en la regulación del Régimen de protección al consumidor financiero en el Capítulo II, de los Derechos y Obligaciones, se establece para cada una de las partes, consumidores y entidades financiera y bancarias, a través de los cuales determinan los comportamientos y limitaciones normativas de cada una de las partes, responsabilidades dirigidas para lograr armonía en la prestación del contrato; Inicialmente se identifican las estrategias encaminadas a la regulación de la parte consumidora del contrato, quienes tienen las siguientes protecciones :

Art 5: Derechos de los Consumidores Financieros:

- a) Recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.
- b) Tener a su disposición, en los términos establecidos, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

- c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.
- d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f) Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- g) Efectuar pagos anticipados en toda operación de crédito en moneda nacional sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante, de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago. (Congreso de la República de Colombia, 2009, pp. 3-4)

Los anteriores permiten establecer actúares exigibles para cada consumidor en todas las etapas del proceso contractual, el cual inicia desde la oferta y va hasta el cumplimiento del pacto, esto organiza y regula también a las entidades financieras y bancarias para promover los mismos y no vulnerarlos. En el Capítulo V, también nombra las prácticas de protección propia de los consumidores financieros, las cuales, corresponden a la obligación del consumidor de velar por su propia seguridad al adquirir servicios financieros y bancarios, permitiendo responsabilizar al individuo del autoconocimiento y emprendimiento de los productos, encontrándose determinadas así:

Art 6: Práctica de Protección Propia por Parte de los Consumidores Financieros:

- a) Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

- b) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.

- c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.

- d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.

- e) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

- f) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio. (Congreso de la República de Colombia, 2009, pp. 4-5)

Así, establece como parte importante contractual al consumidor financiero, propende por la clara y justa negociación, y numera las protecciones que él puede hacer exigible, y para complementar la regulación equitativa también organiza las obligaciones de las entidades financieras, las cuales deben propender su cumplimiento. Estas son susceptibles de ser agrupadas de acuerdo a su campo temático en las encaminadas a la Información, el contrato, la prestación del servicio, el defensor del consumidor financiero, el cobro de los productos, superintendencia financiera,

educación, sistema de atención al consumidor financiero y prácticas abusivas, tal como se detalla a continuación:

6.6 Información

Dentro de esta regulación encontramos todo lo relacionado con la información brindada a los consumidores y la que ellos suministran a las entidades, la primera, beneficia a todas las partes participativas en la relación y determina estándares que permitan una comprensión, calidad y eficacia, realizando así la protección y regulando los conocimientos mínimos que se deben brindar a los consumidores. La segunda determinando la importancia de salvaguardar los datos brindados por los consumidores buscando protección que fue detentada al consumidor por el Congreso de la República de Colombia, (2009), “[...] guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero [...]”(p.6).

Frente a la información brindada por las entidades sobre sus productos en el capítulo segundo en los artículos 5, 7 y 9, se establece que debe ser, transparente, precisa, confiable y oportuna, y su “publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado”. Así mismo, se refiere que la información al consumidor debe ser [...] cierta, suficiente y oportuna [...], y se brindara durante todo el tiempo al consumidor, pues es con ella que elegirán lo que realmente es su deseo o necesidad de adquirir, evitando el error o la adquisición de productos o servicios inducidos en engaño (Congreso de la Republica, 2009, pp.3-5-8).

Finalmente se esclarece en el Capítulo Cuarto, que versa sobre la información al consumidor financiero, la mínima información brindada a este debe contener lo siguiente:

Art.9, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el

manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado (Congreso de la República de Colombia, 2009, pp.8-9).

6.7 El contrato

De la misma manera se relacionan varios artículos de esta ley determinando la esencia, las características y demás requisitos propios del contrato, el cual es el objetivo durante esta relación jurídica. Por esto en el artículo 9 se determina que como primera medida es importante que los consumidores identifiquen el servicio o producto que desean tomar, por tanto, las entidades están obligadas a Art. 9, Parágrafo: publicar en su página de Internet el texto de los modelos de los contratos estandarizados que estén empleando con su clientela por los distintos productos que ofrecen, en la forma y condiciones... para consulta de los consumidores financieros (Congreso de la República de Colombia, 2009, pp.8-9).

Este contrato permitirá establecer los pactos entre las partes de la relación y deberán ser, como se encuentra regulado en el artículo 7, literal F:

Con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación, así mismo deben contener copia de los documentos que soporten la relación contractual, También deberá contener 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 y deberá estar a disposición del respectivo cliente. (Congreso de la República de Colombia, 2009, pp. 5-6)

Pero, esta también determina que la entidad financiera, como oferente del servicio, puede ejercer control sobre el pacto de las partes y según la necesidad del consumidor favorecer su actuar, por tanto, El congreso de la República de Colombia (2009), estipula el deber de “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” (p.5).

Finalmente, cuando ya el contrato se ha estipulado, pero se requiere realizar alguna modificación se establece en el artículo 10 que:

Cualquier modificación a las condiciones del contrato que fueren factibles o procedentes atendiendo el marco normativo específico de cada producto y las disposiciones generales de esta ley, así como las específicas de otras normas, deberá ser notificada previamente a los consumidores financieros en los términos que deben establecerse en el contrato. En el evento en que la entidad. Vigilada incumpla esta obligación, el consumidor financiero tendrá la opción de finalizar el contrato sin penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que según el mismo contrato deba cumplir. (Congreso de la República de Colombia, 2009, p.5)

6.8 La prestación del servicio

En este conjunto se establecen las características para la prestación del servicio y el ofrecimiento de los productos por las entidades financieras bancarias, en donde en el capítulo II, en el artículo 7 se estipula la necesidad de

Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna, así mismo, en la norma se estipula que se debe de 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. (Congreso de República de Colombia, 2009, p.6)

Finalmente, cuando la prestación del servicio se refiere a la entrega de lo pactado o la prestación del servicio, está establecido por disposición del Congreso de la República de Colombia, (2009) “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” (p.5).

6.9 Defensor del consumidor financiero

Dentro de la normatividad se establece una figura importante de comunicación y de regulación para la relación, está la denomina el defensor del consumidor financiero, es una herramienta donde los consumidores podrán ser escuchados, atendidos y encontrar solución a inconformidades o inquietudes. Todo lo anterior hace parte de contar con un sistema de atención al consumidor financiero (SAC), el cual es de obligatorio cumplimiento según el artículo 7, literal D.

Para reglar la presencia de un defensor financiero se encuentra en el artículo 13, el Congreso de la República de Colombia (2009), instituye que “[...] será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las funciones [...]” (p.11). que la ley le ha otorgado este tendrá actividades específicas y normadas en búsqueda de favorecer y proteger al consumidor financiero, esta figura no puede ser escondida para el alcance de ellos, para lograrlo el artículo especifica así:

Artículo 7, literal k tiene por sentado que se debe suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero el defensor financiero deberá

atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto (Congreso de la República de Colombia, 2009, p.6).

De la misma manera, logrando el acceso a todos los consumidores y la obligatoriedad de su prestación, no solo se enmarca en la publicidad y ejecución de labores de protección, también organiza la pertinencia de la gratuidad, la cual, favorece la consulta, en el artículo 7 literal M la República de Colombia (2009), establece que la consulta debe ser “gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios” (p.6).

Y finalmente, no solo reglando sus funciones y el acceso a los consumidores, también la norma en el artículo 9 en su párrafo I que el alcance de las decisiones tomadas por el defensor ante las entidades financieras bancarias, debe estar dentro de sus reglamentos teniendo contemplada la obligatoriedad de las decisiones del defensor del cliente, así como el rango o tipo de quejas a las que aplica (Congreso de la República de Colombia, 2009, p.9).

6.10 Cobro de productos

Este es un conjunto donde se determinan los cobros en relación con los productos o servicios ofrecidos, estos son para aquella parte que adquiere la obligación de pagar por recibirlos; sin embargo, estos cobros tienen límites para las entidades financieras bancarias las cuales deben de evitar hacer aquellos que no fueron pactados o informados previamente al consumidor financiero. En el artículo 7, literal h se determina el Congreso de la República de Colombia, (2009), la prohibición 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” (p.6).

De esta manera, es importante en la relación los servicios y los cobros que de ella se acarrea, estableciendo con claridad el pacto de acuerdo sin causar efectos que generen nulidad o abuso de poder en esta, por ello la entidad financiera, según de lo plasmado en el capítulo segundo, artículo 7, literal G debe

tener a disposición de este, los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. Y dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite (Congreso de la República de Colombia, 2009, p.6).

Así mismo las entidades financieras informaran de manera gratuita a los consumidores según lo contemplado en el capítulo cuarto, artículo 9, párrafo primero

todos los cargos o costos por utilización de los servicios o productos, tales como comisiones de manejo, comisiones por utilización de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros, aspectos que puedan implicar un costo para el consumidor financiero, como sería la exención o no del gravamen a las transacciones financieras; indicar al cliente los canales a través de los cuales puede conocer y es publicada cualquier modificación de las tarifas o costos, que se pueda efectuar en desarrollo del contrato celebrado con la entidad (Congreso de la República de Colombia, 2009, p.9).

6.11 Superintendencia Financiera

También se encuentran artículos relacionados con las funciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, encargándola del seguimiento y control de las actividades realizadas

por las entidades financieras bancarias, es así como, vigila e intercede en la relación generada, es por esto que las entidades están obligadas como lo plasma en el capítulo segundo, artículo 7:

Reportar el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva [...] 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 (Congreso de la República de Colombia, 2009, p.6).

Y en el capítulo IV artículo 9 párrafo tercero que la Superintendencia Financiera de Colombia, deberá publicar trimestralmente, en periódicos nacionales y regionales de amplia circulación, y en forma comparada, el precio de todos los productos y servicios que las entidades vigiladas ofrezcan de manera masiva (Congreso de la Republica de Colombia, 2009).

6.12 Educación

Se establece que es importante que para el buen funcionamiento no solo se informe sino se eduque a los consumidores financieros, favoreciendo el conocimiento y la facilidad de escoger sus productos, en el capítulo segundo artículo 7 literal t menciona que las entidades financieras bancarias deben:

Artículo 7, literal t: desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, 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. (Congreso de la Republica, 2009)

6.13 Sistema de atención al consumidor financiero

Para los consumidores se establecen unos articulados que crean un sistema, el cual se denomina de atención al consumidor financiero (SAC), este se hace obligatorio en el artículo 8 donde por medio del Congreso de la República de Colombia, (2009), indica que: “Las entidades vigiladas deberán implementar un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)” (p.7). así mismo en el capítulo tercero, artículo 8 literal a menciona que las entidades deberán contener:

Las políticas, procedimientos y controles adoptados por la entidad para procurar la debida protección del consumidor financiero y que propicien un ambiente de atención y respeto para el mismo; los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, las obligaciones y los derechos; los mecanismos para suministrar información adecuada en los términos previstos; el procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos; los mecanismos que le permitan a las entidades vigiladas la producción de estadísticas sobre tipologías de quejas en aras de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas (Congreso de la República de Colombia, 2009,p.7).

Esto organiza un sistema basado en la protección del consumidor financiero, y se establecen objetivos para este en el capítulo tercero, artículo 8, literal i:

Procurar la educación financiera de sus clientes respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipo de actividad de las entidades vigiladas, así como respecto de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos; Capacitar a sus funcionarios, para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o productos a los consumidores financieros; Instruir a todos sus funcionarios respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la respectiva entidad. (Congreso de la República de Colombia, 2009, p.7)

6.14 Prácticas abusivas.

De la misma manera, organizando las estrategias dirigidas al consumidor se encuentran las encaminadas a la desaparición de cláusulas o prácticas abusivas, las cuales, se enmarcan la prohibición de prácticas o clausulas, tal como lo menciona el capítulo quinto, artículo 11, literal a que:

[...] prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros; inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero; incluyan espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones; cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero. (Congreso de la República de Colombia, 2009, p.10)

En este mismo capítulo se definen y complementa el concepto acerca de las prohibiciones como prácticas abusivas

El condicionamiento al consumidor financiero por parte de la entidad vigilada de que este acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones vigiladas a través de su red de oficinas, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de sus productos y servicios, y que no son necesarias para su natural prestación. (Congreso de la República de Colombia, 2009, p.10)

Y en búsqueda de impartir cumplimiento vigilando las entidades financieras s que realicen o usen estas prácticas anteriormente relacionadas, así la Superintendencia establecerá la competencia a “el juez del lugar donde se haya comercializado o adquirido el producto, o realizado la relación de consumo” (Congreso de la República de Colombia, 2009, pp.10-11). Y para que sea interpuesta en el tiempo correcto, esta deberá ser presentada por el consumidor o representante “dentro del año que le sigue a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato” (Congreso de la República de Colombia,2009, pp.10-11-12).

Así mismo, es importante aclarar que para este proceso no se requiere tener representación de un profesional en derecho, y por economía procesal la superintendencia podrá recibir varios asuntos en una misma audiencia, sin embargo, es requisito haber realizado reclamación, verbal o escrita, ante la entidad financiera comprometida en la prestación del servicio, y de este modo agregar todas las pruebas que evidencie las fallas.

Posterior a esto el juez brindara la

decisión definitiva, resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita, y emitirá las órdenes a que haya lugar con indicación de la forma y términos en que se deberán cumplir y si la decisión final es favorable al consumidor, podrán imponer al productor o proveedor que no haya cumplido con sus obligaciones contractuales o legales, además de la condena que corresponda, una multa. Finalmente, si la entidad se niega a cumplir la decisión el juez o la superintendencia podrá: sancionar, dar cierre temporal del establecimiento comercial (Congreso de la República de Colombia,2009, pp. 14-15-17).

7. Metodología

7.1 Tipo de Investigación

7.1.1. Tipo de Estudio.

Se ancla en el Derecho positivo comercial vigente, por cuanto busca por medio estadístico la aplicación de la normatividad sobre protección del consumidor financiero, en las entidades bancarias de Villavicencio, mediante la aplicación de visitas de observación y requerimientos de información.

Su enfoque mixto es cuantitativo-cualitativo, lo anterior, dado que busca evaluar la aplicación del Régimen del Consumidor Financiero, en entidades bancarias del municipio de Villavicencio, para así brindar un diagnóstico del cumplimiento legal en el contexto local.

7.1.2. Técnicas de Recolección de Información

El procedimiento para la recolección de la información se realizó de la siguiente manera.

1. Se adelantó una búsqueda de las entidades reconocidas como “Entidades Financieras” en la ciudad de Villavicencio, con base en los datos suministrados por la Superintendencia Financiera de Colombia y la Cámara de Comercio del Municipio. Particularizando en aspectos tales como: nombre, ubicación, registro nacional (NIT), objeto social, servicios ofertados, y representante legal; una vez confirmados los datos, se verificaron los criterios de inclusión.

2. La recolección de información, se dio mediante la presentación de solicitud formal - derechos de petición-, a cada entidad bancaria y la superintendencia Financiera de Colombia, así como de la observación y búsqueda de datos a través de varios recursos provistos por internet.

7.2 Instrumentos de Recolección de Información.

7.2.1. Instrumentos de Recolección de Información Primaria.

7.2.1.1. Técnicas de recolección utilizadas en la investigación

- a. El cuestionario: La herramienta usada para la recolección de datos en las entidades financieras fue un cuestionario, diseñado con base en las disposiciones del Régimen de Protección de Consumidor Financiero.
- b. La observación: Según guía preestablecida y semiestructurada se realizó la observación de parámetros regulados según el Régimen de Protección del Consumidor Financiero.

7.3. Población de Estudio.

El total de entidades bancarias que cumplan la clasificación normativa y realicen funciones financieras ubicadas (n= 11) en la ciudad de Villavicencio, durante el año 2017.

7.4. Muestra.

El número total de entidades que cumplan la clasificación normativa y realicen funciones bancarias ubicadas en la ciudad de Villavicencio, durante el año 2017 y cumplan todos los criterios de inclusión.

7.5. Justificación Estadística de la Muestra.

Al ser aplicada a todas las entidades financieras que funcionan en la ciudad de Villavicencio y que cumplen con los criterios de inclusión, genera la probabilidad estadística de evaluación y certeza confiable.

Capítulo V

8. Análisis de resultados

8.1 Caracterización y Ubicación

Dentro de la ciudad de Villavicencio se identificaron once (11) entidades financieras funcionando en el periodo de investigación, se encuentran adscritas a la regulación de la Superintendencia Financiera, y Cámara de Comercio, prestando su servicio con la población villavicencense. En la mayoría de sedes se encuentra un gerente o jefe de servicio, la resolución de conflictos y los procesos de dirección del establecimiento. Mantienen el logo de cada entidad reconocido a nivel nacional, todas tienen el nombre del establecimiento al ingreso, y en al menos un lugar dentro de cada sede. Todas las anteriores tienen establecido un sistema de calidad, misión, visión, políticas de atención y reglamentos internos.

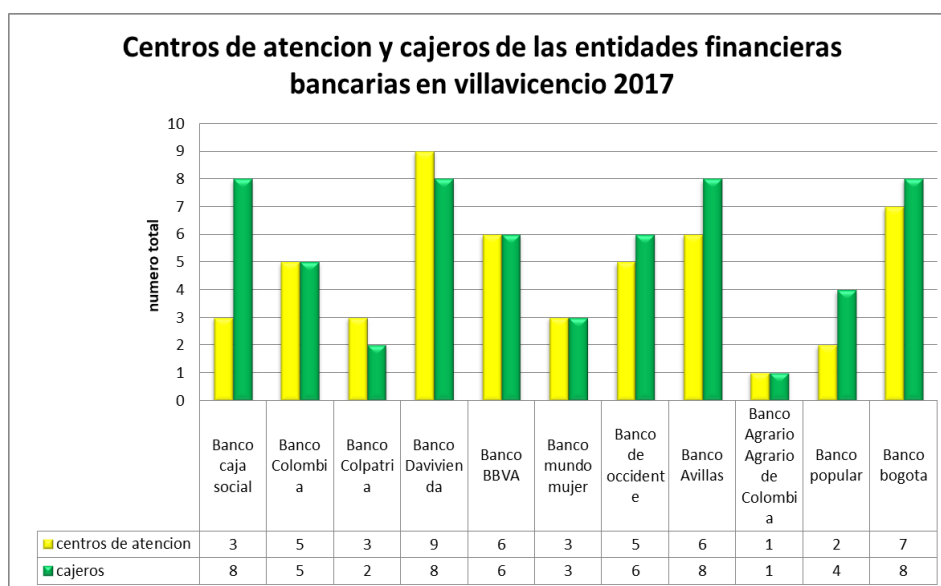


Figura 1. Consolidado de centros de atención y cajeros de las entidades financieras bancarias en Villavicencio en el 2017. Elaboración propia Y.Baquero

8.2 Atención Al Usuario

Las entidades bancarias ubicadas en la ciudad de Villavicencio tienen la prestación de servicios de forma presencial en los centros de atención descritos, en estos los consumidores pueden ingresar a realizar la adquisición de productos o servicios, adicionalmente cuentan con otros medios haciendo uso de alternativas tecnológicas, tales como servilíneas, mensajes o llamadas móviles, páginas internet, simuladores y correos.

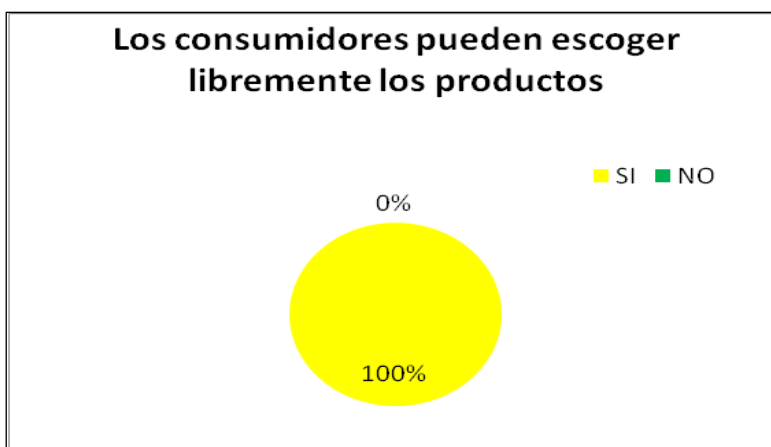


Figura 2. Porcentaje de libertad de elección por parte de los consumidores financieros en las entidades financieras bancarias en Villavicencio en el 2017. Elaboración propia Y. Baquero

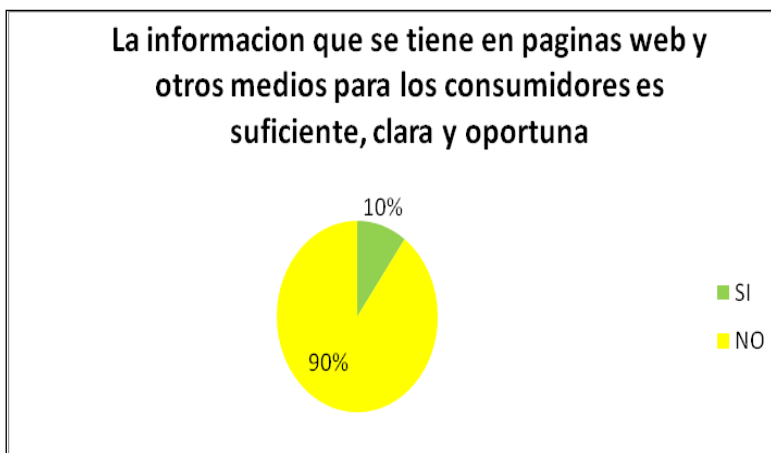


Figura 3. Porcentaje de información suficiente, clara y oportuna brindada por las entidades financieras bancarias en Villavicencio en el 2017. Elaboración propia Y. Baquero



Figura 4. Porcentaje de publicación de costos de servicios y productos por las entidades financieras bancarias en Villavicencio en el 2017. Elaboración propia Y. Baquero

De esta manera se identifica que la información que le brindan al usuario no es completa y clara, generando una cláusula abusiva al generar la “exoneración de responsabilidad por idoneidad de la información en web y medios de comunicación” esto puede hacer que los consumidores caigan en error al elegir un producto, pero, no genera una fuerza en el momento de la toma de la decisión. También se encuentra que la mayoría de información que se ofrece al consumidor se encuentra publicada en páginas de internet, lo que, genera un aspecto positivo ante la posibilidad de la investigación de los usuarios sin tener que dirigirse de forma personal, acortando tiempo y permitiéndole la comparación con otras entidades, pero, si esta no se presenta de buena manera, puede generar un aspecto negativo aumentando los errores en la elección, lo cual se puede mitigar con el aumento de información al momento de generar el contrato.

La no presentación de los costos, también es un punto negativo, quizás sea una medida de competencia entre entidades, pero que no favorecen al consumidor, es importante que la

competencia sea limpia y segura, la publicación de estos hace que los consumidores asuman las responsabilidades, midan las ofertas y elijan correctamente los productos que desean y necesitan.

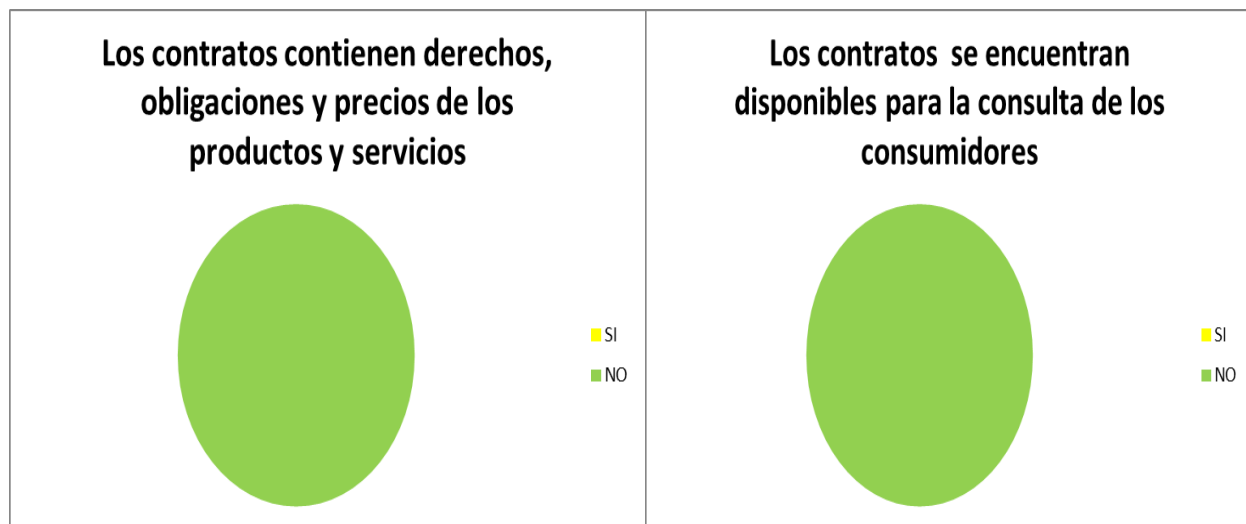


Figura 5. Porcentajes de publicación y claridad de los contratos de servicios y/o productos de las entidades financieras bancarias en Villavicencio en el 2017. Elaboración propia Y. Baquero

En la atención al usuario es importante también informar sobre el negocio jurídico el cual se realiza, en este proceso es clave que el consumidor comprenda previamente a lo que se está obligando, los derechos y los cobros de cada producto; sin embargo, se observa que ninguna de las entidades tiene acceso de forma fácil y con anterioridad a los contratos, estos se dan a conocer en el momento del pacto y solo hasta finalizar el consumidor obtiene una copia. La cual, en la mayoría de veces tiene letra pequeña, cláusulas de difícil comprensión y compromisos anexos a la responsabilidad generando con esto **cláusulas abusivas**.

Los productos son entregados en periodos determinados y que se informan a los usuarios en el momento de la aceptación, estos, pueden leer el contrato y revisar si los productos que le ofrecen, costos y demás cláusulas complacen sus necesidades .Pero, esto acarrea una cláusula abusiva pues exonera de responsabilidad la información de páginas de internet u otros medios,

así como limitación de derechos del consumidor financiero y deberes de la entidad por desconocimiento, asimismo, prácticas abusivas al tener una atadura el consumidor al realizar el contrato y no tener lectura previa mismo.

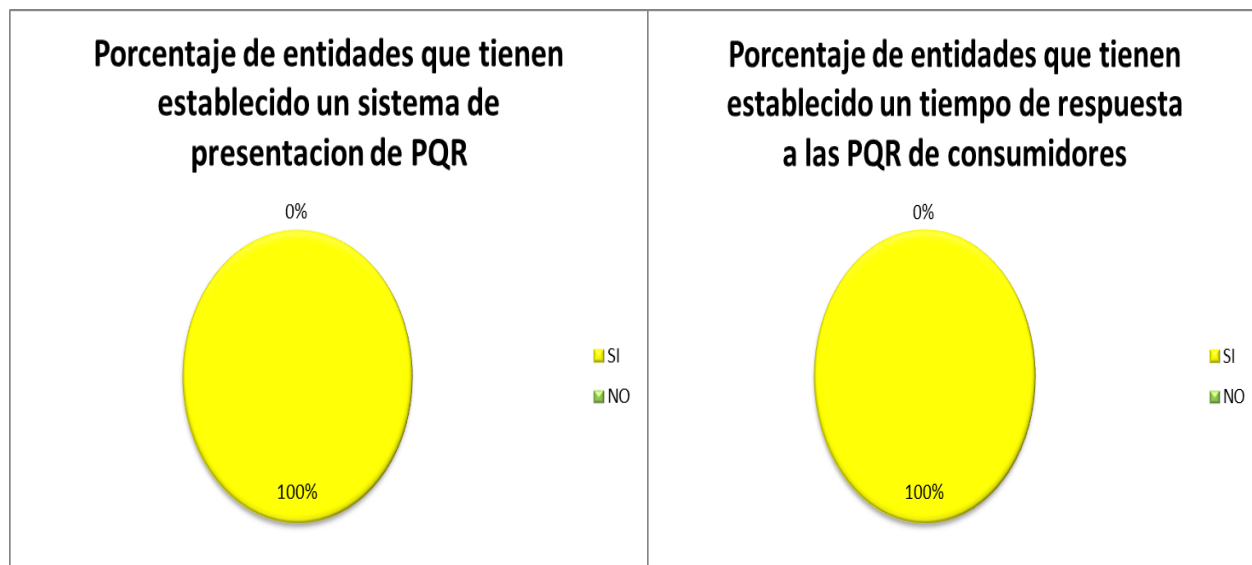


Figura 6. Porcentaje de entidades financieras bancarias que cuentan con un sistema de atención al usuario y contestación de PQR en Villavicencio en el 2017. Elaboración propia Y. Baquero

En todas las entidades los usuarios pueden realizar la solicitud de quejas, peticiones y reclamos, estas también se pueden presentar por medios alternativos como servilneas, chats, páginas de internet, correo y entre otros, favoreciendo con esto la accesibilidad para la presentación. Ante el reporte del número total de quejas y el tiempo de resolución las entidades manifestaron que la información era confidencial; sin embargo, expresaron realizar el reporte requerido por la superintendencia quien albergaba la estadística de las entidades, así mismo, dar contestación en el término determinado por la ley a todas las peticiones presentadas por los diferentes consumidores financieros y a su vez hacer la debida contestación de los

requerimientos hechos por las entidades que ejercen la vigilancia y control sobre las entidades financieras en Colombia.

8.3 Defensor del Consumidor

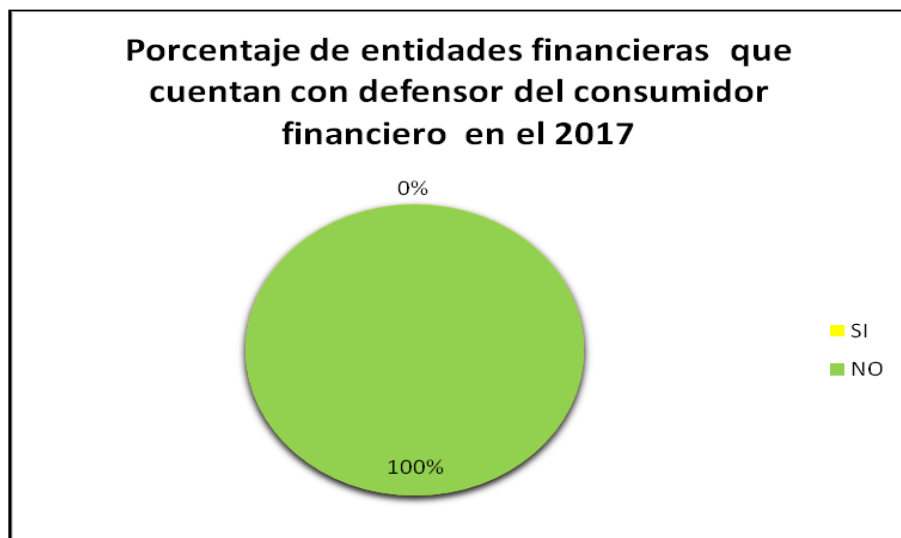


Figura 7. Porcentaje de las entidades financieras bancarias que cuentan con un defensor del consumidor financiero en Villavicencio en el 2017. Elaboración propia Y. Baquero

Todas las

entidades financieras cuentan con un defensor del consumidor, pero todos se encuentran ubicados en la ciudad de Bogotá D. C., y la mayoría están adscritos a un buffet de abogados. Por esto cada una cuenta con mecanismos de comunicación alternativos a él, tales como correos electrónicos y líneas telefónicas, intentando lograr la disponibilidad del servicio de los consumidores, esto es una práctica abusiva, pues aprovechan la norma para que él consumidor no tenga un acceso fácil, sumando la cantidad de población en Villavicencio, se puede evidenciar que la necesidad de contar con un defensor en la ciudad facilita el conocimiento de sus derechos y facilita el proceso de atención en reclamaciones.

En las páginas de internet de cada entidad, nombra las quejas que puede recibir el defensor financiero, los aspectos a los cuales él tiene competencia, el alcance y funciones, también establecen las limitaciones para tomar decisiones y la influencia de estas; Así mismo, los temas que no están en su competencia, tales como: los que no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones, concernientes al vínculo laboral, se deriven de la condición de accionista, los que refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitraria, o hayan sido resueltas en estas vías o por el defensor financiero, que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o la vinculación o admisión como cliente, se refieran a hechos sucedidos con tres años más de anterioridad a la fecha de presentación de la queja, las quejas cuyas cuantía individual superen los cien salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

Finalmente, establece el trámite frente a la presentación de una queja por parte de un consumidor, regulan que el ingreso de la queja en todas las entidades puede ser por correo electrónico o personal, en caso de ser la segunda puede ser presentada en las oficinas de la entidad bancaria o del defensor mismo. Define que el tiempo de respuesta a quejas por parte de este será de ocho días a partir de su conocimiento o recepción en oficina y en caso de ser entregada en las oficinas de la entidad, esta cuenta de tres días para realizar el traslado de esta a él.

8.4 Protección al Consumidor Financiero

Todas las entidades tienen establecido un sistema de protección al consumidor financiero, enmarcadas en las obligaciones en el Decreto 587 y Ley 1328 del 2009, organizando así, un sistema que permita al consumidor defenderse, quejarse o acudir a la entidad en caso de

inconformidad. De esta manera, la información del defensor financiero, los derechos y deberes y las políticas de protección al consumidor financiero se albergan en las páginas de internet de la mayoría de las entidades.

Pero, no se encuentra identificada, ni dan a conocer, la totalidad de quejas en cada una de las entidades pues, estas manifiestan que es información reservada; sin embargo, todas reflejaron que era importante dar respuesta a cada queja o requisición de los usuarios, y para ello se tenían tiempos establecidos los cuales van de 5 a 10 días de respuesta dependiendo la solicitud.

8.5 Información Página Internet

En resumen, todas las entidades financieras cuentan con página de internet, las cuales son de acceso fácil, dinámico y organizado. Tiene links establecidos para la visualización de información por parte del cliente o posibles clientes, tales como, información de la entidad bancaria, misión, política e historia, ubicaciones, líneas de atención protección del consumidor, defensor financiero, productos de adquisición de forma individual o empresarial.

Cabe destacar que establece una red de información de los servicios que se pueden adquirir, brindando características, formas de pago, organización institucional, intereses e incluso realizando simuladores de pago para algunos de los servicios como CDT. Lo que haría que el consumidor pueda ingresar, conocer lo que desea obtener y estipular simuladamente el monto de pago; sin embargo, es una práctica abusiva no tener la información completa, ocultar o no mostrar toda la información necesaria para los usuarios favorece que no exista una buena actuación por las partes.

8.6 Superintendencia Financiera

La Superintendencia Financiera de Colombia, es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio. Esta surge de la fusión de dos entidades de orden nacional la superintendencia de valores encargada de vigilar y reglamentar la actuación de personas naturales y jurídicas en el mercado de valores y la superintendencia Bancaria con la responsabilidad de ejercer control y aplicar normatividad a las entidades y establecimientos bancarios, financieros y de seguros a nivel nacional, la superintendencia financiera de Colombia ingresa como ente supervisor que entró a reemplazar a las superintendencia de valores y bancaria. Incursiona con el objetivo principal fue la creación de un nuevo esquema supervisor, que estuviese acorde con el sistema financiero colombiano.

Concerniente a las funciones de la Superintendencia Financiera entre sus principales actividades de desarrollo se encuentra la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades de carácter financiero, bursátil, aseguradora o cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público.

La Superintendencia Financiera de Colombia puede imponer sanciones a directores, administradores, representantes legales, revisores fiscales u otros funcionarios, en caso de que estos incurran en alguno de los siguientes eventos: incumplimiento de deberes y obligaciones legales de acuerdo al desarrollo de sus funciones, ejecución de actos que puedan resultar violatorios de la ley, de las normas expedidas por el Gobierno Nacional de acuerdo con la constitución y la ley, incumplimiento de normas, órdenes, requerimientos o instrucciones que

expida la Superintendencia Bancaria, y que ocasionen que dicho incumplimiento constituya una infracción a la ley.

Esta entidad en el despliegue de sus funciones informativas y jurisdiccionales rinde informe público consolidando la información por años trimestres o en mensualidades en su página web, con fundamento en la investigación y la información transmitida por las entidades vigiladas, sujetas a revisión por parte de esta superintendencia.

Frente a los efectos de las decisiones de los defensores del consumidor, se encuentra que “las decisiones serán obligatorias cuando, sin perjuicio del trámite conciliatorio que se pueda adelantar de acuerdo con lo señalado en el literal c) del artículo 13 de esta ley, los consumidores y las entidades vigiladas las decisiones al defensor del consumidor financiero, cuando las empresas así lo hayan previsto en el reglamento”.

8.7 Estadísticas de Quejas

Tal como se nombró anteriormente cada entidad financiera bancaria guarda la información frente a la presentación de quejas, sin embargo en la superintendencia financiera se encuentra un consolidado de quejas presentadas por consumidores del sector financiero ante las entidades vigiladas, el Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia, para su análisis estadístico y ejercicio de control y vigilancia como órgano regulador y defensor de los derechos de los usuarios del sector bancario.

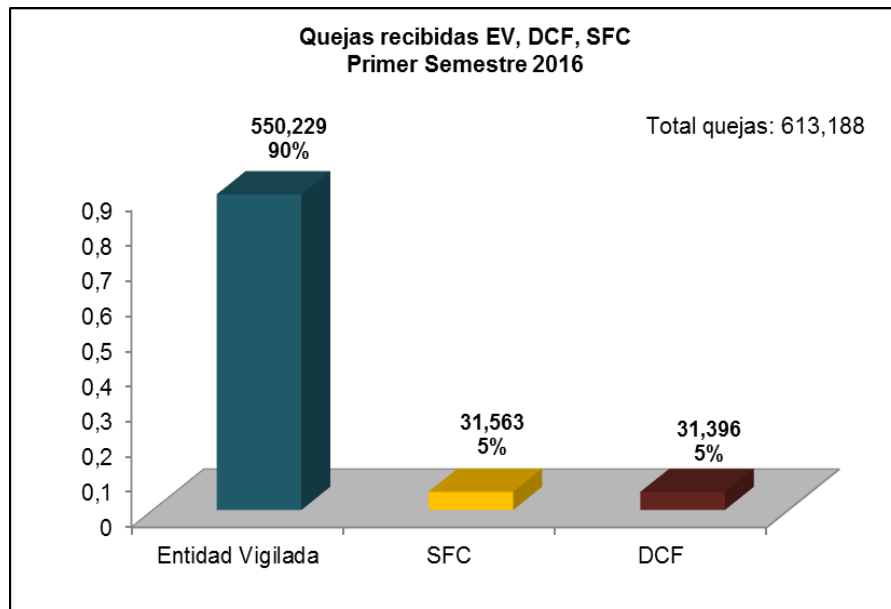


Figura 8. Consolidado de quejas primer semestre de 2016 transmitidas por las entidades vigiladas y defensores del consumidor financiero a la superintendencia financiera de Colombia. Adaptado “Superintendencia Financiera de Colombia, 2018”. [Versión electrónica] <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/1113>

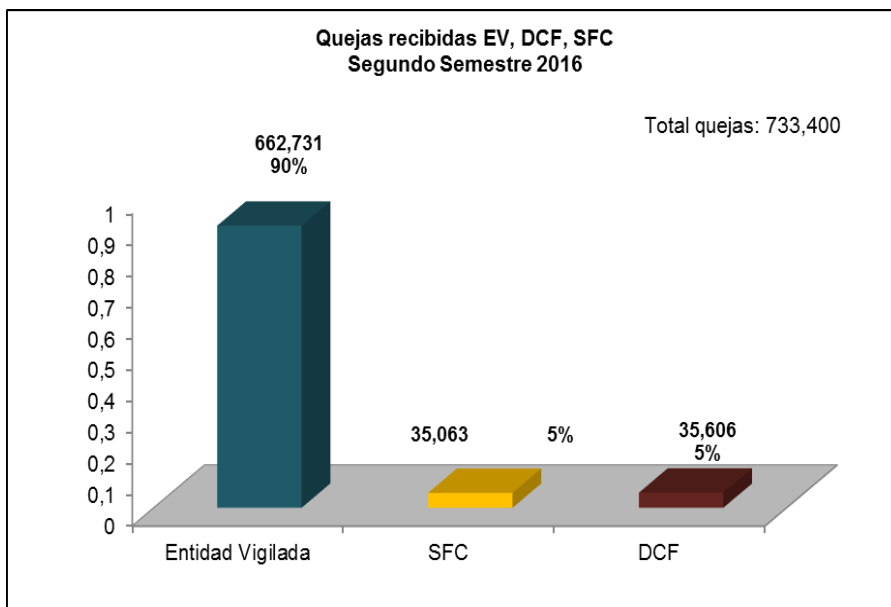


Figura 9. Consolidado de quejas del segundo semestre de 2016 transmitidas por las entidades vigiladas y defensores del consumidor financiero a la superintendencia financiera de Colombia. Adaptado “Superintendencia Financiera de Colombia, 2018”. [Versión electrónica]. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/1113>

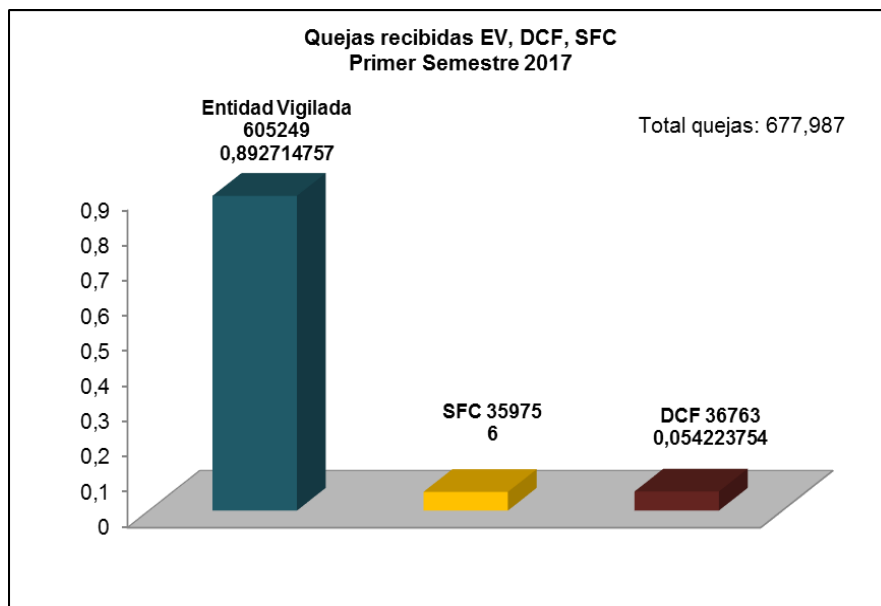


Figura 10. Consolidado de quejas primer semestre de 2017 transmitidas por las entidades vigiladas y defensores del consumidor financiero a la superintendencia financiera de Colombia. Adaptado “Superintendencia Financiera de Colombia, 2018” [versión electrónica]. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/1113>

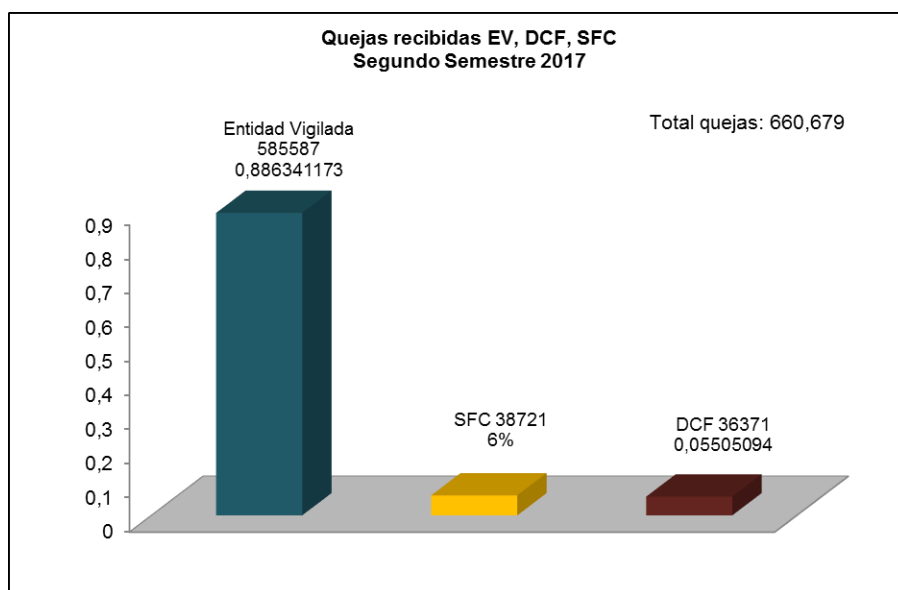


Figura 11. Consolidado de quejas segundo semestre de 2017 transmitidas por las entidades vigiladas y defensores del consumidor financiero a la superintendencia financiera de Colombia. Adaptado “Superintendencia Financiera de Colombia, 2018”. [versión electrónica]. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/1113>

En estos resultados la Superintendencia Financiera de Colombia evidencia la totalidad de 2,685.342 de quejas decepcionadas por vía de correo electrónico, físicamente en la dirección oficial y en oficinas o dependencias de defensor al consumidor financiero de las diferentes entidades financieras. Encontrando así la presentación de: 1,535.61787 quejas a las entidades, 85,9626502 quejas en la Defensoría del Consumidor Financiero y 85,004481 quejas en la Superintendencia Financiera de Colombia durante el 2017.

Y, ejerciendo La Superintendencia Financiera de Colombia su poder jurisdiccional y sancionatorio evidencia la imposición en los últimos tres años de sanciones económicas por un total de \$1.080'000.000 millones de pesos a diferentes entidades financieras. Lo anterior por motivos diferentes, entre ellos encontramos la prestación deficiente o falla en el servicio de suministrar información errónea al usuario, no salvaguardar los intereses económicos del cuan aviente al no tener mecanismos electrónicos idóneos de seguridad para la detección, la realizan operaciones inusuales o sin autorización, por mala prestación de soporte vía telefónica a cargo de los operadores encargados de esta labor en cada entidad financiera bancaria.

8.8 Página de Internet Superintendencia.

La página web de la Superintendencia Financiera de Colombia publica un sinnúmero de información veraz y de interés para el consumidor financiero, describiendo la organización, el funcionamiento, la supervisión y el control a las entidades financieras bancarias. También enseña a cerca de la política financiera, las evaluaciones al sistema interno, los informes de control

disciplinario y, los planes y programas de ejecución para sus finalidades reguladoras y protectoras.

De la misma manera da a conocer las advertencias y medidas administrativas por el ejercicio ilegal, publica los intereses y tasas bancarias legales que deben ser las aplicadas por las entidades bancarias, muestra un record de publicaciones e intervenciones periodísticas informativas a cerca del sistema financiero en el país. Realiza un resumen normativo, menciona la totalidad de establecimientos de crédito y sus empresas aseguradoras, portafolios de inversión en sus diferentes plazas, reglas para la detección y prevención de lavado de activos por medio financiero con sus respectivas consecuencias legales, hace énfasis en la normatividad vigente sobre la debida protección al consumidor financiero, indica normatividad sobre sus funciones jurisdiccionales e indica proyectos de normatividad financiera, cifras informes y el estado financiero de las entidades vigiladas bajo la NIIF.

De esta manera al Superintendencia Financiera de Colombia cumple con los estándares y requisitos para la consulta, información, documentación y educación financiera que son pertinentes tanto para las entidades vigiladas por este organismo como para los usuarios del sector financiero donde de forma clara y precisa pone a disposición toda la información necesaria para cualquier eventualidad que se presente ante cualquiera de los intervinientes en las relaciones contractuales que surgen entre usuarios de las entidades financieras y estas.

En la página también se alberga información recopilada sobre cláusulas abusivas y prácticas abusivas, las cuales fueron recopiladas por periodos de tiempo, colocando a conocimiento público de estas para que las entidades eviten el uso de estas y los consumidores estén atentos para que no sean usadas en su contra.

9. Discusión de resultados

Inicialmente se evidencio que en Colombia está establecido un sistema de protección al consumidor y conjunto a esto se desarrolló ley especial para proteger al consumidor financiero, la cual, regula el actuar de las entidades, de la superintendencia financiera y del consumidor mismo en las actuaciones diarias durante la oferta y la prestación de servicios en busca de disminuir las prácticas y clausulas abusivas.

De este modo son de conocimiento nacional y de obligatorio cumplimiento, establecen procesos, organizaciones, derechos y obligaciones de cada una de las partes que interactúan en este. Asimismo, establece seguimientos y castigos ante las prácticas abusivas y cláusulas que puedan resultar, determina que la parte débil de esta interacción es el consumidor y lo protege dando sanción y límites a las acciones de las entidades.

De la misma forma determina principios, tales como la debida diligencia y transparencia de la información y libertad de elección, donde se identificó que los mercados se encuentran en cambio y con esto las instituciones organizadas en la región buscando alternativas para satisfacer a los consumidores, todas alternando productos y manteniendo los servicios que a nivel nacional se presentan para todos los colombianos, del mismo modo, buscan la actualización y la internacionalización de estos. Es así como los servicios son ofertados de forma abierta, todas las entidades pueden conocer en sí mismas los servicios de su competencia y plantear objetivos de satisfacción, y todos los ciudadanos de Villavicencio pueden encontrar, organizar, leer y estudiar el servicio que necesitan. Para esto tienen personal entrenado dando la explicación de los

productos en las oficinas, y medios alternativos tales como el internet, chats, líneas, páginas en redes sociales y otros.

De esta forma la información se encuentra clara, cierta y concisa, si se da personalmente, cada funcionario busca dar alternativas para lo que el usuario busca realmente y tenga facilidades de adquirir, y si lo hace de forma virtual, establecen alternativas como simuladores, y personal quien oriente por este medio. También se observan links con la explicación de servicios, productos, medios y cobros, generando organización y facilidad de comprensión a los posibles clientes. Albergan información que puede llegar a ser importante para el consumidor como la misión, la visión, las políticas de calidad, la organización, la normatividad e historia, aquellas que él pueda comprender y así elegir la entidad que le genere confianza y seguridad.

De la misma manera, en la página web la información se encuentra de forma clara, cierta y concisa, evidenciando derechos, deberes y enlaces de la superintendencia financiera. Si se presenta de forma personal, cada funcionario busca dar alternativas para lo que el usuario busca realmente y tenga facilidades de adquirir, si lo hace de forma virtual, establecen alternativas como simuladores y personal quien oriente por este medio. De la misma manera se observan links con la explicación de servicios, productos, medios y cobros, generando organización y facilidad de comprensión a los posibles clientes. También albergan información que puede llegar a ser importante para el consumidor tales como misión, visión, políticas de calidad, organización, normatividad e historia, aquellas que el consumidor pueda comprender y elegir la entidad que le genere confianza y satisfacción.

Igualmente, las quejas presentadas a cada entidad son manejadas en reserva y no se brinda información al público sobre ellas; sin embargo, realizan reporte a la superintendencia financiera

quien emite informes de forma periódica, sin distinguir las entidades, propone acciones de mejora y realiza control de las mismas.

Por otra parte, frente al manejo de conflictos, con transparencia al consumidor, se encuentra que las entidades tienen procesos claros establecidos, los cuales, incluyen en algunos formatos de presentación, lugar de recepción, traslado dentro de la institución a quien debe de contestar o a quien sea remitida por parte del consumidor, tiempos de respuesta que en ninguna sobrepasa el tiempo estipulado por la ley para la contestación de requerimientos. Esta información es pública, es brindada en las líneas y lugares de atención al usuario, y en las páginas de la superintendencia financiera. El manejo de los procesos, no permitió su indagación profunda al no brindar la información las entidades, solo reflejaron buscar solución que logre la satisfacción de los usuarios y base la realidad contractual.

En cuanto a la educación del consumidor financiero no se encuentra relación de educación diferenciada, solo se evidencia educación en los momentos de adquisición de productos en las entidades. En la página de la superintendencia financiera se observa capacitación brindada a población, sin embargo, no se encuentra evidencia de realizada en la ciudad de Villavicencio. De la misma manera, no se observa reportes de asociación de consumidores, que se reporten en las entidades o en cámara de comercio, pero, de la misma manera ninguna limitación para hacerlo en la ciudad, probablemente la población no ha deseado o desconoce la posibilidad de asociarse a favor del consumidor financiero.

De esta manera se relaciona en grupos referenciales los temas de importancia para la normatividad y las realidades evidenciadas en esta investigación así:

9.1 Información

Todas las entidades y la superintendencia financiera buscan estrategias para brindar información clara, concisa y cierta a los consumidores, la mayoría de información se encuentra albergada en páginas de internet y portales, los cuales intentan mantener actualizados y son referentes a la presentación de información; sin embargo, establecen puntos de atención para brindar esta sin discriminación. Por el contrario, esto puede tener limitantes, el uso de la tecnología es una actualidad, pero no toda la población cuenta con el servicio, la educación o los medios para usarle, haciendo propenso a solo basar en la información verbal que se le brinda en la oficina, pues en la mayoría existen volantes con poca información y carteles con información de difícil comprensión en cuanto costos e intereses.

Por todo lo anterior todas realizan la una práctica abusiva “exoneración de responsabilidad información páginas de internet

9.2 Contrato

En los contratos, se evidencia la amplitud de la información en los medios, como se nombró anteriormente, links y diferentes medios de obtener la información de los productos, pero en base a estos ninguna permite la obtención de los contratos tal como se estipula, este es de conocimiento para el usuario tan solo cuando se va a ser partícipe de este, es decir hasta el momento de la firma de contrato y la adquisición del producto. Esto hace que las personas no puedan leer con tranquilidad las cláusulas que este conlleva y puede producir a errores inducidos en el afán, en el querer y en el desconocimiento de términos y condiciones reglados en este. Lo anterior teniendo en cuenta que los productos se encuentran abiertos a toda la población y esta

puede ser vulnerable de adquirirlos sin ser consciente realmente de las obligaciones que adquiere, así se estaría en desventaja frente a la entidad financiera, sus oferentes y demás, quienes conocen y están capacitados para el ofrecimiento de productos.

Con esto motivan las prácticas abusivas que favorecen la limitación del derecho a terminar contratos, ventas atadas a contratos ilegibles, obligaciones adicionales y modificación unilateral de los contratos.

9.3 Prestación del Servicio.

Todas las entidades financieras garantizan al menos una oficina presencial y otros medios por los cuales el consumidor puede conocer el producto que va adquirir, garantías e incluso igualar los costos que estos le pueden acarrear. Estas no limitan el conocimiento de estos, los exponen a través de plegables y paginas visibles para todos los consumidores y posibles usuarios de esta, así mismo, permiten entonces la comparación de costos y de beneficios permitiendo la elección limpia de los consumidores.

9.4 Defensor del Consumidor Financiero.

Se identificó que todas las entidades financieras cuentan con defensor financiero, en su mayoría tienen un principal y un suplente; sin embargo, todos se encuentran en Bogotá D.C. cerca de dos horas de la ciudad de Villavicencio en vehículo. Para garantizar el uso de estas oficinas reciben las peticiones dirigidas a él y las trasladan a su oficina y todas tienen un término fijo. Pero, esto no permite que el consumidor financiero tenga la figura clara, genere confianza y, además, pueda acudir a él sin limitaciones. Las entidades publican la existencia, pero, no lo hacen ver fácilmente en las páginas de internet o en sus oficinas, para que los consumidores

conozcan de él, al contrario, en la mayoría de las páginas se encuentra en hipervínculo aliado y solo lo encontraría quien busca de él específicamente.

Tampoco es de conocimiento público la actuación que han realizado, el número de quejas recibidas, y las decisiones que se han tomado, se mantiene en reserva de cada entidad lo que no permite que la población evalúe el grado de satisfacción o genere confianza; sin embargo, las entidades no están obligadas a hacerlo público sino solamente a garantizar su existencia y el registro en la superintendencia financiera.

9.5 Cobro de Productos.

Ante este tema se evidencio que algunos productos son similares, pero no todas las entidades tienen establecidos los mismos cobros, algunas realizan descuentos a clientes o entidades, otras innovan en productos de carácter internacionales, sin embargo, todas se mantienen en cobros de intereses y otros de forma legal, estos están estipulados en los contratos y en los diferentes medios oferentes. También establecen cobros jurídicos, con pagos según ley para la reclamación de contratos.

9.6 Educación.

Como se nombró anteriormente solo se evidencio soportes de educación en la página de la superintendencia financiera, de las entidades no se encontró especificada esta, además fueron brindadas en la ciudad de Bogotá D.C.; no se evidencia en páginas o portales. Es decir, que el usuario solo tendrá la información que busca a través de páginas y las alternativas sistemáticas como simuladores, pero estos pueden resultar insuficientes para el consumidor pues no todos tienen el mismo conocimiento o pericia para adquirir productos o servicios de esta manera.

9.7 Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Un sistema de atención al consumidor financiero debe gozar de criterios de calidad, tales como puntualidad en la entrega del bien o servicio, compromiso, búsqueda de relación entre el costo y el beneficio, rapidez, buen trato, entre otros; se observó que las entidades tienen servicios organizados, con políticas de atención que garantizan la prestación de este. Establecen términos y personal a cargo de la atención de todos los clientes, medios alternativos y programas dinámicos, la competencia es abierta y todos pueden elegir libremente según las necesidades y compromisos que se adquieren.

El sistema de cobro se realiza de forma jurídica garantizando la utilización de personal capacitado y los lineamientos legales; sin embargo, en este el usuario si puede tener desventaja pues el costo de la defensa correrá por su parte si este no cubrió con seguro.

9.8 Prácticas Abusivas.

Frente a las prácticas abusivas se observa que las entidades no presentan información sobre esta, pero la superintendencia financiera incluso unida con la superintendencia industrial organiza estrategias para mitigarlas, tales como guías a consumidores, simuladores propios, estadísticas, resúmenes normativos y resúmenes de actuaciones de defensores financieros.

Así mismo, se organizan carteles virtuales de pautas y tics que evitan el uso de estas en los consumidores, donde informan al consumidor que hacer, que no deben hacer y qué pasos seguir si algunas de estas prácticas son realizadas en contra de él, de tal manera él pueda activar la protección de sus derechos.

De esta manera ponen en alerta a los consumidores para que no permitan que las entidades financieras hagan que renuncien a derechos, inviertan la carga de la prueba, dejen espacios en blanco contractuales, evadan sus responsabilidades, eviten reclamaciones o no realicen claramente los contratos a los cuales se van a ver sometidos los usuarios. Esto se ve un poco vulnerable al no tener acceso a estos con anterioridad y poder realizar juicios o tomar decisiones con pleno conocimiento, así mismo poder buscar asesoría de personal capacitado externo a la institución.

10 Conclusiones

En Colombia existe un desarrollo normativo que busca la protección del consumidor y especialmente la del financiero, limitando a estas entidades al uso de prácticas abusivas, ampliando las posibilidades de instauración de políticas de calidad, sistemas de atención y reclamación para los ciudadanos.

La superintendencia financiera es una entidad que participa como actor principal en la protección del consumidor financiero, parte de su control y vigilancia el cumplimiento de normatividad obligatoria en cada una de las entidades, así mismo, mantiene la actualización de procesos y organiza que estos sean estandarizados que faciliten la ejecución de manejo de conflictos.

Las entidades financieras de estudio conocen la normatividad nacional establecida con estos fines, la publican en páginas de internet y buscan seguir los lineamientos, así mismo, se interrelacionan con la superintendencia financiera actualizando procesos y tomando determinaciones estandarizadas.

Las entidades financieras ubicadas en la ciudad de Villavicencio cuentan con sistemas organizados de atención al consumidor financiero, lo anterior partiendo desde una cultura organizacional, políticas de calidad, y oficinas que permiten el acceso de la comunidad, también tienen alternativas sistemáticas que facilitan al consumidor la información.

Todas las entidades mostraron adherencia a la normatividad en la mayoría de los aspectos que esta propone, mantienen información clara, cierta y transparente, tienen contratos organizados y

cumplen la prestación del servicio, favoreciendo la libertad de elección y la oferta de diferentes servicios para la satisfacción de sus necesidades.

Las entidades financieras ubicadas en la ciudad de Villavicencio tienen establecidos contratos de adhesión, esto limita la participación activa de los consumidores, la expresión de su voluntad, y limitándole solo a la aceptación o rechazo.

No se observó asociaciones registradas en Villavicencio de consumidores financieros, esto es un espacio desaprovechado, el cual pudiere ser beneficioso, para fortalecer los aspectos débiles de la relación, realizar seguimiento regular de las actuaciones de las entidades, observar cumplimiento de acciones de mejora y organizar sistemas de participación colectiva.

Se encontraron diferentes entidades financieras ubicadas en la ciudad de Villavicencio, todas cuentan con varios puntos de atención en buen estado y prestación de servicios, lo que facilita el acceso a los productos a todos los ciudadanos, la variabilidad de los servicios y un mercado amplio para la elección de los consumidores.

Todas las entidades cuentan con un sistema de atención quejas y reclamaciones, el cual es de conocimiento público, así mismo, además de contar con atención presencial, buscan alternativas sistemáticas para un funcionamiento amplio como servilíneas, correos, chats y otros. Adicionalmente, establecen formatos que favorecen la presentación de estas, definen según su infraestructura el responsable y el tiempo que este tiene disponible para dar respuesta.

Todas las entidades tienen bien definida la posición del Defensor Financiero, cuentan con la normatividad, el alcance, las funciones y los temas de su conocimiento, están adscritos a la superintendencia financiera y son de conocimiento público a través de las páginas web. Pero, no

se encuentra fácilmente identificado para las personas que no tienen facilidad o conocimientos de ingresos sistemáticos ya que en las entidades no se encuentra visible la posibilidad de acudir con él. Además, se encuentran ubicados en la ciudad de Bogotá D.C. lo que puede generar dificultades de acceso y de comunicación con este.

Se observa que como estrategia de mejora se debe evaluar la posibilidad de tener la prestación de servicio de defensor de consumidor financiero en la región, esto facilitaría el acceso y el conocimiento de su existencia, la utilización de esta herramienta por parte de los usuarios para poder defender sus derechos.

Las entidades no permiten el acceso a información como quejas, respuestas y planes de mejora, manifestando la reserva de esta; sin embargo, la información puede generar planteamientos de mejora en todas las entidades para brindar atención de calidad basada en las necesidades del consumidor y seguimiento por parte de estos.

Todas las entidades financieras deben realizar la publicación de los contratos con los cuales las personas se van a obligar en la relación contractual a la prestación del servicio o entrega del bien, pues actualmente no cumplen con la normatividad y vulneran así los derechos de todos los consumidores financieros, pueden estar presentes ante eventos que causen la nulidad del mismo por fuerza o errores al momento de realizar la aceptación.

Se debe fortalecer el espacio de educación a todos los consumidores, está por parte de las entidades financieras y de la superintendencia financiera, ya que actualmente no se tiene provecho para los usuarios de espacios que aumente el conocimiento, las oportunidades y de respuesta a las preguntas de estos usuarios, así favorezca la protección del mismo.

11 Referencias

Academia.edu (2018), *Concepto, importancia Y tipos de consumidores*, [Versión electrónica].

Recuperado el 26 de mayo de 2018 de:

[http://www.academia.edu/224118/2.1 CONCEPTO_IMPORTANCIA_Y_TIPOS_DE_CONSU](http://www.academia.edu/224118/2.1_CONCEPTO_IMPORTANCIA_Y_TIPOS_DE_CONSUMIDORES)

[MIDORES](http://www.academia.edu/224118/2.1_CONCEPTO_IMPORTANCIA_Y_TIPOS_DE_CONSUMIDORES)

Academia.edu. (2018), *Concepto, importancia y tipos de consumidores*, [Versión electrónica].

Recuperado

Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (May, 18). [Versión electrónica], *Régimen*

Bancario Estructura del Sector Financiero en Colombia. Recuperado el 20 de abril de

2017, de

<http://www.andi.com.co/es/GAI/Guilnv/SisFin/RegBan/Pagina/EstSecFin.aspx>.

BALLESTA ACOSTA LETYS y Causil Anderson Enrique. Evolución del sistema financiero

colombiano. Trabajo Especialización en finanzas Cartagena de indias d. T. Y c. 2015.

Consultado 27 de agosto del 2017 en:

[http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2710/1/EVOLUCION%20DEL%20SI](http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2710/1/EVOLUCION%20DEL%20SISTEMA%20FINANCIERO%20COLOMBIANO.pdf)

[STEMA%20FINANCIERO%20COLOMBIANO.pdf](http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2710/1/EVOLUCION%20DEL%20SISTEMA%20FINANCIERO%20COLOMBIANO.pdf)

Banca fácil. Sitio educativo de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras - SBIF

(Chile). Consultado 27 agosto del 2017 en:

[http://www.bancafacil.cl/bancafaBancafacilcil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicaci](http://www.bancafacil.cl/bancafaBancafacilcil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=1500000000000012&idCategoria=2)

[on=1500000000000012&idCategoria=2](http://www.bancafacil.cl/bancafaBancafacilcil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=1500000000000012&idCategoria=2)

Congreso de Colombia. (1993). Decreto 663 del 12 de abril de 1993. Artículo 2, [Capítulo I].

Descripción Básica de las Entidades Sometidas a la Vigilancia de la Superintendencia

Bancaria. [Versión electrónica]. Recuperado el 29 de agosto de 2017 de:

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=11301>.

Constitución Política de Colombia de 1991 [Anotada por Francisco Gómez Sierra]. (27.a Ed.

2014). Bogotá, Leyer.

Congreso de la Republica. (2011). *ley 1480. estatuto del consumidor* [versión electrónica].

Recuperado el 29 de agosto de 2017 de:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html.

Congreso de la Republica. (2011). *ley 1480 Capítulo I, estatuto del consumidor* [versión

electrónica]. Recuperado el 29 de agosto de 2017 de:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html.

Congreso de la República. (1993). *Decreto 663 de 1993. Estatuto Orgánico del Sistema*

Financiero. [Versión electrónica]. Recuperado el 27 de agosto del 2017 de:

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=11301>

Banco de la Republica, (2018). Definición Sector financiero. [Versión electrónica]. Recuperado

el 15 de julio de 2017 en:

http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/sistema_financiero.

Diccionario Real Academia Española, (2017), 23ª edición, [versión electrónica], *Definición*

Consumidor. Recuperado el 24 de julio del 2017, de: <http://dle.rae.es/?id=ASyDmz0>

Diccionario Real Academia Española, (2017), 23ª edición, [versión electrónica], *Definición Protección*. Recuperado el 24 de julio del 2017, de: <http://dle.rae.es/?id=ASyDmz0>

Decreto 663 de 1993. Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Consultado 27 de agosto del 2017 en:

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=11301>.

Edpac. Instituciones financieras internacionales. Capítulo 3. pág. 2-4. Consultado 27 de agosto del en: http://www.interferencias.cc/sites/default/files/interferencias_capitulo3.pdf.

Ley 1328 del 2009. Página 1. Régimen de Protección del Consumidor financiero en Colombia.

Enciclopedia de Clasificaciones (2017). *Tipos de consumidores*. [Versión electrónica]

Recuperado el 25 de mayo de 2017 de: <http://www.tiposde.org/ciencias-sociales/544-tipos-de-consumidores/>

Gobernación del Meta, (Dic, 2016). [Versión electrónica], *Código municipal 5001(DNP)*,

[Recuperado el 25 de mayo de 2018,](https://intranet.meta.gov.co/secciones_archivos/461-27597.pdf)

[dehttps://intranet.meta.gov.co/secciones_archivos/461-27597.pdf](https://intranet.meta.gov.co/secciones_archivos/461-27597.pdf)

Herrera. B. (2013). La constitucionalización de los derechos del consumidor en Colombia.

[Versión electrónica] revista civilizar ciencias sociales y humanas. Número 25. Volumen 13. p.36 Recuperado el 30 de mayo de 2018

de: <http://www.usergioarboleda.edu.co/civilizar/civilizar25/09%20LA%20CONSTITUCIONALIZACION.pdf>

Herrera. B. (2013). La constitucionalización de los derechos del consumidor en Colombia.

[Versión electrónica] revista civilizar ciencias sociales y humanas. Número 25. Volumen

13. p.37 Recuperado el 30 de mayo de 2018

de: <http://www.usergioarboleda.edu.co/civilizar/civilizar25/09%20LA%20CONSTITUCIONALIZACION.pdf>

Herrera. B. (2013). La constitucionalización de los derechos del consumidor en Colombia.

[Versión electrónica] revista civilizar ciencias sociales y humanas. Número 25. Volumen

13. p.44 Recuperado el 30 de mayo de 2018

de: <http://www.usergioarboleda.edu.co/civilizar/civilizar25/09%20LA%20CONSTITUCIONALIZACION.pdf>

Ley 1328 de 2009, (Jul, 15), p. 1. [Versión electrónica], *consumidor financiero*. Recuperado el 22 de mayo de 2018, de

<https://www.google.com.co/search?q=establecer+los+principios+y+reglas+que+rigen+la+protecci%C3%B3n+de+los+consumidores+financieros+en+las+relaciones+entre+estos+y+las+entidades+vigiladas+por+la+Superintendencia+Financiera+de+Colombia%2C+sin+perjuicio+de+otras+disposiciones+que+contemplan+medidas+e+instrumentos+especiales+de+protecci%C3%B3n&oq=establecer+los+principios+y+reglas+que+rigen+la+protecci%C3%B3n+de+los+consumidores+financieros+en+las+relaciones+entre+estos+y+las+entidades+vigiladas+por+la+Superintendencia+Financiera+de+Colombia%2C+sin+perjuicio+de+otras+disposiciones+que+contemplan+medidas+e+instrumentos+especiales+de+protecci%C3%B3n&aqs=chrome..69i57j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8#>

Ley 1328 de 2009. 15 de julio de 2009. Consultado 27 de agosto del 2017,

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=61636>.

Ley 1328 de 2009, (Jul, 15), p. 1. [Versión electrónica], *Régimen de protección al consumidor financiero artículo I. Recuperado el 22 de mayo de 2018, de*

<https://www.google.com.co/search?q=establecer+los+principios+y+reglas+que+rigen+la+protecci%C3%B3n+de+los+consumidores+financieros+en+las+relaciones+entre+estos+y+las+entidades+vigiladas+por+la+Superintendencia+Financiera+de+Colombia%2C+sin+perjuicio+de+otras+disposiciones+que+contemplan+medidas+e+instrumentos+especiales+de+protecci%C3%B3n&oq=establecer+los+principios+y+reglas+que+rigen+la+protecci%C3%B3n+de+los+consumidores+financieros+en+las+relaciones+entre+estos+y+las+entidades+vigiladas+por+la+Superintendencia+Financiera+de+Colombia%2C+sin+perjuicio+de+otras+disposiciones+que+contemplan+medidas+e+instrumentos+especiales+de+protecci%C3%B3n&aqs=chrome..69i57j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8#>

Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor. Consultado 26 de agosto del 2017 en:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html.

Ley 1748 del 26 de diciembre del 2014. Consultado 27 de agosto del 2017 en:

[file:///C:/Users/Yesik/Downloads/ley_1748 del 26 de diciembre de 2014%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Yesik/Downloads/ley_1748_del_26_de_diciembre_de_2014%20(1).pdf).

Presidencia de la república de Colombia, (2016). [versión electrónica pdf], Ley 1793 del 7 julio de 2016, *por medio de la cual se dictan normas en materia de costos de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones*, Recuperado el 27 de agosto del 2017 de:

[file:///C:/Users/Yesik/Downloads/ley_1793 julio de 2016.pdf](file:///C:/Users/Yesik/Downloads/ley_1793_julio_de_2016.pdf).

Presidencia de la república de Colombia, (1993). [Versión electrónica], *decreto 663/1993*

Estructura del sistema Financiero, artículo 2. Recuperado el 27 de mayo de 2018 de:

<https://www.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name=pubFile30062&downloadname=dec0663-93.doc>

Presidencia de la república de Colombia, (1993). [Versión electrónica], *decreto 663/1993*

artículo 2, ítem 2, Establecimientos Bancarios. Recuperado el 27 de mayo de 2018 de:

<https://www.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name=pubFile30062&downloadname=dec0663-93.doc>

Red Cultural del banco de la Republica en Colombia, (2018). [Versión electrónica]. *Definición*

Sector financiero. Recuperado el 15 de julio del 2017 de:

http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/sistema_financiero

Secretaria del Senado, (2018). [Versión electrónica], Ley 1480 de 2011 del 12 de octubre de

2011, Estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones. Recuperado el 29 de agosto de 2017 de:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html.

Superintendencia de Industria y Comercio, (2018). [Versión electrónica], *Qué es la protección al*

consumidor. recuperado el 26 de mayo del 2017 de: <http://www.sic.gov.co/que-es-la-proteccion-al-consumidor>

Superintendencia de Industria y Comercio, (2018). [Versión electrónica], *Áreas temáticas.*

recuperado el 26 de mayo del 2017 de: <http://www.sic.gov.co/que-es-la-proteccion-al-consumidor>

Superintendencia Financiera de Colombia, (2018). [Versión electrónica]. *Consolidado de quejas* años 2016, 2017 y primer trimestre 2018. Recuperado el 11 de junio de 2018 de:

<https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/11132>

Tipos.org, (2018). [Versión electrónica]. *Tipos de consumidor Financiero*. Recuperado el 11 de junio de 2018 de: <http://www.tiposde.org/ciencias-sociales/544-tipos-de-consumidores/#ixzz4d8HvDX7m>

Villalba. J. (2009). El sistema de protección al consumidor en Colombia. [Versión electrónica] La noción de consumidor en el derecho comparado y en el derecho colombiano. pp. 306-307-309-323 Recuperado el 05 de julio de 2018 de: <http://www.scielo.org.co/pdf/vniv/n119/n119a18.pdf>

