

REGLAMENTO

DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y DE CESANTÍA

CAPITULO I CAMPO DE APLICACIÓN, FUNCIONES, DESIGNACIÓN Y DURACIÓN

Artículo 1º. Campo de aplicación. Este reglamento se ocupa de regular el procedimiento que debe cumplirse cuando se solicite la intervención del DEFENSOR DEL CLIENTE por una persona natural o jurídica - en adelante, EL CLIENTE o USUARIO -, que esté vinculada a un Fondo de Pensiones - Obligatorias o Voluntarias -, a un Fondo de Cesantía o a alguno de los Patrimonios Autónomos Pensionales constituidos en desarrollo de las normas legales y reglamentarias, administrados por alguna de las instituciones relacionadas en el Anexo I - en adelante, LAS AFP.

Así mismo, este reglamento establece las consecuencias y efectos de las decisiones que adopte EL DEFENSOR DEL CLIENTE - en adelante, EL DEFENSOR -, en relación con EL CLIENTE o USUARIO y LAS AFP.

Para los efectos a que haya lugar, este reglamento se entiende sin perjuicio de lo establecido en el numeral 4. del artículo 24 de la Ley 795 de 2003 y el Decreto 690 de 2003 mediante los cuales se creó la defensoría del cliente de las instituciones vigiladas por la Superintendencia Bancaria y se reguló dicho servicio, o en las normas que las modifiquen o subroguen.

Artículo 2º. Funciones generales del DEFENSOR. EL DEFENSOR tendrá como funciones las expresamente señaladas a continuación:

- a. Ser el vocero de los clientes o usuarios ante LAS AFP.

En dicha calidad, y con absoluta independencia de la función señalada en el literal b) siguiente, EL DEFENSOR podrá dirigir por escrito a las juntas directivas de LAS AFP recomendaciones, propuestas o peticiones relativas a la actividad de éstas que hubieren merecido su atención y que, a su juicio, puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones, la correcta

prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre LAS AFP y sus CLIENTES.

Así mismo, LOS CLIENTES podrán dirigirse al DEFENSOR con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante las AFP, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre unos y otras.

Para los efectos previstos en este literal, se deberán observar los requisitos y el procedimiento establecido en el Capítulo II de este Reglamento.

- b. Resolver en forma objetiva y gratuita, las quejas de carácter individual presentadas por LOS CLIENTES, relativas al posible incumplimiento por parte de LAS AFP de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos ofrecidos o prestados por aquellas o respecto de la calidad de los mismos, con observancia de lo establecido en el Capítulo III de este reglamento.

Artículo 3°. Recursos. Para efectos del adecuado desarrollo de las funciones del DEFENSOR, LAS AFP deberán realizar los aportes en los términos y cuantías acordados por el Consejo Directivo de la Asociación Colombiana de Administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantía, en adelante ASOFONDOS.

Las asambleas generales de accionistas de LAS AFP, anualmente, adoptarán las medidas conducentes para apropiar los recursos humanos, técnicos y económicos que demande el correcto funcionamiento y desempeño de las funciones asignadas al DEFENSOR.

Artículo 4°. Designación del Defensor y suplencia. EL DEFENSOR será designado por cada una de las asambleas de accionistas de LAS AFP, en reuniones en las que se designará, adicionalmente, EL DEFENSOR suplente, quien reemplazará al principal en sus faltas temporales o absolutas, así como en los casos señalados en el artículo 8° de este Reglamento.

Artículo 5°. Periodo del Defensor. EL DEFENSOR y su suplente desempeñarán las funciones establecidas en este reglamento por un periodo de dos (2) años, y podrán ser reelegidos por el mismo término cuantas veces lo estimen pertinente las asambleas de accionistas de las AFP.

Artículo 6°. Independencia del Defensor. EL DEFENSOR ejercerá sus funciones con absoluta independencia de los organismos de administración de LAS AFP y de sus vinculadas, y deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en relación con las funciones a él asignadas.

Versión conciliada y autorizada por Colfondos, Porvenir, Protección y Santander, a través de la cual se modifican los artículos 13, 16, 17 y 20, según se indica en los pies de página correspondientes. 15 de febrero de 2005

En consecuencia, EL DEFENSOR no podrá desempeñar funciones distintas a las señaladas en el Decreto 690 de 2003 o la norma que lo modifique o subrogue, en o para LAS AFP, su matriz, sus filiales o subsidiarias, con independencia de la relación contractual que lo pueda vincular, esto es, como empleado, asesor o contratista. Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, EL DEFENSOR podrá desempeñar las funciones de DEFENSOR para otras entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria.

Artículo 7°. Incompatibilidades del Defensor para el ejercicio de sus funciones. EL DEFENSOR no podrá intervenir en los asuntos en los cuales tenga algún interés particular y directo, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. En este evento, EL DEFENSOR impedido será reemplazado por su suplente.

Artículo 8°. Terminación del cargo. EL DEFENSOR cesará en su cargo y funciones por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que las asambleas de accionistas de LAS AFP dispongan su reelección;
- b) Incapacidad sobreviniente;
- c) Haber incurrido en alguna de las conductas señaladas en los incisos 3° y 4° del numeral 5° del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero;
- d) Haber sido condenado por delito mediante sentencia ejecutoriada;
- e) Renuncia debidamente aceptada;
- f) Por decisión de las asambleas de accionistas de LAS AFP; y
- g) Por decisión de la Superintendencia Bancaria.

Vacante el cargo, las asambleas de accionistas de LAS AFP procederán al nombramiento de un nuevo titular dentro de los treinta (30) días comunes siguientes a aquel en que se produjo la vacante. Durante este tiempo actuará como DEFENSOR, el suplente.

CAPITULO II DE LA VOCERÍA DE LOS CLIENTES

Artículo 9º. Del ejercicio de la vocería a solicitud de un tercero. En desarrollo de lo previsto en el literal a) del artículo 2º de éste reglamento, LOS CLIENTES podrán presentar a consideración del DEFENSOR las recomendaciones y propuestas orientadas a favorecer las buenas relaciones entre éstos y LAS AFP.

Para estos efectos, LOS CLIENTES o USUARIOS deberán presentar:

- a) Una memoria escrita de los fundamentos de hecho y de derecho que sustentan la petición;
- b) La indicación expresa de que la solicitud no tiene relación alguna con la existencia de un conflicto actual o potencial que de lugar a la presentación de una queja o acción judicial, arbitral o administrativa, o que haya sido objeto de pronunciamiento alguno por parte de aquellas instancias o del propio DEFENSOR, y contra cualquiera de las AFP relacionadas en el Anexo I;
- c) La indicación expresa sobre si la solicitud ha sido previamente tramitada ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Protección Social, la Superintendencia Bancaria o cualquier otra autoridad competente o ante alguna de las AFP. En el evento de que la indicación sobre tal circunstancia sea positiva, deberá anexarse copia de la solicitud o solicitudes presentadas.

Si una o algunas de las solicitudes de interés general han sido resueltas en cualquier sentido, deberá anexarse copia de las respuestas.

- d) Las recomendaciones o propuestas de LOS CLIENTES o USUARIOS deberán presentarse redactadas en castellano, escritas en letra imprenta, a máquina o procesador de palabra, consignar los datos de identificación - cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad o cédula de extranjería -, domicilio y dirección para recepción de la correspondencia, número de teléfono o fax, y la dirección electrónica, si es el caso, a efectos de que EL DEFENSOR pueda darles respuesta.

En los casos en que EL DEFENSOR advierta que la solicitud omite alguno de los requisitos señalados en este artículo, así lo comunicará al peticionario, a efectos de que lo subsane en el término de quince (15) días hábiles. En caso de que EL CLIENTE o USUARIO no responda, procederá a archivar la petición.

Versión conciliada y autorizada por Colfondos, Porvenir, Protección y Santander, a través de la cual se modifican los artículos 13, 16, 17 y 20, según se indica en los pies de página correspondientes. 15 de febrero de 2005

Cuando EL DEFENSOR advierta que la solicitud puede estar relacionada directa o indirectamente con circunstancias a las que se refiere el literal b) anterior, o con alguna queja que se encuentre sometida a su conocimiento, procederá a comunicarlo al peticionario, mediante carta en la cual le expresará la causa del rechazo.

Artículo 10°. De la valoración de la petición. EL DEFENSOR, una vez verificados los requisitos formales, procederá a evaluar la seriedad, pertinencia y conducencia de la solicitud dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, debiendo adoptar una o alguna de las siguientes medidas:

- a) Requerir al solicitante la información adicional que pueda ser útil para proceder a formular recomendaciones o propuestas a LA AFP involucrada;
- b) Presentar por escrito a la Junta Directiva de LA AFP involucrada las recomendaciones o propuestas que, en su criterio, sean relevantes;
- c) Remitir a la Superintendencia Bancaria la solicitud, si, en su criterio, es de aquellas materias reservadas a la competencia legal de dicha entidad.
- d) Archivar la solicitud, de lo cual enviará una nota de aviso al peticionario. La nota aludida deberá expresar las razones por las cuales se archiva.

En los eventos previstos en los literales b) a d), EL DEFENSOR informará al peticionario sobre la actuación adelantada en relación con la petición.

Parágrafo. Si la recomendación o propuesta presentada por EL CLIENTE o USUARIO, a juicio del DEFENSOR, tiene alcance general o es de interés general, podrá solicitar una audiencia con el Consejo Directivo de ASOFONDOS para discutir las implicaciones jurídicas, técnicas y económicas que supone la solicitud para la industria, sin perjuicio de lo establecido en el literal c) de este artículo, a juicio del DEFENSOR.

En este evento, EL DEFENSOR remitirá al secretario del Consejo Directivo de ASOFONDOS la información que estime relevante para la preparación de la reunión.

Artículo 11°. Del ejercicio de la vocería por iniciativa propia. EL DEFENSOR podrá, en cualquier tiempo, y atendiendo su propio criterio, formular por escrito recomendaciones, propuestas o peticiones a las Juntas Directivas de las AFP, siempre y cuando estén relacionadas con las actividades autorizadas a LAS AFP y guarden conexidad general con las quejas que hayan sido resueltas en ejercicio de sus funciones, orientadas a mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las

Versión conciliada y autorizada por Colfondos, Porvenir, Protección y Santander, a través de la cual se modifican los artículos 13, 16, 17 y 20, según se indica en los pies de página correspondientes. 15 de febrero de 2005

relaciones con LOS CLIENTES o USUARIOS, la correcta prestación del servicio, la seguridad y confianza que debe existir entre unas y otros.

Sin perjuicio de la libertad del DEFENSOR para plantear directamente los asuntos relativos a la vocería de LOS CLIENTES o USUARIOS, éste podrá solicitar audiencias con el Consejo Directivo de ASOFONDOS para discutir con los representantes legales de LAS AFP y los voceros de la industria los asuntos o materias que juzgue convenientes, siempre y cuando, a juicio del DEFENSOR, las recomendaciones o propuestas sean de interés y alcance general para la industria.

Artículo 12°. Confidencialidad y reserva. EL DEFENSOR mantendrá, en todos los casos, bajo estricta confidencialidad y reserva, la información, datos y diálogos sobre los asuntos o las materias debatidas con las Juntas Directivas de LAS AFP, los representantes legales de las mismas, el Consejo Directivo de ASOFONDOS o los voceros de ésta última, así como toda información sometida a su conocimiento.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, EL DEFENSOR expondrá en su memoria anual la acción desplegada en esta materia y los resultados obtenidos.

En desarrollo de lo previsto en este Capítulo, EL DEFENSOR no podrá ventilar o discutir asuntos que interesen exclusivamente a una de LAS AFP con otras instituciones o personas ajenas a la involucrada.

CAPITULO III DE LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS CLIENTES

Artículo 13°. Funciones del Defensor¹. Corresponde al DEFENSOR conocer, evaluar y resolver, integralmente, en los términos de este Reglamento, las quejas que LOS CLIENTES o USUARIOS le presenten acerca de posibles incumplimientos de normas legales o internas ocurridos en la prestación de los servicios o respecto de los productos que ofrecen o en la calidad de unos y otros, que afecten directamente al solicitante en relación con los Fondos de Pensiones Obligatorias, Fondos de Pensiones Voluntarias, Fondos de Cesantía y Patrimonios Autónomos Pensionales constituidos en desarrollo de las normas legales y reglamentarias que rigen la actividad de LAS AFP.

¹ Se elimina el antiguo literal (e).

Versión conciliada y autorizada por Colfondos, Porvenir, Protección y Santander, a través de la cual se modifican los artículos 13, 16, 17 y 20, según se indica en los pies de página correspondientes. 15 de febrero de 2005

En este supuesto, EL DEFENSOR podrá intervenir como facilitador entre LOS CLIENTES o USUARIOS y LAS AFP con el objeto de llegar a un arreglo amistoso entre ambos.

EL DEFENSOR, en ejercicio de estas funciones, buscará la debida protección de los derechos e intereses del CLIENTE, originados en la oferta o prestación de servicios de LAS AFP, procurando que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de sus funciones, corresponde AL DEFENSOR:

- a) Conocer, estudiar y proferir una decisión, con base en el procedimiento establecido en el presente Reglamento;
- b) Solicitar a LAS AFP y a LOS CLIENTES la información necesaria para el estudio de las quejas presentadas;
- c) Prestar asesoría a LAS AFP en la formulación de políticas que tiendan a mejorar los servicios, las buenas relaciones y la confianza con su clientela;
- d) Elaborar y llevar los registros y sistemas de archivo requeridos en los cuales se lleve la historia de las quejas presentadas, el trámite surtido respecto de cada una y toda la información que resulte pertinente para la elaboración de los informes anuales referidos en el literal g) de este artículo y, en general, para la realización de los demás estudios que sean necesarios para la debida atención de los clientes de LAS AFP;
- e) Colaborar con la Superintendencia Bancaria en relación con los temas de competencia de esta Entidad;
- f) Presentar a cada una de las AFP, dentro del primer trimestre de cada año, un informe anual escrito, en el que se refiera, como mínimo a los siguientes asuntos: (i) actividades desplegadas durante el año anterior; (ii) una estadística que permita conocer el número de quejas recibidas y tramitadas el año anterior, fallos favorables y desfavorables a LOS CLIENTES o USUARIOS, las aceptadas por las partes involucradas, los desistidos, los conciliados - con o sin intervención del DEFENSOR -, así como los demás datos que permitan formarse un criterio informado sobre el grado de aceptación y evolución de la actividad del DEFENSOR; (iii) las prácticas indebidas detectadas; (iv) los criterios adoptados en sus decisiones; (v) el número, naturaleza y sentido de las recomendaciones, propuestas o peticiones remitidas a LAS AFP en su calidad de vocero de LOS CLIENTES, con indicación de aquellas que fueron acogidas o rechazadas - total o parcialmente -; (vi) la relación de gastos e inversiones

ejecutadas para el correcto desempeño de las actividades del DEFENSOR, con indicación de las necesidades técnicas y humanas requeridas para la siguiente vigencia.

Para todos los efectos a que haya lugar, se entenderá que la obligación a que se refiere este literal se cumplirá por EL DEFENSOR en relación con cada una de LAS AFP y las funciones que cumpla respecto de las mismas. En ese sentido, EL DEFENSOR deberá seguir estrictamente lo dispuesto en el artículo 12° de este Reglamento.

- h) Dictar su propio reglamento de acuerdo con lo establecido en el Decreto 690 de 2003.

Artículo 14°. Asuntos excluidos de la competencia del Defensor. De conformidad con el artículo 6° del Decreto 690 de 2003, están excluidos de la competencia del DEFENSOR los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de LAS AFP o de las operaciones que les han sido autorizadas;
- b) Los asuntos concernientes al vínculo laboral entre LAS AFP y sus empleados, o las relaciones de carácter contractual relativas a la prestación de servicios personales;
- c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de una AFP;
- d) Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como el reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros, salvo los que estén relacionados con la calidad del servicio en el reconocimiento de algunos de estos productos, evento en el cual serán de conocimiento del DEFENSOR;
- e) Los que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa;
- f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como cliente;
- g) Las quejas que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de las mismas.

Versión conciliada y autorizada por Colfondos, Porvenir, Protección y Santander, a través de la cual se modifican los artículos 13, 16, 17 y 20, según se indica en los pies de página correspondientes. 15 de febrero de 2005

- h) Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa por parte DEL DEFENSOR.
- i) Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

Artículo 15°. Prohibición especial. De conformidad con lo previsto en el artículo 6° del Decreto 690 de 2003, EL DEFENSOR no podrá establecer perjuicios, salvo que éstos se encuentren previamente determinados en la ley o por el acuerdo de las partes.

Artículo 16°. Presentación de quejas/². LOS CLIENTES podrán someter directamente a consideración del DEFENSOR las quejas que individualmente tengan en relación con los servicios prestados por una AFP.

LOS CLIENTES podrán también acudir al DEFENSOR para que éste la resuelva en los términos de éste Reglamento, las solicitudes o quejas que, en su criterio, no sean satisfactoriamente resueltas por una AFP en los casos en que haya mediado una solicitud previa en ese sentido.

Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, en todo caso tanto LOS CLIENTES como LAS AFP les asiste el derecho de plantear sus controversias o quejas ante la autoridad administrativa o judicial que estime pertinente, así como acudir a los métodos de resolución de conflictos autorizados en la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia.

Así mismo, LOS CLIENTES podrán presentar quejas en interés general o colectivo ante la Superintendencia Bancaria.

Cuando EL DEFENSOR advierta que una queja sea de interés general o colectivo procederá a remitirla, dentro del término previsto en este Reglamento, a la Superintendencia Bancaria para lo de su competencia.

Artículo 17°. Presentación de quejas/³. LOS CLIENTES podrán, cuando lo estimen conveniente, someter sus quejas al conocimiento del DEFENSOR, para lo

² Artículo modificado en su redacción y contenido para admitir la presentación directa de quejas ante EL DEFENSOR y la Superintendencia Bancaria.

³ Artículo modificado en su redacción y contenido – literales (d) y (g) -, para eliminar la obligación de citar los fundamentos de derecho que se estiman vulnerados, y, precisar la obligación de acompañar las solicitudes y respuestas relativas a peticiones tramitadas previamente ante LA AFP.

Versión conciliada y autorizada por Colfondos, Porvenir, Protección y Santander, a través de la cual se modifican los artículos 13, 16, 17 y 20, según se indica en los pies de página correspondientes. 15 de febrero de 2005

cual deberán presentar un documento escrito que reúna los siguientes requisitos mínimos:

- a) Estar redactado en castellano, escrito en letra imprenta, a máquina o procesador de palabra;
- b) Consignar los datos de identificación personal del CLIENTE: nombre y apellidos completos, documento de identificación - cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad o cédula de extranjería -, domicilio y dirección para recepción de la correspondencia, número de teléfono y/o fax, e-mail si es del caso;
- c) Descripción clara, completa y precisa sobre los hechos y causas de la queja;
- d) En el evento de que EL CLIENTE los conozca, la enumeración sucinta de los derechos y las normas legales o internas que, en su criterio, se consideren como posiblemente incumplidas por LA AFP;
- e) Formulación clara y precisa de la petición que EL CLIENTE busca le sea reconocida por LA AFP;
- f) Declaración expresa acerca de que la queja no se halla dentro de ninguna de las hipótesis previstas en el artículo 14º de este Reglamento;
- g) Si es del caso, copia de la queja presentada ante LA AFP a la cual está vinculado y de la respuesta de ésta. En el evento de que hayan transcurrido más de 15 días hábiles desde la presentación de la queja ante LA AFP sin que ésta haya resuelto la solicitud, EL CLIENTE deberá así afirmarlo.

EL CLIENTE podrá presentar la reclamación o queja directamente en las oficinas del DEFENSOR ubicadas en la Calle 72 No 10 – 52, oficina 402 del Edificio Avenida de Chile en la ciudad de Bogotá DC, o remitirla por correo certificado a la citada dirección, o transmitirla por correo electrónico al e-mail: LSARMIENTO@DEFENSORIADELCLIENTE.ORG.CO o por fax 2104729 al teléfono 2485050.

Así mismo, EL CLIENTE podrá radicarla en cualquiera de las oficinas de LA AFP contra la cual se dirija la reclamación, siendo deber de ésta remitirla en el término de la distancia a las oficinas del DEFENSOR por intermedio de los funcionarios de enlace indicados en el Anexo I.

Versión conciliada y autorizada por Colfondos, Porvenir, Protección y Santander, a través de la cual se modifican los artículos 13, 16, 17 y 20, según se indica en los pies de página correspondientes. 15 de febrero de 2005

La presentación y tramitación de las quejas ante EL DEFENSOR son totalmente gratuitas para EL CLIENTE.

Artículo 18°. Trámite de las quejas. Las quejas interpuestas por LOS CLIENTES ante EL DEFENSOR tendrán el siguiente trámite:

a) Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción o radicación de la queja, EL DEFENSOR deberá decidir si el asunto que se le somete es de su competencia o corresponde a los asuntos excluidos de su conocimiento. En el evento que la queja se radique en la oficina o agencia de LA AFP concernida, y aquellas se hallen localizadas en una ciudad distinta de Bogotá D.C., al término anterior se le sumarán los días que ordinariamente tarda el envío de correspondencia por el correo ordinario, sin que en ningún caso el término exceda de diez (10) días hábiles.

En caso de que EL DEFENSOR estime que no es competente para conocer del asunto, la rechazará de plano y comunicará su decisión al CLIENTE y a LA AFP correspondiente, dentro de los términos antes señalados.

b) Si EL DEFENSOR, luego de la valoración inicial de la solicitud, advierte que la queja interpuesta corresponde a aquellas de interés general o colectivo, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Bancaria para lo de su competencia, dando aviso tanto al CLIENTE como a la AFP concernida, dentro del término señalado en el literal anterior.

c) En caso de que EL DEFENSOR rechace de plano la queja, según lo previsto en el literal a) de este artículo, EL CLIENTE podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales competentes, y no podrá ser presentada nuevamente ante EL DEFENSOR, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo.

d) Si se omite alguno o algunos de los requisitos señalados en el artículo 17° de este Reglamento, EL DEFENSOR procederá como se indica en el literal e) siguiente.

e) Si EL DEFENSOR considera que para la admisión de la queja necesita conocer datos que deben ser facilitados por EL CLIENTE o LA AFP, procederá a solicitar la información pertinente, concediendo un término de quince (15) días hábiles contados a partir del recibo de la comunicación enviada por EL DEFENSOR y dentro del cual la parte requerida deberá suministrarla. Si alguna de las partes requeridas lo solicita de manera fundamentada, EL DEFENSOR podrá prorrogar, por una sola vez, el plazo de respuesta hasta por cinco (5) días hábiles.

Se entenderá que EL CLIENTE ha desistido de la queja, si no aporta la información requerida por EL DEFENSOR dentro del término señalado en este literal.

Con todo, EL CLIENTE podrá presentar posteriormente su queja, una vez obtenga la información completa.

- f) Recibida la información del CLIENTE o de LA AFP involucrada, EL DEFENSOR tendrá cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente a que reciba la información completa para resolver sobre la admisión o el rechazo de la queja.
- g) Admitida la queja, EL DEFENSOR dará traslado de ella a LA AFP correspondiente, con el fin de que ésta allegue la información que considere pertinente y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En este evento, LA AFP deberá dar respuesta dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se remita la solicitud de información. Este término podrá ampliarse hasta por cinco (5) días hábiles adicionales, en caso de que se requiera información de terceros ajenos a LA AFP.
- h) Si después de iniciado el trámite de la queja, EL DEFENSOR tuviere conocimiento de la ocurrencia previa de alguna de las circunstancias que excluyen el asunto de su competencia, de acuerdo con lo previsto en el artículo 14° de este Reglamento, o de que una vez efectuada la presentación de la queja hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, EL DEFENSOR dará por terminada su actuación y comunicará su decisión a LA AFP y al CLIENTE.
- i) EL CLIENTE podrá desistir de la queja en cualquier momento. En igual sentido, LA AFP podrá dar una solución a los hechos objeto de la queja, en cualquier momento anterior a la decisión del DEFENSOR. En ambos casos, se pondrá en conocimiento del DEFENSOR, ya sea el desistimiento del CLIENTE, como la solución de la queja directamente por LA AFP y se procederá al archivo del expediente, para lo cual EL DEFENSOR deberá remitir un informe a las partes.
- j) El trámite de la queja se suspenderá en caso de que el interesado opte por acudir a la vía judicial, administrativa o arbitral.

Artículo 19°. **Plazo para emitir la decisión.** EL DEFENSOR deberá adoptar la decisión que corresponda previo estudio del asunto sometido a su conocimiento, dentro de un término no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente en que cuente con todos los documentos y la información necesaria para resolver la queja.

Versión conciliada y autorizada por Colfondos, Porvenir, Protección y Santander, a través de la cual se modifican los artículos 13, 16, 17 y 20, según se indica en los pies de página correspondientes. 15 de febrero de 2005

Artículo 20º. Contenido de la decisión del Defensor⁴. La decisión que tome EL DEFENSOR se deberá consignar por escrito y en idioma castellano, motivada en derecho, para lo cual deberá tomar en cuenta la información y argumentos planteados por EL CLIENTE y LA AFP involucrada. El contenido mínimo de la decisión será el siguiente:

1. Identificación del DEFENSOR DEL CLIENTE.
2. Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
3. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
4. Los motivos que fundamentan su decisión, para los cuales deberá tener en cuenta las normas aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, las costumbres comerciales y las prácticas bancarias.
5. La advertencia de que su decisión no obliga a las partes, salvo que éstas decidan expresa y voluntariamente la acepten conforme a lo establecido en el artículo 23 de éste Reglamento.
6. La advertencia de que, en todo caso, las partes podrán iniciar las actuaciones administrativas o interponer las acciones judiciales que consideren pertinentes.

De conformidad con lo previsto en el artículo 6º del Decreto 690 de 2003, EL DEFENSOR no podrá establecer perjuicios, salvo que éstos se encuentren previamente determinados en la ley o por el acuerdo de las partes.

Artículo 21º. Comunicación de la decisión. EL DEFENSOR una vez profiera su decisión deberá proceder a comunicar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a cada una de las personas involucradas, mediante comunicación enviada a la dirección física o electrónica suministrada por EL CLIENTE y a LA AFP involucrada.

Para todos los efectos, se entenderá que la dirección suministrada por EL CLIENTE es la que corresponda a la última actuación realizada ante EL DEFENSOR. Por tanto, enviada la comunicación a esa dirección se entenderá realizada en debida forma y correrán los términos a que alude el artículo siguiente.

⁴ Artículo modificado para precisar en el numeral (5) que si bien la decisión no obliga, las partes pueden aceptarla conforme al artículo 22 del Reglamento, de un lado, y agregar un numeral (6) que prevé el derecho de iniciar, cuando se está insatisfecho con la decisión, las acciones que estime pertinente.

Versión conciliada y autorizada por Colfondos, Porvenir, Protección y Santander, a través de la cual se modifican los artículos 13, 16, 17 y 20, según se indica en los pies de página correspondientes. 15 de febrero de 2005

Dentro del mismo término, remitirá una copia de la decisión al secretario del Consejo Directivo de ASOFONDOS.

Artículo 22º. Efectos de la decisión del Defensor. Las decisiones del DEFENSOR no serán obligatorias para ninguna de las partes. Sin perjuicio de lo anterior, las partes involucradas podrán voluntariamente aceptarlas en los términos previstos en este artículo.

Si EL CLIENTE y LA AFP involucrada se declaran conformes con la decisión adoptada por EL DEFENSOR, deberán así manifestarlo en forma escrita y expresa dentro de los treinta (30) días comunes siguientes a la comunicación a que se refiere el artículo 21 de este Reglamento. Transcurrido el plazo señalado sin que ambas partes hayan expresado su consentimiento, se entenderá rechazada la resolución del DEFENSOR.

Para los efectos de la aceptación, EL DEFENSOR, junto con la comunicación de la decisión, anexará el documento de transacción al que se refiere el inciso siguiente, el que deberá ser suscrito en señal de aceptación tanto por EL CLIENTE como por LA AFP.

La aceptación de la decisión del DEFENSOR deberá ser expresada en forma pura y simple por las partes. En consecuencia, éstas se obligan a celebrar un acuerdo de transacción, que hará tránsito a cosa juzgada en los términos del artículo 2483 del Código Civil, en el que se prevea la renuncia expresa a cualquier clase de acción o pretensión de naturaleza judicial, arbitral o administrativa en relación con los mismos hechos y peticiones objeto del pronunciamiento aceptado. El acuerdo de transacción se entenderá perfeccionado con la sola firma del documento remitido por EL DEFENSOR. En el evento en que el acuerdo sea firmado por una sola de las partes, la decisión del DEFENSOR no será obligatoria ni producirá los efectos señalados.

EL CLIENTE insatisfecho o inconforme con la resolución del DEFENSOR, podrá en todo caso, iniciar las actuaciones administrativas ante la Superintendencia Bancaria o iniciar las acciones judiciales o arbitrales que considere pertinentes.

Artículo 23º. Contenido del acuerdo de transacción. En el evento de que LA AFP y EL CLIENTE hayan aceptado la decisión adoptada por EL DEFENSOR, las partes suscribirán un acuerdo de transacción que contendrá, como mínimo, lo siguiente:

1. Una delimitación clara y concreta de los hechos materia de controversia.

Versión conciliada y autorizada por Colfondos, Porvenir, Protección y Santander, a través de la cual se modifican los artículos 13, 16, 17 y 20, según se indica en los pies de página correspondientes. 15 de febrero de 2005

2. La decisión adoptada por EL DEFENSOR respecto de los hechos sometidos a su estudio.
3. La renuncia expresa del CLIENTE a entablar o ejercer, respecto de los mismos hechos materia de controversia, cualquier tipo de reclamación sea esta administrativa, judicial o arbitral. La declaratoria de renuncia efectuada por EL CLIENTE se encuentra condicionada al cumplimiento por parte de LA AFP de los términos de la decisión de EL DEFENSOR.
4. La forma y el plazo en que LA AFP está obligada a cumplir con la decisión del DEFENSOR, y la consiguiente aceptación de los términos de la decisión adoptada.

El anexo a la decisión adoptada por EL DEFENSOR, remitido con la comunicación de la misma, se entenderá como el acuerdo de transacción una vez haya sido suscrito por las partes. El acuerdo tendrá los efectos del artículo 2483 del Código Civil y hará tránsito a cosa juzgada.

Artículo 24°. Arreglo amistoso. EL DEFENSOR, en los eventos que lo considere pertinente, podrá antes de emitir su decisión, adelantar gestiones y plantear propuestas a las partes encaminadas a conseguir un arreglo amistoso. Si las partes llegan a un acuerdo, éste tendrá carácter obligatorio para ellas, para lo cual deberán suscribir un documento con las características y efectos establecidos en los artículos 22° y 23° de este Reglamento. En estos eventos, EL DEFENSOR dará por concluido el trámite de la queja.

EL DEFENSOR procederá en igual sentido, si unilateralmente y durante el trámite de la queja, LA AFP se allana a la petición del CLIENTE o éste retira su queja. Para tales efectos, LA AFP actuará a través de un representante legal o por la persona que especialmente haya sido facultada por aquél para el efecto, según lo dispuesto en el artículo 28°, numeral 1° de este Reglamento.

Parágrafo: Quien intervenga en este arreglo en representación de LA AFP, deberá estar facultado para tomar decisiones que comprometan su responsabilidad.

CAPITULO IV DEL INFORME ANUAL Y DEL PRESUPUESTO

Artículo 25°. Del Informe Anual. Dentro del primer trimestre, de cada año EL DEFENSOR presentará a cada una de LAS AFP un informe anual del desarrollo de

Versión conciliada y autorizada por Colfondos, Porvenir, Protección y Santander, a través de la cual se modifican los artículos 13, 16, 17 y 20, según se indica en los pies de página correspondientes. 15 de febrero de 2005

su función durante el año precedente, que contenga la información indicada en el literal g) del artículo 13° de este Reglamento.

Así mismo, deberá presentar un informe anual consolidado al Consejo Directivo de ASOFONDOS.

Podrán incluirse en el informe anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre LAS AFP y sus CLIENTES.

De igual forma, con la periodicidad que se requiera, cada una de LAS AFP o el Consejo Directivo de ASOFONDOS podrá solicitar AL DEFENSOR los informes que considere pertinentes sobre el desarrollo de su gestión.

El Consejo Directivo de ASOFONDOS podrá acordar la publicación de aquellas decisiones que estime convenientes, en virtud de su interés general. Para tales efectos, deberá mantener la reserva respecto de la identidad de las partes intervinientes.

Artículo 26°. Del Presupuesto. El Secretario del Consejo Directivo de ASOFONDOS presentará la liquidación del presupuesto de gastos, así como el proyecto de presupuesto para el siguiente período. En este proyecto podrá incluirse cualquier propuesta de tipo financiero o de organización que EL DEFENSOR estime necesaria para un mejor desempeño de su cargo.

CAPITULO VI DE LAS AFP

Artículo 27°. De los derechos de las AFP vinculadas. Son derechos de LAS AFP vinculadas:

1. Que LOS CLIENTES presenten sus quejas o peticiones ante EL DEFENSOR.
2. Recibir del DEFENSOR los servicios a los cuales se encuentra obligado, de acuerdo con lo dispuesto en este Reglamento y en el contrato suscrito para el efecto.
3. Obtener información, asesoría y consultoría en lo referente a los conceptos y decisiones del DEFENSOR.
4. Intervenir con voz y voto en el Consejo Directivo para tomar decisiones relacionadas con el funcionamiento de EL DEFENSOR.

Artículo 28°. Obligaciones de las AFP. LAS AFP adoptarán todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones por parte del DEFENSOR y para asegurar la total independencia de su actuación. En particular, corresponde a LAS AFP:

1. Designar la persona que se encargará de la relación entre LA AFP y EL DEFENSOR (en adelante, el COORDINADOR), de forma que las solicitudes de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del DEFENSOR respecto de las quejas o cuestiones suscitadas en relación con aquella, se lleven a cabo a través de dicho Coordinador. El COORDINADOR de LA AFP debe ser un funcionario de nivel directivo.
2. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del DEFENSOR.
3. Cancelar AL DEFENSOR los honorarios y gastos establecidos para el desempeño del cargo.
4. Cancelar los aportes necesarios para la provisión de recursos técnicos y administrativos del DEFENSOR, en la forma y términos que el Consejo Directivo de ASOFONDOS determine.
5. Colaborar con EL DEFENSOR en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de su cargo y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su conocimiento.
6. Informar periódicamente a los CLIENTES de LAS AFP en la forma que éstas estimen más adecuada, la existencia y funciones DEL DEFENSOR, su dirección física y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que asisten a dichos CLIENTES para presentar sus reclamaciones y forma de interponerlas.
7. Informar al DEFENSOR las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por las partes, con indicación de su cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.
8. Adoptar todas las medidas del caso tendientes a cumplir con las decisiones del DEFENSOR, cuando éstas sean aceptadas expresamente por EL CLIENTE y por LA AFP correspondiente.

Versión conciliada y autorizada por Colfondos, Porvenir, Protección y Santander, a través de la cual se modifican los artículos 13, 16, 17 y 20, según se indica en los pies de página correspondientes. 15 de febrero de 2005

9. Recibir las quejas que sus CLIENTES les presenten respecto de la actuación del DEFENSOR y trasladarlas a la Superintendencia Bancaria para su conocimiento y evaluación.

Artículo Final. MANEJO ADMINISTRATIVO DE EL DEFENSOR.- La Asociación Colombiana de Administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantía - ASOFONDOS DE COLOMBIA, ejercerá el manejo administrativo de la DEFENSORÍA DEL CLIENTE, en relación con LAS AFP que se adhieran expresamente a este Reglamento, y que para el efecto serán las enumeradas en el ANEXO I del mismo.

EL PRESENTE REGLAMENTO FUE APROBADO EN EL MES DE MAYO DE 2003 POR LAS AFP ADHERIDAS AL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y DE CESANTÍA, ENUNCIADAS EN SU ANEXO I, E INCORPORA LAS MODIFICACIONES APROBADAS EL 15 DE FEBRERO DE 2005.

ANEXO I

SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y DE CESANTÍA ADSCRITAS AL DEFENSOR DEL CLIENTE

COLFONDOS

PORVENIR

PROTECCIÓN

SANTANDER