

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

de las diferentes modalidades ofrecidas tales como: cuenta de ahorros para niños, cuenta empresarial, cuenta de nómina, cuenta AFC y así respecto de cada producto por la entidad.

3.2.5.3. Las tarifas y tasas de interés deben ser informadas de manera individual, es decir, respecto de cada producto o servicio.

3.2.5.4. Los contratos, reglamentos o anexos que se publiquen en los sitios web deben tener la fecha de la última actualización y mostrar los cambios o modificaciones efectuadas.

**3.2.5.5 Los canales habilitados para la realización de trámites y la realización de las operaciones, junto con sus correspondientes restricciones y condiciones.**

3.2.6. Contenido mínimo de la información de los productos y servicios

En complemento de las instrucciones contenidas en los subnumerales precedentes, las entidades vigiladas deben suministrar a los consumidores financieros respecto de cada uno de los productos y servicios suministrados, como mínimo, lo siguiente:

3.2.6.1. Condiciones y requisitos mínimos para acceder a los productos o servicios, incluyendo las tarifas y tasas de interés.

3.2.6.2. Plazos y términos contractuales (por ej. duración del contrato, términos para el ejercicio de los derechos, plazos establecidos para la renovación, prórroga o cancelación de los productos o servicios, términos de respuesta a solicitudes de productos o servicios, entre otros).

3.2.6.3. Cuando la naturaleza de la operación activa permita establecer con claridad el monto de los pagos por concepto de capital e intereses a cargo del deudor, la entidad suministrará al cliente una proyección de pagos, para efectos de establecer con claridad la forma como se amortizará el crédito en cada una de sus cuotas, discriminando capital e intereses.

3.2.6.4. Procedimientos para la apertura y finalización de los productos o servicios ofrecidos.

3.2.6.5. Descripción general y condiciones de funcionamiento de los productos o servicios.

3.2.6.6. Descripción de los derechos y obligaciones de los consumidores financieros y de las entidades vigiladas.

3.2.6.7. Contratos de adhesión y sus respectivos reglamentos, así como cualquier otro documento en donde se establezcan obligaciones para las partes.

3.2.6.8. Recomendaciones de seguridad para la realización de operaciones.

3.2.6.9. Causales que facultan a la entidad vigilada o al consumidor financiero a terminar unilateralmente y por anticipado el contrato.

3.2.6.10. Mecanismos para la protección de los derechos y la atención de los consumidores financieros en la entidad o a través del defensor del consumidor financiero.

3.2.6.11. Canales de distribución de servicios financieros habilitados para la realización de las operaciones, junto con sus correspondientes restricciones y condiciones (por ej. montos máximos y mínimos, operaciones o transacciones restringidas, preinscripciones, entre otros).

3.2.6.12. Ubicación y horario de atención de todos los canales de propiedad de la entidad que tengan dispuestos para la realización de operaciones.

3.2.6.13. Convenios suscritos por la entidad vigilada con terceros para el pago o recaudo de servicios públicos, telefonía móvil, servicios educativos, de salud, etc.

3.2.6.14. Advertir sobre la posibilidad de realizar pagos anticipados de las obligaciones y libertad para decidir si el pago parcial que realiza la abonará a capital con disminución de plazo o a capital con disminución del valor de la cuota de la obligación, con las salvedades establecidas en el literal g. del art. 5 de la Ley 1328 de 2009.

3.2.6.15. Cualquier información adicional que la entidad considere necesaria para cumplir con el principio de finalidad de la información.

### **3.3. Especificidades de la información que se suministra al consumidor de productos financieros**

3.3.1. Tarifas de los productos y servicios

Para efectos de la fijación, difusión y publicidad de las tarifas o precios, diferentes a las tasas de interés, las instituciones financieras deben tener presentes los principios de libertad, legalidad, transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, estabilidad, correspondencia y eficiencia de costos definidos en el art. 2.35.4.1.1 del Decreto 2555 de 2010.

Las entidades vigiladas deben divulgar a los consumidores financieros la siguiente información relacionada con las tarifas respecto de cada producto o servicio ofrecido comercialmente:

3.3.1.1. Tarifas por concepto de administración y/o cuotas de manejo de los productos, servicios e instrumentos para la realización de operaciones.

3.3.1.2. El precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información debe ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.

3.3.1.3. Tarifas por el uso de canales e instrumentos de distribución de los productos. No obstante, en el evento en el que el consumidor no reciba el servicio que demandó, por razones que no le sean atribuibles, no podrá generarse el cobro de ninguna tarifa a los consumidores.

3.3.1.4. Cargos tributarios del producto o servicio respecto de los cuales la entidad vigilada actúe como agente retenedor, indicando el porcentaje o monto de los mismos.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

6.2.19. Dilatar de manera injustificada las reclamaciones ante las aseguradoras, por parte de las instituciones financieras, cuando se contratan seguros por cuenta de los consumidores financieros o cuando independientemente de quien haya contratado el seguro, las instituciones financieras figuran como beneficiarios de los mismos.

6.2.20. Generar sobregiros derivados de cargos que se registren contra cuentas corrientes inactivas, o contra cuentas sin saldo por causa distinta al pago de cheques.

6.2.21. Descontar anticipadamente del valor del crédito desembolsado una o varias cuotas no causadas.

6.2.22. Realizar prórrogas de obligaciones por parte de las entidades vigiladas, sin contar con el consentimiento expreso del consumidor financiero.

6.2.23. Solicitar documentos innecesarios para el pago anticipado total o parcial de las obligaciones, de conformidad con los límites establecidos en la ley para el efecto.

6.2.24. Limitar el derecho de los consumidores financieros a dar por terminado los contratos, salvo que se trate de contratos irrevocables o por circunstancias determinadas en la ley.

6.2.25. Aplicar las tasas más altas dentro del rango cuando se han ofrecido tasas de interés por rangos para un crédito, sin especificar los criterios empleados para su aplicación.

6.2.26. Cobrar al consumidor financiero por los extractos entregados en oficinas, cuando no se le han hecho llegar de previamente.

6.2.27. No poner a disposición del consumidor financiero publicidad e información transparente, precisa, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, no suministrar información que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

6.2.28. No poner a disposición del consumidor financiero información sobre la posibilidad de hacer abonos o pagar anticipadamente un crédito en los términos que establezca la ley.

6.2.29. Obstruir o condicionar el derecho que tienen los consumidores financieros de conocer la liquidación de intereses a la fecha en la que este pretenda pagar anticipadamente la totalidad o parte del crédito a su cargo.

6.2.30. No informar al consumidor financiero sobre la posibilidad de obtener una devolución del valor de la prima **estipulada** en caso de disminución del riesgo por el cambio en el valor del bien asegurado, el tiempo que ha transcurrido de la vigencia del seguro **o por circunstancias generalizadas de disminución del riesgo que se presenten**, de conformidad con el art. 1065 del C. Cio.

6.2.31. No dar información clara y completa al consumidor financiero al momento del pago anticipado total de las obligaciones, quedando saldos que luego son reportados a las bases de datos o condicionar el derecho al pago anticipado de las obligaciones en una sola operación, obligando a hacerlo mediante pagos independientes.

6.2.32. Cobrar por certificaciones solicitadas por los consumidores financieros para hacer efectivo su derecho de proceder al pago anticipado total o parcial de las obligaciones.

6.2.33. Restringir o limitar el derecho del consumidor financiero de interponer quejas o reclamos por un solo canal o evitar recibir quejas en las oficinas o por cualquier otro medio.

6.2.34. No dar la aplicación que indique el consumidor financiero a los pagos o abonos extraordinarios para la cancelación anticipada de sus obligaciones.

6.2.35. No informar al consumidor financiero las consecuencias que tiene en la calificación de cartera, cuando se acuerde una refinanciación o restructuración de sus obligaciones.

6.2.36. Realizar cobros de estudios de crédito cuando no haya autorización expresa para ello.

6.2.37. Continuar el cobro de cuotas de manejo después de haber recibido la notificación de la decisión del consumidor financiero de dar por terminado el contrato de apertura de crédito sin informar al consumidor financiero sobre la existencia de saldos pendientes de pago, si los hubiese.

6.2.38. Exigir que las pólizas que aportan los deudores de seguros de vida o de bienes dados en garantía, sean redactadas de forma exacta al seguro colectivo contratado por la entidad financiera, aun cuando las coberturas otorgadas sean las mismas.

6.2.39. No entregar las condiciones de las pólizas colectivas cuando un asegurado o beneficiario la solicita al establecimiento de crédito o entidad aseguradora.

6.2.40. No informar al consumidor financiero sobre la figura de la compensación automática respecto de cualquier obligación recíproca que exista o pudiera llegar a existir entre el consumidor financiero y la entidad vigilada

6.2.41. Limitar las consultas, operaciones, traslados y transferencias por internet respecto de cuentas donde se reciben las mesadas pensionales y cuentas de ahorro indistintamente que se manejen o no con libreta, sin informar al consumidor financiero.

6.2.42. Bloquear los saldos de las cuentas con anterioridad a la fecha en la que se efectúa el débito automático de una obligación, a fin de garantizar el pago de los mismos.

6.2.43. No entregar los pagarés con sello de cancelado cuando el consumidor financiero cancela totalmente la obligación garantizada por los mismos.

6.2.44. Negarse a darle al consumidor financiero en su calidad de titular de la cuenta el número de identificación de sus productos o créditos, cuando este pretenda realizar consignaciones o pagos por ventanilla relacionados con los mismos.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- 6.2.45. No informar al consumidor financiero las razones objetivas por las cuales se le niega la aprobación de un crédito.
- 6.2.46. Bloquear la adquisición de nuevos productos por el incumplimiento en las obligaciones derivadas de productos previamente adquiridos sin haberle informado previamente al consumidor financiero.
- 6.2.47. Realizar el abono en cuenta de las operaciones realizadas en horario adicional el día hábil siguiente, cuando estas se han realizado en efectivo en la misma entidad, por internet y/o a través del débito automático del dinero depositado por el consumidor financiero en cuentas de la misma entidad financiera.
- 6.2.48. Disminuir o aumentar el monto del crédito vigente, sin que exista un análisis previo de riesgos, ni se informe de manera previa y expresa al consumidor financiero.
- 6.2.49. Obligar al consumidor financiero a certificar que se encuentra en un computador seguro.
- 6.2.50. Vincular a los consumidores financieros a productos respecto de los cuales no son destinatarios.
- 6.2.51. Todas aquellas conductas que contravengan los supuestos establecidos como cláusulas abusivas en la ley o en las circulares de esta superintendencia que impartan instrucciones sobre la materia.
- 6.2.52. Trasladar costos al deudor que resulten de la gestión para la modificación de créditos conforme a las disposiciones contenidas en los subnumerales 1.3.2.3.2.1. del Capítulo II de la CBCF.
- 6.2.53. Cobrar al consumidor financiero por operaciones fallidas en cajeros automáticos. Se entiende por operaciones fallidas cuando el consumidor financiero no recibe el servicio que demandó por cualquier razón.
- 6.2.54. Cobrar por los extractos y consulta de saldos que se soliciten y descarguen a través de sus plataformas electrónicas, esto es página web, apps o cualquier otra que dispongan para tal fin.
- 6.2.55. Vincular como asegurados a clientes, consumidores o usuarios de productos o servicios ofrecidos por terceros no vigilados por la SFC que actúan en calidad de tomadores de las pólizas colectivas percibiendo algún tipo de remuneración, sin que la entidad aseguradora cumpla con la totalidad de las siguientes condiciones:
- 6.2.55.1 Que a los clientes, consumidores o usuarios de productos o servicios ofrecidos por el tomador, se les ha suministrado la información señalada en los subnumerales 3.4.11.3.1. a 3.4.11.3.10 del presente Capítulo de manera cierta, suficiente, clara y oportuna mediante medios verificables.
- 6.2.55.2 Que la póliza proteja intereses asegurables y riesgos comunes a todos los asegurados, su contenido sea de fácil comprensión y manejo para el asegurado, que su texto sea igual para todos los asegurados según la clase de interés que se proteja y por lo tanto, no exijan condiciones específicas ni tratamientos diferenciales a los asegurados.
- 6.2.55.3 Que la delimitación del riesgo asegurado se realice de manera sencilla, clara y comprensible, de forma que permita a los consumidores financieros identificar si el riesgo que quieren asegurar se encontraría amparado por la póliza, sin tener que acudir a las exclusiones, límites de cobertura o restricciones de ley.
- 6.2.55.4 Que las exclusiones estén redactadas de forma sencilla, clara y precisa y las mismas tengan un impacto en el valor de la prima, debidamente sustentado actuarialmente.
- 6.2.55.5 Que se adopten las medidas necesarias para que el público identifique a las personas no vigiladas tomadoras de la póliza como diferentes, autónomos e independientes de la entidad aseguradora.
- 6.2.56 Aumentar los costos de las transacciones realizadas a través de canales no presenciales cuando estén operando en contingencia.**
- 6.2.57. Debitar los recursos de las transferencias de los programas de ayuda social del Gobierno nacional para abonarlos a obligaciones del beneficiario con terceros o con la entidad vigilada, a través de la cual se dispersa la transferencia monetaria no condicionada, cuando no exista autorización previa del beneficiario y siempre que la ley lo permita.**