

REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Defensoría del Consumidor Financiero de Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A. y Mapfre Colombia Vida Seguros S.A., en adelante MAPFRE, fue creada por decisión de las respectivas Asambleas Generales de Accionistas, en cumplimiento del artículo 24 de la Ley 795 de 2003 y del Decreto 690 del 19 de marzo de 2003. El nombre de las Defensorías y sus funciones, características y funcionamiento, se encuentra regulado en la actualidad por la Ley 1328 de 2009 y el Decreto Único Financiero 2555 de 2010.

Su funcionamiento se sujetará al siguiente reglamento y, en general por las normas aplicables a la Defensoría del Consumidor Financiero contenidas en la Ley 1328 de 2009 y el Decreto Único Financiero 2555 de 2010 y demás normas que la modifiquen o sustituyan:

Capítulo I – Definiciones

Artículo 1. Definiciones. Para efectos del presente Reglamento se entiende por:

- a. Clientes: Es la persona natural o jurídica con quien MAPFRE establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- b. Usuario: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de MAPFRE
- c. Cliente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con MAPFRE, respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta.
- d. Consumidor financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de MAPFRE, definido en los literales anteriores.
- e. Productos y servicios: Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.
- g. Queja o reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por MAPFRE y puesta en conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero

Capítulo II - Del Defensor del Consumidor Financiero: Designación, Requisitos y Posesión.

Artículo 2.- Designación. Los Defensores del Consumidor Financiero principal y suplente serán designados por la Asamblea General de Accionistas de MAPFRE para un período de dos (2) años, prorrogable por periodos iguales.

Artículo 3. Posesión e inscripción. Los Defensores del Consumidor Financiero principal y suplente designados por la Asamblea General de Accionistas de MAPFRE deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia, para lo cual se seguirá el trámite establecido para la posesión de los administradores de las entidades vigiladas y serán inscritos en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Artículo 4. Requisitos. Los Defensores del Consumidor Financiero principal y suplente deberán acreditar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho financiero o de seguros.
2. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector financiero o asegurador, contada a partir de la fecha de grado profesional.
3. Acreditar conducta idónea y solvencia moral.
4. De conformidad con lo previsto por el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, ser abogado titulado certificado como conciliador.

Artículo 5. Suplente del defensor. El Defensor del Consumidor Financiero tendrá un suplente designado por la Asamblea General de Accionistas de MAPFRE para periodos de dos (2) años, pudiendo ser reelegido para periodos sucesivos iguales, quien deberá cumplir con los requisitos previstos para el Defensor del Consumidor Principal.

El Defensor del Consumidor Financiero Suplente reemplazará en las faltas absolutas y temporales al Defensor del Consumidor Financiero Principal.

Salvo cuando se trate de la causal de terminación de la Defensoría prevista en el literal d) del artículo 15 del presente reglamento, el Defensor del Consumidor Financiero suplente deberá asumir como principal, y la Junta Directiva de MAPFRE designará en su siguiente sesión un nuevo Defensor del Consumidor Financiero suplente. Igualmente, la Junta Directiva designará un nuevo Defensor del Consumidor Financiero suplente cuando las causales de terminación definitiva previstas en el presente reglamento o en la ley se prediquen del Defensor del Consumidor Financiero suplente en ejercicio.

Los Defensores del Consumidor Financiero así nombrados ejercerán las funciones temporalmente, hasta que la Asamblea General de Accionistas de MAPFRE designe el o los Defensores del Consumidor Financiero.

Artículo 6. Independencia y autonomía. Los Defensores del Consumidor Financiero principal y suplente actuarán con independencia de MAPFRE, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación.

En todo caso, el Defensor del Consumidor Financiero principal deberá abstenerse de

actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o consumidor financiero, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente.

Los Defensores del Consumidor Financiero no podrán desempeñar en MAPFRE funciones distintas de las propias de su cargo.

No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero principal o suplente, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado, contratista, apoderado o agente de MAPFRE, ni de la matriz, filial o subsidiaria de la misma. En caso de ser designado como Defensor del Consumidor Financiero quien posea acciones de MAPFRE, éste deberá enajenarlas a persona natural por fuera del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, o a persona jurídica donde no posea ninguna participación accionaria como persona natural directa o indirectamente.

De conformidad con la Ley 1328 de 2009, la inhabilidad que se establece en el presente inciso no será aplicable a las personas que hayan ejercido o ejerzan la Defensoría del Cliente o la Defensoría del Consumidor Financiero de MAPFRE.

Capítulo III – Funciones del Defensor y Trámite de las Quejas.

Artículo 7. Funciones del Defensor. El Defensor del Consumidor Financiero tiene como función primordial la protección especial de los consumidores financieros y, como tal, debe ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- a. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de MAPFRE
- b. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establecen en el presente reglamento, relativas a un posible incumplimiento de MAPFRE de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
- c. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la MAPFRE en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y MAPFRE podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

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

- d. Ser vocero de los consumidores financieros ante MAPFRE. En tal sentido, el Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento a los administradores o a la Junta Directiva de MAPFRE, recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre MAPFRE y los

consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de MAPFRE. En ejercicio de esta función, El Defensor del Consumidor Financiero podrá revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas. Tales solicitudes y sugerencias serán canalizadas a través del funcionario de MAPFRE, que sea designado para mantener la comunicación con el Defensor.

e. Efectuar recomendaciones a MAPFRE relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

f. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

Artículo 8. Atención de los consumidores de todo el país. El Defensor del Consumidor Financiero y MAPFRE, deben garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales MAPFRE preste sus servicios.

Artículo 9. Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero. De conformidad con la regulación vigente, se encuentran exceptuados de competencia y trámite del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

a. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a MAPFRE

b. Los concernientes al vínculo laboral entre MAPFRE y sus empleados o respecto de sus contratistas.

c. Aquellos que se deriven condición de accionista de MAPFRE

d. Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de éstas.

e. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.

f. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.

g. Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.

h. Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.

i. Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

j. De conformidad con lo previsto por el artículo 2.34.2.1.7. del Decreto Único Financiero 2555 de 2010, en desarrollo de sus funciones el Defensor del Consumidor Financiero no

podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la ley.

Artículo 10. Procedimiento. En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

1. El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de MAPFRE. En este último caso, MAPFRE tiene la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

3. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a MAPFRE dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud,

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según el presente reglamento, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento en los términos del literal c) del artículo 13 de 2009.

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

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de MAPFRE o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, MAPFRE o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles,

5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a MAPFRE, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a MAPFRE que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

MAPFRE deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que esta le sea desfavorable. En todo caso, si MAPFRE ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de MAPFRE y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, MAPFRE deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de MAPFRE se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a MAPFRE para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por este a la Junta Directiva de MAPFRE, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que este no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a MAPFRE y al consumidor financiero.

8. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6.

9. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a MAPFRE el día hábil siguiente después de proferida.

En caso que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, este puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

10. MAPFRE podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, MAPFRE informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y este, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de MAPFRE, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo.

Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2 del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

11. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 y sus normas reglamentarias. Si existe solicitud para acudir a la conciliación, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

El acuerdo adoptado en desarrollo de la función de conciliación prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento del numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

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

PARÁGRAFO PRIMERO. Lo establecido en el presente artículo se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que pueden presentar tanto consumidores financieros como MAPFRE a efectos de resolver sus controversias contractuales y de aquellas quejas que en interés general o colectivo se presenten ante la Superintendencia Financiera.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Ni MAPFRE ni EL DEFENSOR serán responsables de las consecuencias derivadas de la prescripción o caducidad de las acciones que existan a favor del consumidor financiero.

Artículo 11. Contenido de las decisiones. Las decisiones del DEFENSOR se deberán consignar en escrito que contendrá cuando menos, lo siguiente:

1. Identificación del DEFENSOR
2. Identificación de las partes y de la calidad en que actúan
3. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja
4. La relación del procedimiento seguido.
5. Los motivos que fundamentan su decisión para los cuáles deberá tener en cuenta las normas aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, las costumbres comerciales y las prácticas aseguradoras.
6. La advertencia de que su decisión no obliga a los reclamantes y, que en caso de no aceptarla podrá ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que considere conducentes.

Las decisiones de los Defensores del Consumidor Financiero podrán ser publicadas de acuerdo con las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia, siempre que se mantenga la debida reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

Artículo 12. Efectos de las decisiones del Defensor. Las decisiones del Defensor no tienen carácter vinculante ni para MAPFRE ni para el consumidor financiero.

En todo caso, en la medida en que sus decisiones sean aceptadas expresamente por las partes, tendrá carácter vinculante para ellas.

Así mismo, será obligatoria la decisión para MAPFRE en aquellos casos en los cuales ella lo manifieste expresamente al Defensor en forma previa a su decisión.

Capítulo IV – Obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero

Artículo 13. En ejercicio de sus funciones, a fin de garantizar una óptima gestión, el Defensor del Consumidor Financiero deberá:

- a. Observar el presente Reglamento al cual se sujeta su actividad, así como la Ley 1328 de 2009 y el Decreto Único Financiero 2555 de 2010.
- b. Solicitar tanto a MAPFRE como al consumidor financiero que formuló la queja la información que estime necesaria para el estudio de la misma.
- c. Cumplir los términos señalados en el presente Reglamento para el ejercicio de sus funciones, especialmente para resolver sobre la admisión de las quejas que se ponen en su conocimiento, y para proferir la decisión sobre las mismas.
- d. Presentar dentro del primer trimestre de cada un año un informe a MAPFRE, sobre el desarrollo de sus funciones durante el año anterior, indicando el número de quejas recibidas, las prácticas indebidas de MAPFRE detectadas, los criterios con

base en los cuales se adoptaron las decisiones, el número de quejas tramitadas, el número de quejas resueltas a favor de los consumidores y el número de las resueltas a favor de MAPFRE, y las recomendaciones y sugerencias que estime convenientes a fin de facilitar las relaciones entre MAPFRE y sus consumidores financieros.

- e. Mantener un registro de las quejas presentadas con su fecha, y un archivo de las mismas

Capítulo V – Obligaciones de MAPFRE

Artículo 14. Son obligaciones de MAPFRE:

- a. Adoptar todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones por parte del Defensor y para asegurar la total independencia de su actuación.
- b. Designar el funcionario encargado de la relación directa con el Defensor del Consumidor Financiero.
- c. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado el normal funcionamiento de los servicios de la Defensoría.
- d. Cancelar las sumas de dinero que adeude al Defensor por la prestación de sus servicios en la forma y en el tiempo acordados.
- e. Colaborar con el Defensor en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de su cargo y especialmente, poner a su disposición toda la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento.
- f. Tramitar las quejas de conformidad con lo previsto en el presente reglamento.
- g. Informar a sus consumidores financieros, de acuerdo con las instrucciones que al efecto imparta la Superintendencia Financiera, la existencia y funciones del Defensor, de la dirección física y electrónica para contactarlo, así como el de los derechos que le asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.
- h. Informar al Defensor de las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por MAPFRE, con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar del cumplimiento de las obligaciones pactadas.
- i. Disponer los recursos financieros para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero cuente con los recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos y los demás que éste considere necesarios, para el adecuado desempeño de sus funciones asignadas.

Capítulo VI – Terminación del ejercicio del Defensor

Artículo 15. La terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero sólo podrá ser consecuencia de:

- a. Falta definitiva del Defensor del Consumidor Financiero causada por incapacidad o muerte.
- b. Renuncia.
- c. Cancelación de la inscripción en el registro por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia del Defensor del Cliente o la revocatoria de la posesión ante la misma entidad.
- d. La designación de un nuevo Defensor del Consumidor Financiero por vencimiento del período para el cual fue designado.
- e. Haber incurrido en algunas de las causales señaladas en los incisos 3° y 4° del numeral 5° del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, esto es cuando el Defensor: (i) haya cometido delitos contra el patrimonio económico, lavado de activos, enriquecimiento ilícito y los establecidos en los Capítulos Segundo del Título X y Segundo del Título XIII del Libro Segundo del Código Penal y las normas que los modifiquen, sustituyan o adicionen; (ii) se le haya declarado la extinción del dominio de conformidad con la Ley 333 de 1996, cuando haya participado en la realización de las conductas a que hace referencia el artículo 2 de dicha ley; (iii) haya sido sancionado por violación a las normas que regulan los cupos individuales de crédito, y (iv) haya sido responsables del mal manejo de los negocios de la institución en cuya dirección o administración haya intervenido.

Capítulo VII – Sanciones y Normas aplicables

Artículo 16. Sanciones. El incumplimiento de las normas previstas en el presente reglamento y en las normas aplicables a la Defensoría, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de MAPFRE para con él, así como las demás disposiciones vigentes en materia de protección al consumidor financiero será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en la Parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Artículo 17. Harán parte de este reglamento las normas aplicables de la Ley 1328 de 2009, del Decreto único Financiero 2555 de 2010 así como las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.