



Derechos de los **asociados** y **protección** del **consumidor** **financiero solidario**



Supersolidaria





Derechos de los asociados y protección del consumidor financiero solidario

En Colombia, el sector de la economía solidaria, particularmente el subsector de ahorro y crédito está constituido por empresas donde sus miembros ostentan una doble calidad: son simultáneamente asociados y consumidores financieros.

Mediante concepto del 28 de diciembre de 2023 (Radicado No. 23-269104), la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) afirmó que los derechos de los asociados en cuanto consumidores financieros de las cooperativas que ejercen actividad financiera están bajo su supervisión, con base en lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011. Sin embargo, ello no excluye ni reemplaza el marco de derechos que los asociados tienen en su condición de miembros de organizaciones solidarias, los cuales están regulados y vigilados por la Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria).

Es importante precisar que, todas las empresas solidarias que prestan servicios financieros deben aplicar los principios y reglas del régimen de protección al consumidor financiero contenidos en la Ley 1480 de 2011. Esta ley refuerza el deber de trato justo, educación financiera y provisión de información adecuada.

Aunque las cooperativas que ejercen la actividad financiera, ninguna otra empresa solidaria supervisada por la Supersolidaria, no están obligadas a implementar un Defensor del Consumidor Financiero, sí deben adoptar prácticas de atención, gestión de quejas, y educación de sus asociados en concordancia con los principios definidos en esta ley. Esta norma aplica especialmente a las entidades que integran el subsector de ahorro y crédito: cooperativas especializadas de ahorro y crédito, cooperativas multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito, fondos de empleados y asociaciones mutuales con sección de ahorro y crédito.

¿Quiénes son los consumidores financieros solidarios?

Un consumidor financiero solidario es toda persona natural o jurídica que, en calidad de asociado(a) de una empresa de la economía solidaria adquiera, utilice o disfrute de productos y servicios financieros, o potencialmente pueda hacerlo.

Este concepto aplica, principalmente, a los asociados de:

1. Cooperativas especializadas de ahorro y crédito, o multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito.
2. Fondos de empleados.
3. Asociaciones mutuales con sección de ahorro y crédito.



¿Por qué se les considera consumidores financieros?

Porque acceden a productos relacionados con la captación de dinero como cuentas de ahorro a través de depósitos a la vista, a término, mediante la expedición de CDAT o contractual, con operaciones de crédito o financiación, así como productos asociados.

Entonces, en el marco de protección de los asociados al sector supervisado por la Supersolidaria.



¿Qué derechos tiene un asociado?

1. Derecho a la libre adhesión y retiro voluntario

Todo ciudadano puede vincularse libremente a una entidad solidaria y retirarse voluntariamente cuando así lo desee.

La devolución de aportes debe hacerse según lo previsto en la ley, conforme al procedimiento dispuesto en los estatutos y dependiendo de la situación financiera de la entidad. Este derecho refuerza la autonomía personal y el carácter voluntario del vínculo asociativo.

Fundamento normativo: Ley 79 de 1988, artículos 5 lit. a y 23.6. Concepto Supersolidaria 20241130090121 sobre devolución de aportes a ex asociados.

5

2. Derecho a utilizar los servicios y realizar operaciones propias del objeto social

Los asociados tienen derecho a acceder a los productos y servicios que ofrece la cooperativa conforme a su objeto social, como créditos, ahorro, programas educativos, productos de previsión o servicios mutuales. Este derecho implica una relación funcional entre la persona y la entidad, y constituye la base del vínculo económico y social.

Fundamento normativo: Ley 79 de 1988, art. 23.1; Ley 454 de 1998, art. 36; Circular Básica Jurídica.

3. Derecho a la participación

a. Derecho a participar en la vida institucional

Este derecho garantiza que todos los asociados puedan vincularse activamente a las actividades sociales, culturales, educativas y económicas de la empresa solidaria, y que además puedan postularse y ser elegidos para integrar los diferentes órganos de administración, control y vigilancia.

Su ejercicio permite fortalecer la autogestión, la democracia interna y el control social desde adentro, promoviendo la rotación de liderazgos y la toma de decisiones colectivas.





Este derecho no se limita al voto en la Asamblea, sino que incluye:

- La posibilidad de hacer parte de comités, juntas, consejos o comisiones estatutarias.
- La participación en jornadas institucionales o formativas.
- El ejercicio de funciones representativas, dentro de los parámetros definidos por los estatutos.

(Ley 79 de 1988, art. 23 numeral 2; Ley 454 de 1998, art. 36 numerales 1 y 22; Decreto 962 de 2018, arts. 2.1.2.1.4 y 2.1.2.1.6; Circular Básica Jurídica, Capítulo VIII.2.2)

b. Derecho a elegir y ser elegido

Cada asociado tiene voz y voto en las reuniones de la Asamblea General de asociados y derecho a elegir quién le represente o ser elegido cuando se trate de Asamblea General de Delegados, sin importar el monto de sus aportes.

Así mismo, a presentar iniciativas. Este derecho materializa el principio “un asociado, un voto” y consolida la soberanía de la base social.

Fundamento normativo: Ley 79 de 1988, arts. 5 lit. c y 23.4; Decreto 962 de 2018; Circular Básica Jurídica.

c. Derecho a participar en órganos de decisión

Es el derecho que tienen los asociados a intervenir activamente en la dirección y control democrático de la empresa solidaria, mediante su participación en:

- La Asamblea General (máxima autoridad social de la entidad),

- La elección y postulación de Delegados ante la Asamblea General,
- Y en otros órganos colegiados como consejos de administración, juntas directivas, comités de control social, juntas de vigilancia, comités técnicos consultivos, entre otros.

Este derecho garantiza que la toma de decisiones no esté concentrada en pocos, sino distribuida equitativamente entre los asociados, quienes son los verdaderos dueños de la organización.

Los asociados pueden presentar iniciativas, mociones y observaciones.

Fundamento normativo: Ley 454 de 1998, art. 36.1 y 36.22; Decreto 962 de 2018, art. 2.1.2.1.6; Circular Básica Jurídica, Cap. VIII.2.2.

4. Derecho a la igualdad de trato

Este derecho implica que todas las personas asociadas deben ser tratadas con equidad y sin discriminación dentro de la organización solidaria, independientemente de su género, edad, condición económica, nivel de aportes, antigüedad, origen étnico, orientación sexual, entre otros factores.

Nadie puede recibir privilegios ni ser excluido del acceso a servicios, participación, beneficios o información por razones personales o arbitrarias. Todos los asociados tienen los mismos derechos y obligaciones.



¿Qué lo diferencia del “trato justo” del consumidor financiero?

El trato justo es un principio del derecho del consumidor (Ley 1480 de 2011) que protege al usuario frente al proveedor.

En cambio, el trato igualitario en la economía solidaria tiene un sentido más profundo: **no hay jerarquías entre asociados**, pues todos son copropietarios y co-gestores de la entidad.

Fundamento normativo: Ley 79 de 1988, art. 5 lit. f. Constitución Política art. 13.



5. Derecho a la educación cooperativa y solidaria

Este derecho garantiza que las empresas solidarias deben ofrecer a sus asociados, directivos, empleados y comunidad en general procesos continuos de formación en:

- Principios y valores cooperativos y solidarios
- Funcionamiento democrático de la entidad
- Control social y buen gobierno
- Normativa del sector solidario
- Educación económica y financiera (para aquellas que pertenecen al subsector de ahorro y crédito)

El objetivo no es solo informar, sino formar personas activas y críticas que puedan ejercer su rol como asociadas de forma consciente, autónoma y transformadora.

El derecho a la educación cooperativa y solidaria es esencial porque no es solo un cliente o un cliente pasivo, sino un co-gestor. Sin formación, los principios de participación, democracia, control y autogestión no podrán efectuarse. La educación incentiva la participación, protege de malas prácticas y fortalece la sostenibilidad del modelo asociativo solidario.

Fundamento normativo: Ley 79 de 1988, arts. 5 lit. d y 7 lit. g; Ley 454 de 1998, art. 36.3; Decreto 962/2018; Circular Básica Jurídica, Cap. VIII.2.3.

6. Derecho de inspección y fiscalización

Este derecho faculta a los asociados para vigilar directamente la gestión y administración de la organización, con el fin de proteger el patrimonio colectivo, garantizar la transparencia y asegurar que las decisiones de los órganos de dirección vayan en concordancia con el interés colectivo y el bienestar de los asociados.

Se ejerce principalmente de dos maneras:

- **Inspección individual de documentos.** Permite examinar libros y documentos contables dentro de los 15 días hábiles anteriores a la reunión ordinaria de la Asamblea General. Se debe ejercer de manera personal o mediante apoderado. Tiene límites en cuanto a información reservada o estratégica.





- **Participación colectiva en mecanismos de fiscalización.** Permite participar en comités de control social y la Asamblea General, la formulación de observaciones y la exigencia de rendición de cuentas. Lo que es clave para la transparencia y el autocontrol.

Sin embargo, no se permite el acceso a la información protegida por reserva legal (por ejemplo, datos personales de otros asociados, secretos comerciales). O usarlo para fines distintos al control social (ej. competencia desleal, hostigamiento). Así mismo, tampoco se permite hacer copias sin autorización cuando los documentos están protegidos.

Fundamento normativo: Ley 79 de 1988, art. 158; Código de Comercio, arts. 446 y 447; Ley 222/1995; concepto Supersolidaria 20241100437171.

7. Derecho a la información clara, suficiente y oportuna

Es el derecho que tienen los asociados a recibir información veraz, comprensible y a tiempo sobre todo lo relacionado con el funcionamiento de la organización solidaria, incluyendo:

- Su situación financiera y administrativa
- Las decisiones de los órganos de gobierno
- Las condiciones de los productos y servicios ofrecidos

- Las normas estatutarias y reglamentos
- Los riesgos, beneficios y obligaciones de su vinculación

Este derecho permite que el asociado participe activamente, ejerza control social, tome decisiones informadas, y no sea engañado ni excluido de la vida institucional.

Esto implica, que las organizaciones diseñen estrategias y medios efectivos (virtuales, físicos, asamblearios) para informar a sus asociados.

La información debe ser:

- **Clara:** sin tecnicismos innecesarios, comprensible para todos.
- **Suficiente:** sin ocultar datos relevantes ni desinformar.
- **Oportuna:** entregada a tiempo para la toma de decisiones.

Aplica tanto a la vida institucional como a la oferta de productos y servicios financieros. El asociado debe poder acceder a la información cuando la solicite, dentro de límites razonables.

Fundamento normativo: Ley 454 de 1998, art. 36.2 y 36.3; Circular Básica Jurídica, Cap. VIII.2.1.

8. Derecho a la rendición de cuentas

Los órganos de administración deben presentar informes claros y completos sobre su gestión. Implica que quienes toman decisiones o manejan recursos deben informar, justificar y asumir responsabilidad ante la base social por sus actos, decisiones, resultados y uso de los bienes comunes.





La importancia de este derecho radica en el fortalecimiento del ejercicio del control social, lo cual es vital y transversal para el cumplimiento efectivo del derecho a la participación.

Los consejos de administración, las juntas directivas, la gerencia y demás órganos deben:

- Presentar informes de gestión claros y completos.
- Explicar el uso de los recursos económicos y sociales.
- Detallar el cumplimiento de metas y decisiones estatutarias.
- Permitir el escrutinio y el debate de su actuación.

La Asamblea General es el espacio formal donde se ejerce este derecho, pero también puede hacerse a través de informes trimestrales o anuales, audiencias informativas, medios electrónicos, canales de control social permanente

Los comités de control social y las revisorías fiscales también tienen el deber de promover y facilitar este ejercicio.

¿Qué lo diferencia del derecho a la información?

Aunque están relacionados, la información es un insumo y la rendición de cuentas es un acto de responsabilidad ante esa información que implica responder por ella, justificarla y permitir su evaluación.

Lo anterior garantiza que:

- Las decisiones estén alineadas con el interés colectivo.
- Haya responsabilidad y transparencia en la gestión.

- Se fortalezca la confianza entre asociados y órganos directivos.
- Se evite el abuso de poder o el ocultamiento de información crítica.

En otras palabras, sin rendición de cuentas, no hay participación, por lo tanto, no hay democracia.

Fundamento normativo: Ley 454 de 1998, art. 36.22; Decreto 962 de 2018, art. 2.1.2.1.6; Circular Básica Jurídica, Capítulo VIII.

9. Derecho a presentar quejas, peticiones y reclamos

Es el derecho que tienen los asociados a manifestar sus inconformidades, solicitudes, observaciones o sugerencias frente a cualquier hecho, decisión o conducta de la organización solidaria, directivo, empleado, etc; que afecte o pueda afectar sus derechos, el funcionamiento institucional o los servicios prestados.

Este derecho forma parte de los mecanismos de participación y control social, y obliga a la entidad a responder de manera clara, oportuna y respetuosa a cada solicitud.

Las entidades deben contar con canales eficaces y procedimientos para la atención oportuna.

Fundamento normativo: Ley 454 de 1998, art. 36.20; Decreto 962 de 2018, art. 2.1.2.1.6; Circular Básica Jurídica, Cap. VII.





10. Derecho a participar en excedentes o beneficios colectivos

Este derecho garantiza que los excedentes (es decir, los resultados positivos que genera la actividad económica de la organización solidaria después de cubrir sus gastos y reservas obligatorias) no se distribuyan con fines lucrativos entre los asociados, sino que se reinviertan en el bienestar común mediante:

- Fondos sociales
- Programas de ayuda mutua
- Educación solidaria y cooperativa
- Servicios comunitarios
- Mejoras institucionales

Este derecho traduce el principio de solidaridad y destino colectivo del beneficio: en vez de repartir utilidades, se fortalece la equidad y la sostenibilidad de la entidad.

El asociado tiene derecho a participar en la definición del destino de los excedentes, normalmente a través de la Asamblea General.

La entidad debe:

- Elaborar un estado de excedentes con su propuesta de aplicación.
- Garantizar su inversión en fines estatutarios y solidarios.

- Asegurar que se beneficie toda la base social de forma equitativa.
- Está prohibido repartir utilidades como si se tratara de una empresa comercial tradicional.

Fundamento normativo: Ley 79 de 1988, art. 54; Decreto 1481 de 1989, art. 2 lit. f; Ley 454 de 1998, art. 4; Circular Básica Jurídica, Cap. VII.3.3.

11. Protección por parte de la Supersolidaria en caso de abusos o irregularidades en sus derechos

Es el derecho que tienen los asociados a recibir apoyo, defensa y protección institucional por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria cuando se presentan:

- Irregularidades administrativas
- Violaciones a sus derechos como asociados
- Falta de transparencia, rendición de cuentas o participación
- Incumplimiento de normas legales, estatutarias o de buen gobierno
- Prácticas contrarias a los principios cooperativos o solidarios

Este derecho convierte a la Supersolidaria en garante del modelo solidario.





Cuando un asociado considera que sus derechos han sido afectados, puede:

- Acudir directamente a la Supersolidaria mediante petición, queja o denuncia.
- Solicitar intervención administrativa para verificar si la entidad está incumpliendo la ley o sus estatutos.
- Acceder a procesos de inspección, vigilancia y control activados por la Superintendencia.
- Ser escuchado y recibir orientación institucional.

La Supersolidaria puede entonces:

- Requerir información a la entidad.
- Ordenar medidas correctivas o cautelares.
- Aplicar sanciones administrativas personales o institucionales si hay incumplimiento.
- Instruir sobre la forma en que debe aplicarse una norma.

Las acciones de la Superintendencia no reemplazan la acción judicial (civil, penal o laboral), no suple los mecanismos internos de control de cada entidad y no actúa como defensoría individual, pero sí protege el interés colectivo.

Fundamento normativo: Ley 454 de 1998, arts. 35 y 36, numerales 20 y 23; Ley 79 de 1988, art. 7 y 23; Decreto 962 de 2018; Circular Básica Jurídica.



Supersolidaria

