

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## PARTE I INSTRUCCIONES GENERALES APLICABLES A LAS ENTIDADES VIGILADAS

### TÍTULO III COMPETENCIA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

#### CAPÍTULO I: ACCESO E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

#### CONTENIDO

##### 1. LIBRE COMPETENCIA, PRÁCTICAS RESTRICTIVAS Y COMPETENCIA DESLEAL

- 1.1. Acceso a los servicios de las entidades vigiladas
- 1.2. Protección a la libre concurrencia de oferentes para la contratación de pólizas de seguro en instituciones financieras por cuenta de sus deudores
- 1.3. Protección a la libertad de contratación de tomadores y asegurados para pólizas de seguro como seguridades adicionales de créditos
- 1.4. Reglas especiales para la apertura de cuentas para el manejo de los recursos de las campañas políticas
- 1.5. Medidas preventivas para el manejo los recursos públicos a través de los canales transaccionales por parte de los Entes Territoriales y Empresas Sociales del Estado (ESE).
- 1.6. Restricción de cuentas bancarias y operaciones en efectivo relacionadas con la ley 1908 de 2018

##### 2. PROGRAMAS PUBLICITARIOS

- 2.1. Condiciones básicas de los textos publicitarios
- 2.2. Prácticas prohibidas
- 2.3. Régimen de autorización general
- 2.4. Régimen de autorización individual
- 2.5. Programas publicitarios adelantados por las sociedades fiduciarias
- 2.6. Programas publicitarios adelantados por las sociedades administradoras de fondos de pensiones y de cesantía, así como de las entidades aseguradoras y las sociedades fiduciarias, en cuanto les sean aplicables
- 2.7. Instrucciones relativas a la divulgación de información sobre el seguro de depósitos
- 2.8. Divulgación del seguro de depósitos al momento de la contratación o vinculación del consumidor financiero, de la apertura o renovación de un producto
- 2.9. Capacitación de los funcionarios que atiendan consumidores financieros

##### 3. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

- 3.1. Información respecto de las instancias de atención al consumidor financiero
- 3.2. Generalidades de la información de los productos y servicios
- 3.3. Especificidades de la información que se suministra al consumidor de productos financieros
- 3.4. Reglas particulares a algunos productos o intermediarios
- 3.5. Información a suministrar frente a la interrupción en la prestación de los servicios

##### 4. RÉGIMEN DE HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

- 4.1. Instrucciones relativas a los horarios de prestación de servicio al público
- 4.2. Cierres especiales
- 4.3. Publicidad

##### 5. CONDICIONES DE LA GESTIÓN DE COBRANZA REALIZADA A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

- 5.1. Ámbito de aplicación
- 5.2. Cobranza prejudicial
- 5.3. Cobranza judicial
- 5.4. Cobranza en los créditos de vivienda
- 5.5. Cobranza en los microcréditos

##### 6. CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS

- 6.1. Cláusulas abusivas
- 6.2. Prácticas abusivas

# **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

## **PARTE I INSTRUCCIONES GENERALES APLICABLES A LAS ENTIDADES VIGILADAS**

### **TÍTULO III COMPETENCIA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

#### **CAPÍTULO I: ACCESO E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

##### **1. LIBRE COMPETENCIA, PRÁCTICAS RESTRICTIVAS Y COMPETENCIA DESLEAL**

###### **1.1. Acceso a los servicios de las entidades vigiladas**

El art. 333 de la Constitución Nacional consagra el derecho a la libre competencia como un derecho de todos que supone responsabilidades para los participantes, compitiendo al Estado velar porque dentro de los objetivos de eficiencia de los mercados se logre una adecuada protección de los consumidores y se garantice la libre contratación de bienes y servicios por parte de éstos.

Gran parte de las actividades desarrolladas por las entidades vigiladas incluyen el ofrecimiento y distribución de una diversidad de productos y servicios con alcance en distintos ámbitos dentro del sistema financiero, asegurador y del mercado de valores.

En desarrollo de lo anterior, se considera pertinente recordar a las entidades vigiladas la prohibición de realizar actos, acuerdos o convenios entre sí, o adoptar decisiones de asociaciones empresariales y prácticas concertadas, que directa o indirectamente tengan por objeto o como efecto impedir, restringir o falsear el juego de la libre competencia dentro de los sistemas financiero, asegurador, previsional o del mercado de valores, o cualquier acto que constituya un abuso de posición dominante, así como celebrar pactos que tengan como propósito excluir a la competencia del acceso al mercado o a los canales de distribución del mismo.

Como consecuencia de una política de libre competencia en los sistemas vigilados, los clientes y usuarios de los mismos deben contar con la posibilidad de obtener en el mercado diversas alternativas de inversión o de consumo, de suerte que como lo señala el numeral 1 del art. 97 del EOSF en concordancia con el art. 3 de la Ley 1328 de 2009, puedan acceder en un contexto de absoluta transparencia a los productos o servicios financieros, a través de elementos de juicio claros y objetivos, escoger las mejores opciones del mercado y poder tomar decisiones informadas. En el mismo sentido, las entidades vigiladas deben abstenerse de abusar de su posición dominante (art. 3 y 7 de la Ley 1328 de 2009) y evitar incurrir en prácticas que impidan injustificadamente el acceso a los productos y servicios ofrecidos, procurando promover el acceso a los mismos a la población de menores recursos y de la micro, pequeña y mediana empresa.

Así, si bien corresponde a las entidades vigiladas definir los segmentos de mercado en los cuales desarrollan su actividad, una vez definidos éstos, el acceso a los servicios que prestan no puede ser discriminatorio, desigual, negado o suspendido injustificadamente. Cuando la prestación de un servicio no sea impuesta obligatoriamente por el régimen legal, la negativa para suministrarlo o su terminación unilateral debe basarse, en la evaluación de las condiciones objetivas del caso y los riesgos inherentes a las operaciones que se realizan o se realizarían con cada consumidor, de forma que la abstención de prestarlos esté plenamente justificada en criterios objetivos y razonables que deben ponerse en conocimiento del consumidor cuando éste lo solicite.

Los derechos aquí resaltados conforme a la normatividad vigente encuentran protección, en primera instancia, dentro las mismas instituciones mediante la adopción de los mecanismos que los garanticen, a través de diversas reglas como las señaladas en materia de información de precios y tarifas de los productos y servicios, la institución del Sistema de Atención al Consumidor (SAC) y la figura del defensor del cliente, entre otros.

Adicionalmente, dicha protección también se ampara desde el Estado, en distintas instancias. En efecto, a esta Superintendencia en desarrollo del objetivo que le compete de velar porque las entidades sometidas a su vigilancia no incurran en prácticas comerciales restrictivas del libre mercado y desarrollen su actividad con sujeción a las reglas y prácticas de la buena fe comercial, se le han definido obligaciones, tales como, la de realizar publicaciones comparativas de las tarifas cobradas por cada una de las entidades financieras y aseguradoras respecto de los servicios y productos ofrecidos y se le ha dotado de facultades jurisdiccionales para la resolución de determinadas reclamaciones, en adición a las facultades generales que como autoridad administrativa ha tenido de tiempo atrás. Con el mismo propósito, se le otorgó al Gobierno Nacional la facultad para definir topes a las tarifas cobradas por determinados servicios cuando se establezca la no existencia de suficiente competencia en el mercado relevante correspondiente.

Por otra parte, a partir de la expedición de la Ley 1340 de 2009, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- fue definida como autoridad única de competencia, correspondiéndole por tanto realizar las investigaciones e imponer las sanciones por infracción a las disposiciones sobre protección de la competencia. Igual facultad tiene frente a la normativa contenida en la Ley 256 de 1996 y demás disposiciones complementarias, prohibitivas de los actos o hechos contrarios a la buena fe comercial que tiendan a establecer competencia desleal para con los participantes dentro del sistema financiero, asegurador o previsional. Lo anterior, entendiendo que las prohibiciones indicadas se aplican a todas las entidades vigiladas, a las agremiaciones o asociaciones de ellas y, en general, a cualquier persona natural o jurídica cuya participación pueda afectar el funcionamiento de los mercados correspondientes.

En todo caso, tratándose de instituciones sometidas al control y vigilancia de esta Superintendencia, la autoridad de competencia debe dar aviso de la investigación, según lo dispone el art. 8 de la citada ley.

No obstante, la precitada normativa en materia de fusiones e integraciones de instituciones financieras, consagró una excepción al conocimiento privativo de la autoridad única de competencia, para el caso de las entidades vigiladas por la SFC, quien mantiene la facultad de conocer y decidir sobre la procedencia de dichas operaciones. Ello sin perjuicio de que, según lo dispone el art. 9 de la Ley 1340 de 2009, previa a la adopción de la decisión correspondiente se solicite el análisis de la SIC sobre el efecto de dichas operaciones en la libre competencia, quien podrá sugerir, de ser el caso, condicionamientos tendientes a asegurar la preservación de la competencia efectiva en el mercado.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 1.2. Protección a la libre concurrencia de oferentes para la contratación de pólizas de seguro en instituciones financieras por cuenta de sus deudores

1.2.1. Instituciones financieras tomadoras de seguros por cuenta de sus deudores en créditos diferentes a aquellos asociados a garantías hipotecarias o leasing habitacional

De conformidad con el numeral 2 del art. 100 del EOSF y en concordancia con el art. 2.36.2.1.1. del Decreto 2555 de 2010 las instituciones financieras que actúen como tomadoras de seguros, por cuenta de sus deudores, deben adoptar procedimientos de contratación que garanticen la libre concurrencia de oferentes, debiendo sujetar dichos procedimientos a los criterios de igualdad de acceso e información, objetividad en la selección de la entidad aseguradora, periodicidad y elección de la aseguradora por parte del deudor contemplados en el mencionado art. del Decreto 2555 de 2010.

**La información relacionada con el cumplimiento de dichos procedimientos de contratación, tales como los mecanismos de amplia difusión a través de los cuales se invitará a presentar propuestas a las entidades aseguradoras autorizadas para explotar el correspondiente ramo, la periodicidad con la cual se empleará dicho procedimiento, las actas que se elaboren, entre otra información, debe estar debidamente documentada en medios idóneos y verificables.**

### 1.2.2. Licitación de seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional

En los eventos en que la institución financiera actúe como tomadora de los seguros asociados a créditos garantizados con hipotecas o a contratos de leasing habitacional por cuenta de sus deudores o locatarios, independientemente de que su exigencia sea legal o contractual, es obligatorio el cumplimiento del procedimiento de licitación, en los términos y condiciones contenidos en los arts. 2.36.2.2.1 y siguientes del Decreto 2555 de 2010, así como en las instrucciones impartidas en el presente subnumeral.

#### 1.2.2.1. Aspectos generales

Los seguros licitados deben convenirse en forma colectiva, e incluir todos los inmuebles y deudores o locatarios, según sea el caso, respecto de los cuales las instituciones financieras no hayan recibido una póliza que cumpla con las características previstas en los respectivos pliegos de condiciones. Para tal efecto, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

**1.2.2.1.1. Segmentación:** Las instituciones financieras pueden segmentar su cartera cuando liciten los seguros asociados a la misma, siempre que existan criterios objetivos y razonables que tengan en cuenta la frecuencia y severidad de los siniestros. Para el efecto, dichas instituciones deben **elaborar**, de manera previa al inicio del proceso licitatorio, un documento que incluya los argumentos técnicos respecto de los criterios mediante los cuales realiza dicha segmentación, así como el resultado de la misma. La institución financiera deberá dejar soporte de este documento dentro del desarrollo del proceso licitatorio.

Sin perjuicio de lo anterior, las instituciones financieras deben tener en cuenta que la segmentación en ningún caso debe afectar la concurrencia en el proceso licitatorio, favoreciendo a una entidad particular, ni generar segmentos en los cuales se presente ausencia de cobertura por tratarse **del (los) más riesgoso(s)** respecto del seguro licitado.

En los eventos que se adelante segmentación de la cartera, la institución financiera puede decidir si realiza la adjudicación de los segmentos en el mismo proceso licitatorio o si adelanta procesos separados por segmentos.

**1.2.2.1.2. Continuidad de la cobertura:** Las instituciones financieras deben tener en cuenta, en la definición de los plazos de sus procesos licitatorios, la necesidad de dar continuidad a las coberturas de los seguros correspondientes. Para el efecto, deben identificar los eventos en los cuales podría afectarse dicha continuidad, así como los mecanismos para reaccionar de manera inmediata ante tal situación, en especial cuando se trate de seguros obligatorios establecidos por ley, dando aplicación a lo previsto **en el segundo párrafo de este subnumeral y en los subnumerales 1.2.2.1.3, 1.2.2.2.3.5 y 1.2.2.2.6.1 del presente capítulo, sujeto al cumplimiento de los presupuestos establecidos en cada una de estas disposiciones.**

En el evento que al término de un contrato colectivo, bien sea por expiración de la vigencia contratada o por terminación anticipada, no hubiere sido posible dar inicio a la vigencia de un nuevo seguro, la institución financiera **puede** contratar con la entidad aseguradora correspondiente, es decir con la que tenga el contrato vigente, la prórroga de la cobertura, **por una única vez** por un plazo adicional.

Esta prórroga no puede exceder **90** días calendario, y debe evitar generar una situación más gravosa para el deudor o locatario asegurado, por lo cual, debe darse bajo las mismas condiciones del seguro inicialmente pactadas. Adicionalmente, cuando la prórroga se presente ante la expiración de la vigencia contratada y por causas imputables a la institución financiera, se puede incrementar la tasa sin que se afecte aquella cobrada al deudor o locatario asegurado.

**1.2.2.1.3. Contratación directa:** **Cuando exista justificación jurídica y/o técnica** las instituciones financieras pueden adelantar **excepcionalmente** la contratación directa de los seguros asociados a créditos garantizados con hipoteca o a contratos de leasing habitacional por cuenta de sus deudores o locatarios. Para el efecto, deben **informar** a esta Superintendencia, por lo menos 10 días calendario antes de proceder a adelantar la contratación directa. La vigencia de este contrato no puede exceder **90** días calendario.

#### 1.2.2.2. Proceso licitatorio

El proceso licitatorio que adelante cada institución financiera debe propender por la participación de por lo menos 2 entidades aseguradoras; en consecuencia, si en su desarrollo se evidencia que, bajo las condiciones establecidas en el pliego, solamente participa una entidad, la institución financiera debe comunicar dicha situación a esta Superintendencia, declarar desierta la licitación, e iniciar una nueva, ajustando los pliegos de condiciones y dando cumplimiento al subnumeral **1.2.2.2.6.1 del presente capítulo** en materia de plazos. La segunda licitación realizada bajo estas condiciones puede adjudicarse aun cuando solo 1 entidad aseguradora participe en el proceso.

##### 1.2.2.2.1. Inicio del proceso - Remisión de invitaciones

Las instituciones financieras deben dar inicio al proceso licitatorio por lo menos 90 días calendario antes de que expiren los contratos existentes. Para el efecto, la institución financiera debe remitir comunicación escrita, dirigida al representante legal de cada entidad aseguradora que tenga autorizado el ramo a licitar, informando la fecha de suministro del pliego de condiciones, la cual debe estar dentro de los **8** días calendario siguientes a la fecha en que se remitan las invitaciones, y el mecanismo para su retiro.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Esta invitación debe informar los requisitos de admisibilidad adicionales, establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo con el subnumeral 1.2.2.2.2.1 del presente capítulo. **Así mismo, la invitación debe informar el plazo para que las entidades aseguradoras que participen en el proceso de licitación formulen preguntas sobre el mismo, el cual será de 8 días calendario, los cuales se contarán a partir del día siguiente de la fecha establecida como el plazo máximo para retirar el pliego de condiciones.**

**En todo caso, la institución financiera correspondiente, al momento de remitir las comunicaciones escritas, debe publicar en un lugar destacado de su página web la invitación en comento y adicionalmente debe dar aviso a esta Superintendencia del inicio del proceso licitatorio, informando si hubo o no lugar a la segmentación de la cartera.**

**Las invitaciones se deben realizar de manera oportuna y completa a todas las entidades aseguradoras que tengan autorizado el ramo a licitar. Las instituciones financieras deberán dejar constancia del envío de las invitaciones en medios verificables.**

## 1.2.2.2.2. Retiro del pliego de condiciones

Las entidades aseguradoras interesadas en participar en la respectiva licitación, que tengan una calificación de **fortaleza financiera** en los términos previstos en el art. 2.36.2.2.3 del Decreto 2555 de 2010, **podrán** retirar el pliego de condiciones **que les será suministrado por la institución financiera** de acuerdo con lo establecido en la invitación mencionada en el numeral anterior.

**Pliego de condiciones:** El pliego de condiciones deberá **contener**, además de lo previsto en el artículo 2.36.2.2.10 del Decreto 2555 de 2010, los aspectos **que se mencionan** a continuación, ninguno de los cuales puede direccionar la licitación, favoreciendo a una entidad en particular.

En el evento que se permita la participación de entidades aseguradoras a través de la figura de coaseguro, se debe establecer la forma en que las mismas deben cumplir los requisitos de admisibilidad y, **en todo caso, las aseguradoras involucradas se entenderán como un mismo participante para efectos del proceso licitatorio.**

**Adicionalmente, cuando la institución financiera segmente la licitación de la cartera, en los términos del artículo 2.36.2.2.6 del Decreto 2555 de 2010, debe suministrar la información general relacionada con los criterios utilizados para dicha segmentación.**

## 1.2.2.2.2.1. Requisitos de admisibilidad adicionales

Las instituciones financieras pueden establecer requisitos de admisibilidad adicionales a los previstos en el artículo 2.36.2.2.3 del Decreto 2555, **que atiendan criterios técnicos relacionados directamente con el seguro objeto de la licitación**, en relación con:

**1.2.2.2.2.1.1. Capacidad financiera y patrimonial:** Requisitos que se asocian a la materialidad y riesgo implícito de la cartera sujeta a aseguramiento; por lo cual, los valores objetivos de los indicadores deben **atender a las políticas internas de gestión del riesgo de cada entidad y deben quedar establecidos por las instituciones financieras en el documento de soporte de justificación técnica.** Para el efecto, las instituciones financieras pueden requerir indicadores que den cuenta de la capacidad patrimonial y financiera de las entidades aseguradoras para asumir los riesgos, tales como: patrimonio técnico, **patrimonio adecuado**, reservas técnicas, nivel de endeudamiento y liquidez.

**1.2.2.2.2.1.2. Experiencia y atención:** Requisitos asociados a las características propias **de los ramos de seguros a licitar y/o** de la cartera sujeta a aseguramiento, tales como: historial de siniestralidad y **la capacidad operativa para la atención** de dichos eventos, entre otros. A este respecto, las instituciones financieras pueden incluir requerimientos **específicos** sobre la experiencia de las entidades aseguradoras en la atención de los siniestros objeto del seguro a ser contratado y la existencia de **canales de atención** en las regiones en las cuales se encuentren ubicados los riesgos asegurados, entre otros.

**1.2.2.2.2.1.3. Reaseguro:** Con base en la materialidad de la cartera, las instituciones financieras pueden establecer la obligación de contar con un reasegurador que respalde la operación, el cual debe encontrarse inscrito en el Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del exterior (REACOX).

**Las instituciones financieras no podrán exigir en la licitación una modalidad específica de reaseguro, quedando a criterio de la entidad aseguradora la elección del esquema de reaseguro que mejor se adapte a sus políticas de retención de riesgos y al esquema de contratación de reaseguros, de conformidad con lo establecido en el subnumeral 1.6. de la Parte II, Título IV, Capítulo II de la presente Circular.**

**1.2.2.2.2.1.4. Las instituciones financieras que establezcan requisitos de admisibilidad adicionales en el pliego de condiciones, deben sustentarlos en un documento de soporte el cual debe contener las razones por las cuales dichos requisitos atienden criterios técnicos relacionados directamente con el seguro a licitar. Este documento hará parte del pliego de condiciones, de conformidad con lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 2.36.2.2.3 del Decreto 2555 de 2010.**

## 1.2.2.2.2. Seguros a licitar

El objeto de la licitación debe corresponder, como mínimo, a la selección de la entidad aseguradora que otorgue los amparos y asistencias que las instituciones financieras consideren necesarios bajo su política de riesgo y que, en consecuencia, son requisito para que se formalice la operación de crédito o leasing habitacional.

Así las cosas, las instituciones financieras pueden optar por licitar únicamente estos amparos y/o asistencias o incluir adicionales ofrecidos a través de anexos. **En este último caso, cada deudor o locatario asegurado deberá tener la posibilidad de escoger si acepta o no estas coberturas y, en caso de aceptarlas, podrá desistir de las mismas en cualquier momento, previo aviso a la institución financiera, quien realizará la revocatoria respectiva ante la entidad aseguradora.**

**Lo anterior debe especificarse en el pliego de condiciones junto con la mención expresa que los amparos y/o asistencias adicionales ofrecidos a través de anexos no son obligatorios, por lo que estas coberturas sólo podrán ser cobradas cuando exista la autorización expresa del deudor.**

En todo caso, el contenido definido por las instituciones financieras debe propender por la salvaguarda del interés asegurado del tomador y el asegurado en relación con el riesgo contratado. Adicionalmente, las instituciones financieras deben aclarar, en cada licitación, la vigencia a contratar, atendiendo a los siguientes criterios:

**1.2.2.2.2.1.** En los seguros de incendio y terremoto:

**1.2.2.2.2.1.1.** Coberturas: Sin perjuicio que de conformidad con la normatividad vigente son obligatorios los amparos de incendio y terremoto, teniendo en cuenta que por virtud del art. 2.36.2.2.1 del mencionado Decreto 2555 de 2010 se incluyen los seguros cuya exigencia es contractual, las instituciones financieras deben definir claramente los amparos y asistencias, bien sea en la póliza de seguro o como anexos a la misma, atendiendo a lo previsto en el subnumeral 1.2.2.2.2.2. del presente capítulo.

**1.2.2.2.2.1.2.** Exclusiones: Las instituciones financieras pueden limitar el establecimiento de determinadas exclusiones de cobertura, para lo cual deben tomar en consideración su análisis del riesgo asegurado y las prácticas comunes del mercado.

**1.2.2.2.2.1.3.** Definición del valor: Las instituciones financieras pueden definir el criterio con base en el cual se liquide el valor a pagar por la entidad aseguradora en caso de siniestro, teniendo en cuenta el valor comercial y la parte destructible del inmueble, incluyendo o no el valor del terreno.

**1.2.2.2.2.2.** En los demás seguros, los requerimientos particulares deben tener por objeto dar atención adecuada a los deudores o locatarios asegurados, ajustándose a su análisis del riesgo asegurado y a las prácticas comunes del mercado.

**1.2.2.2.3. Procedimientos relacionados con el proceso licitatorio**

**1.2.2.2.3.1.** Las instituciones financieras deben establecer claramente los plazos para las diferentes etapas del proceso de licitación, teniendo en cuenta las instrucciones contenidas en el presente capítulo. Así mismo, las instituciones financieras deben establecer las reglas que consideren necesarias para cada etapa del proceso licitatorio, adicionales a las aquí previstas y en el Título 2 del Libro 36 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010.

**1.2.2.2.3.2.** Las instituciones financieras que, de acuerdo con el subnumeral 1.2.2.2.2.1 del presente **capítulo**, hayan establecido requisitos de admisibilidad adicionales, deben establecer los mecanismos para su verificación, teniendo en cuenta que la misma debe realizarse entre la entrega de los pliegos de condiciones y la entrega de la información necesaria para presentar posturas. En consecuencia, deben establecer la forma en la cual las entidades aseguradoras deben acreditar su cumplimiento, el momento del proceso en el que se realiza la verificación y la formalidad correspondiente, con el fin de determinar cuáles son las entidades aseguradoras participantes en el proceso licitatorio.

**1.2.2.2.3.3.** Para proteger la reserva de la información suministrada por las instituciones financieras a las entidades aseguradoras, se pueden establecer mecanismos de protección de la confidencialidad de las bases de datos correspondientes, adicionales a los acuerdos de los que trata el parágrafo del art. 2.36.2.2.4 del Decreto 2555 de 2010.

**1.2.2.2.3.4.** Las instituciones financieras pueden establecer las causales, requisitos y formalidades asociadas a la terminación anticipada del contrato celebrado con la entidad aseguradora adjudicataria de la licitación.

**1.2.2.2.3.5.** Las instituciones financieras pueden prever que, ante eventos de terminación anticipada del contrato, se celebre uno nuevo con el segundo mejor postor de la respectiva licitación, siempre que la misma se produzca dentro de los 3 meses siguientes a la adjudicación.

**1.2.2.2.4. Obligaciones contractuales**

Las instituciones financieras deben incluir obligaciones para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato, que en ningún caso pueden ser consideradas como requisitos de admisibilidad.

Ahora bien, teniendo en cuenta que, de conformidad con el art. 2.36.2.2.9 del Decreto 2555 de 2010, el pliego de condiciones es una oferta de contrato y la presentación de la postura implica la celebración del contrato condicionada a que no se presente mejor postura, el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas a continuación es un incumplimiento del contrato celebrado entre la institución financiera licitante y la entidad aseguradora adjudicataria.

Dentro de las obligaciones contractuales que deben definirse en el pliego de condiciones se encuentran, por lo menos, las relacionadas con:

**1.2.2.2.4.1.** Estándares de atención, servicio y oportunidad requeridos para la entidad tomadora y el consumidor financiero (por ejemplo, declaración del siniestro, plazos máximos de atención en caso de siniestro, características y forma de suministro de información al deudor o locatario asegurado).

**1.2.2.2.4.2.** Condiciones tecnológicas para el intercambio de información relacionada con los seguros contratados, bajo condiciones de seguridad tendientes a garantizar su integridad y confidencialidad.

**1.2.2.2.4.3.** Condiciones de pago y recaudo de la prima, incluyendo la forma de reporte de incumplimientos en el pago de las primas por parte de los deudores o locatarios asegurados cuando la institución financiera no realiza el recaudo.

**1.2.2.2.4.4.** Condiciones de vinculación para nuevos suscriptores (deudores o locatarios antiguos que optan por suscribir esta póliza colectiva, o nuevos deudores o locatarios).

**1.2.2.2.4.5.** Mecanismos de desvinculación para aquellos suscriptores que opten por renunciar a esta póliza colectiva y contratar una póliza por su propia cuenta.

**1.2.2.2.4.6.** En caso que lo consideren necesario, las instituciones financieras pueden exigir pólizas de seguro adicionales a la de seriedad de la oferta, requerida por virtud del parágrafo del art. 2.36.2.2.15 del Decreto 2555, que garanticen la relación entre la institución financiera y la entidad aseguradora.

**1.2.2.2.4.7.** Con el fin de dar mayor claridad a las entidades aseguradoras participantes en el proceso licitatorio sobre el alcance de su contenido, las instituciones financieras deben incluir un glosario de términos utilizados en el pliego de condiciones.

**1.2.2.2.4.8.** La elaboración y entrega de un informe que la entidad aseguradora adjudicataria debe entregar a la institución financiera, por lo menos al finalizar el contrato respectivo, en el que se incluya la información que se recaude durante la vigencia de los seguros y aquella asociada a la siniestralidad. Los parámetros mínimos del informe deben establecerse por la institución financiera, atendiendo a las restricciones asociadas a la protección de datos personales de conformidad con la normatividad vigente. Este informe debe suministrarse por la institución financiera a las entidades aseguradoras participantes en los procesos licitatorios que adelante durante los 5 años siguientes al respectivo informe. Las instituciones financieras deben prever la entrega de informes parciales, dentro de los cuales se encuentra, por lo menos, el necesario para adelantar la licitación durante la vigencia del contrato.

**1.2.2.2.5. Costo del recaudo:** La entidad financiera deberá sustentar en el pliego de condiciones la información relativa al costo del servicio del recaudo de la prima de seguro licitado, conforme a lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 2.36.2.2.10. del Decreto 2555 de 2010.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

La aseguradora adjudicataria podrá contratar a un tercero para llevar a cabo el recaudo, caso en el cual la entidad financiera deberá proveer a este tercero la información necesaria sobre los deudores para recaudar las primas.

1.2.2.2.3. Estudio y modificación del pliego de condiciones

Vencido el término de 8 días calendario para la formulación de preguntas por parte de las entidades aseguradoras que retiren el pliego de condiciones de la licitación, de que trata el párrafo segundo del numeral 1.2.2.2.1. del presente Capítulo, la institución financiera debe dar respuesta a las **preguntas formuladas** y realizar los ajustes que resulten pertinentes al pliego de condiciones, **para lo cual** cuenta con un plazo máximo de 8 días calendario. **Al día siguiente, la institución financiera** debe publicar **en un lugar destacado** de su página web las preguntas y respuestas, así como el pliego de condiciones modificado, si hubo lugar a ello.

1.2.2.2.4. Validación de los requisitos de admisibilidad

Dentro de los 8 días calendario, siguientes de haberse realizado la publicación a que se refiere el subnumeral anterior, las entidades aseguradoras deben proporcionar la documentación necesaria para demostrar el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad incluidos en el pliego de condiciones.

La institución financiera tendrá un plazo máximo de 8 días calendario, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo establecido para la recepción de la documentación mencionada, para evaluar el cumplimiento de los referidos requisitos de admisibilidad.

El día siguiente del vencimiento del término anterior, la institución financiera debe comunicar por escrito a las aseguradoras que incumplan con los requisitos de admisibilidad, explicando las razones de dicho incumplimiento. Las entidades aseguradoras que sean informadas del incumplimiento de los requisitos de admisibilidad, tendrán por una única vez, un plazo de 8 días calendario contados a partir del día siguiente del envío de la comunicación respectiva, para sanear las inconformidades que les fueron comunicadas si ello es posible.

Vencido este plazo, la institución financiera contará con un plazo máximo de 10 días calendario para pronunciarse de forma definitiva respecto de las entidades aseguradoras que cumplen o no con los requisitos de admisibilidad, para lo cual deberá comunicar por escrito esta situación a todas las entidades aseguradoras participantes en el proceso licitatorio.

Respecto de las entidades aseguradoras que cumplen con los requisitos de admisibilidad adicionales, la institución financiera deberá suministrar en la respectiva comunicación, la información suficiente para que puedan presentar una postura informada, la cual debe incluir como mínimo lo establecido en el subnumeral 1.2.2.2.5.1. del presente capítulo.

1.2.2.2.5. Presentación de posturas

Las entidades aseguradoras deben presentar sus posturas dentro del plazo establecido por la institución financiera en el pliego de condiciones, el cual debe ser máximo de 29 días calendario contados **a partir del día siguiente** de la fecha en que la institución financiera entregue la información a que hace referencia **el inciso final del subnumeral 1.2.2.2.4.** del presente capítulo.

La postura debe presentarse en sobre cerrado, en los términos del art. 2.36.2.2.15 y el párrafo 1 del art. 2.36.2.2.16 del Decreto 2555 de 2010. En el evento que se presenten tarifas diferenciales por rangos se debe calcular la tasa total con el promedio ponderado del valor asegurado de la cartera actual, con base en la información suministrada para presentar la postura.

Por su parte, en el evento que se hayan solicitado coberturas o asistencias adicionales como anexo, el precio para determinar el adjudicatario es el de las coberturas y asistencias que se encuentran dentro de la póliza de seguro, de acuerdo con lo definido de conformidad con el subnumeral 1.2.2.2.2.2. del presente capítulo.

Toda vez que la tasa de la prima que se incluya en la postura no es modificable durante la vigencia del contrato, de conformidad **con el párrafo 4** del mencionado art. 2.36.2.2.16, esta restricción se entiende aplicable a la tasa de cada rango, en los eventos en los cuales haya tarifas por rangos, y también a la que corresponda a los anexos, en caso que se prevean.

**Para la presentación de una postura se deberá cumplir con lo establecido en el párrafo del artículo 2.36.2.2.15 del Decreto 2555 de 2010.**

1.2.2.2.5.1. Información necesaria para presentar posturas

1.2.2.2.5.1.1. General:

1.2.2.2.5.1.1.1. Sobre el seguro vigente: información relacionada con el seguro colectivo vigente al momento de iniciar la licitación, como es el caso de la vigencia de los contratos y la siniestralidad durante la vigencia del mismo (**incluyendo la** cantidad y monto de reclamaciones avisadas, pagadas o no, **entre otros**). Así mismo, el informe mencionado en el subnumeral 1.2.2.2.4.8. del presente capítulo.

1.2.2.2.5.1.1.2. Sobre la cartera: información relativa al valor máximo de las operaciones de crédito hipotecario y leasing habitacional que celebre, así como la edad máxima de los potenciales deudores o locatarios nuevos, de acuerdo con sus políticas de riesgo y atendiendo al objeto de amparo de los seguros licitados. Así mismo, se debe informar la tasa de crecimiento anual que ha tenido la cartera hipotecaria y de leasing habitacional en los 5 años anteriores a la realización de la licitación.

1.2.2.2.5.1.2. Según el seguro contratado:

1.2.2.2.5.1.2.1. Para el seguro de incendio y terremoto: información relativa al inmueble (valor asegurable, dirección, número de pisos, rango de construcción y uso) y al crédito hipotecario o leasing habitacional (terminación del contrato respectivo). Para entender adecuadamente el contenido y alcance de estas variables se deben tener en cuenta las definiciones previstas en la tabla y el instructivo correspondientes al Formato 506 (Proforma F.3000-87), anexos al Título IV de la Partell de esta Circular.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**1.2.2.5.1.2.2.** Para los demás seguros relacionados con el inmueble: atendiendo al seguro a licitar, por lo menos, se debe entregar información básica relativa al bien (valor asegurable) y al crédito hipotecario o leasing habitacional (terminación del contrato respectivo).

**1.2.2.5.1.2.3.** Para los seguros relacionados con el deudor o locatario: información estadística de los deudores o locatarios asegurados y sus contratos (rangos de edad, género, plazo promedio de los contratos), cantidad de deudores o locatarios, y valor asegurado por rango.

## **1.2.2.6. Adjudicación**

### **1.2.2.6.1. Audiencia pública**

La audiencia pública de adjudicación de la licitación, a la que se refiere el art. 2.36.2.2.16 del Decreto 2555 de 2010, debe celebrarse el **mismo día** del vencimiento del plazo para la presentación de posturas, **en las condiciones establecidas en el referido artículo**.

En el evento que no se presenten posturas en una licitación o éstas no se ajusten a los pliegos de condiciones, la institución financiera debe declarar desierta la licitación e informar a esta Superintendencia que debe iniciar un nuevo proceso. La invitación a esta nueva licitación debe remitirse en un plazo no superior a los 15 días calendario siguientes a la declaratoria desierta de la licitación.

Para la nueva licitación, las instituciones financieras, en los nuevos pliegos de condiciones, pueden reducir los plazos de referencia contemplados en el presente capítulo, siempre que no se afecte el cumplimiento de las distintas etapas de la licitación y teniendo en cuenta lo previsto en el subnumeral **1.2.2.1.2.** del presente capítulo, en materia de continuidad de la cobertura.

### **1.2.2.2.7. Cierre del proceso licitatorio**

**Una vez adjudicada la licitación, y a más tardar al día siguiente a la misma, la institución financiera debe publicar los resultados y el acta respectiva en un lugar visible de su página web y enviará comunicación en el mismo sentido a la SFC. Así mismo, debe informar a los deudores correspondientes a través del medio en que recibe regularmente sus extractos o estados de cuenta del producto al que se asocia el seguro, o por el medio que éste haya autorizado con anterioridad, el resultado de la licitación, indicando el nombre de la aseguradora y el cambio de la tasa de prima del seguro; así como el derecho que tienen de escoger otra aseguradora en los términos del art. 2.36.2.2.5. del Decreto 2555 de 2010.**

### **1.2.2.3 Publicaciones relacionadas con el proceso licitatorio**

Las publicaciones relacionadas con la licitación, realizadas por la institución financiera en su página web en atención a lo previsto en el presente subnumeral **1.2.2.** y en el Título 2 del Libro 36 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, deben mantenerse, por lo menos, desde el inicio del proceso licitatorio hasta el inicio de la cobertura de los seguros licitados, y estar disponibles para el público en general durante dicho periodo.

Una vez la institución financiera reciba **de la entidad aseguradora** las pólizas derivadas de una nueva licitación, debe remitir al deudor o locatario, dentro de los **15 días hábiles** siguientes, **una copia de la póliza respectiva junto con** un documento que contenga la información básica acerca del seguro contratado, los sujetos (aseguradora, tomador, asegurado, beneficiario), las condiciones de la póliza (vigencia, valor asegurado **tanto por seguro de daños como por el seguro de vida deudores**, las coberturas básicas y adicionales, exclusiones, deducibles), y el procedimiento de reclamación en eventos de siniestro parcial o total. Este documento debe entregarse al deudor o locatario junto con los extractos del crédito, por el medio que tenga autorizado para el efecto.

Adicionalmente, de conformidad con lo previsto en **los arts. 2.36.2.2.8 y 2.36.2.2.17** del Decreto 2555 de 2010, las instituciones financieras deben mantener publicados en su página web, **al menos durante la vigencia del contrato respectivo**, los términos y condiciones completos del seguro tomado, copia física de los cuales debe entregarse al deudor o locatario en caso que lo solicite **y un cuadro comparativo que dé cuenta de las ofertas recibidas de las aseguradoras que incluya las tasas de prima ofrecidas, el costo del recaudo, el pliego de condiciones y las preguntas y respuestas al mismo**. Esta situación debe ser igualmente informada en el documento a que hace referencia el párrafo anterior, incluyendo la(s) dirección(es) electrónica(s) en la(s) cual(es) se pueden consultar los términos y condiciones correspondientes.

De otra parte, independientemente de las condiciones que se establezcan en el pliego de condiciones sobre la forma de pago y recaudo de la prima, por virtud de las licitaciones que se adelanten en cumplimiento de las presentes instrucciones, debe informarse al deudor o locatario asegurado en el extracto correspondiente, o en un anexo al mismo, la composición del valor pagado: prima comercial, costo de recaudo y comisión del corredor de seguros, cuando corresponda.

### **1.2.2.4 Información a la entidad aseguradora adjudicataria**

Con el fin de que se gestionen adecuadamente los riesgos, tanto de la institución financiera como de la entidad aseguradora, estas entidades deben colaborar con el fin de obtener la información requerida de acuerdo a los riesgos asumidos durante la vigencia del contrato adjudicado. En lo que respecta a la información que la institución financiera debe suministrar a la entidad aseguradora adjudicataria debe incluirse, por lo menos, aquella entregada para presentar posturas, individualizada, actualizada periódicamente y referida a los riesgos asegurados.

Adicionalmente, siempre que la información relativa al tipo estructural, irregularidad de la planta, irregularidad de altura, daños previos, reparados y estructura reforzada del inmueble asegurado en el seguro de incendio y terremoto sea necesaria para la estimación de este riesgo, la entidad aseguradora adjudicataria puede solicitar a la institución financiera licitante esta información, sin perjuicio de que la obligación de contar con ella esté en cabeza de la entidad aseguradora. Para entender adecuadamente el contenido y alcance de estas variables se deben tener en cuenta las definiciones previstas en la tabla y el instructivo correspondientes al Formato 506 (Proforma F.3000-87), anexos al Título IV de la Parte II de esta Circular.

### **1.2.2.5. Aplicación preferente**

Las disposiciones contenidas en este subnumeral 1.2.2. tienen aplicación preferente respecto de otras instrucciones relacionadas de esta Circular, particularmente las contenidas en los subnumerales 1.2.1. , 1.2.5, y 1.3 del presente **capítulo**. En todo caso, las instituciones financieras pueden aplicar las instrucciones aquí contenidas respecto de la contratación que adelanten cuando actúen como tomadoras de seguros diferentes a aquellos asociados a créditos con

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

| garantía hipotecaria o leasing habitacional por cuenta de sus consumidores financieros.

**1.2.3.** Previsiones especiales aplicables al procedimiento de contratación de pólizas adelantado por las sociedades administradoras de fondos de pensiones:

Sin perjuicio de la observancia de las instrucciones generales impartidas, en cuanto no pugnen con las directrices que se imparten a continuación, las sociedades administradoras de fondos de pensiones deben observar las siguientes condiciones:

**1.2.3.1.** Contenido de las Pólizas: Las pólizas de seguros que expidan las entidades aseguradoras de vida para amparar los riesgos de invalidez y sobrevivencia deben sujetarse a lo previsto en los subnumerales 3.2. y 3.3 del Cap. II Tít. IV de la Parte II de esta Circular.

**1.2.3.2.** Publicidad de la aseguradora seleccionada: La publicidad de los montos de las primas, la indicación de la entidad aseguradora de vida seleccionada, el señalamiento del respectivo intermediario, si lo hubiere y el monto de sus comisiones, en su caso, puede efectuarse conjuntamente por la entidad aseguradora y la sociedad administradora de fondos de pensiones y se ha de sujetar a lo previsto en el literal f. del art. 1. y en el art. 4 del Decreto 718 de 1994. Dicha publicidad se hará dentro de los 10 días calendario siguientes a la adjudicación correspondiente y se remitirá copia de la respectiva publicación a esta entidad dentro de los 5 días calendario siguientes a su realización.

**1.2.3.3.** Información a la SFC

Las entidades financieras que actúen como tomadoras de seguros por cuenta de sus deudores deben informar a esta Superintendencia cada vez que vayan a proceder a la contratación de seguros indicando el procedimiento que se adopte. Para el caso de las sociedades administradoras de fondos de pensiones la oportunidad para la remisión de la información



# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

sobre los procedimientos se hará por lo menos con una antelación de 20 días calendario a la verificación de proceso de selección y las modificaciones que se introduzcan al mismo, deben informarse dentro de los 10 días calendario siguientes a la fecha en que se hayan adoptado.

## 1.3. Protección a la libertad de contratación de tomadores y asegurados para pólizas de seguro como seguridades adicionales de créditos

### 1.3.1. Créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional

#### 1.3.1.1. Aspectos generales

Si bien el numeral 1 del art. 101 del EOSF exige la existencia de un seguro de incendio o terremoto sobre bienes inmuebles hipotecados, no dispone que la entidad vigilada sea la que contrate este seguro, de manera que, aun existiendo la posibilidad que la institución financiera contrate el seguro cuando el deudor descuide en mantener la garantía debidamente protegida, el deudor siempre conserva la facultad de tomar las pólizas de manera independiente. En concordancia con esta disposición, el art. 2.36.2.2.5 del Decreto 2555 de 2010 reitera que aun existiendo la posibilidad de que la entidad financiera promueva la contratación de seguros colectivos, en todos los casos el deudor o el locatario asegurado puede contratar con otra aseguradora siempre que las condiciones del seguro sean, cuando menos, iguales a aquellas plasmadas en el pliego de condiciones de licitación a que se refiere el subnumeral 1.2.2. de este Capítulo.

#### 1.3.1.2. Admisibilidad del seguro como garantía adicional del crédito

La institución financiera que actúe como tomadora de los seguros de que trata el presente subnumeral no puede rechazar pólizas que cumplan con las condiciones establecidas en el pliego de condiciones de licitación a que se ha hecho referencia, ni puede establecer cargo alguno por la revisión o aceptación de una póliza.

De cualquier manera, en el evento de un rechazo de la garantía por no cumplir con los requisitos establecidos, la institución financiera debe proceder de conformidad con lo previsto en el mencionado art. 2.36.2.2.5.

#### 1.3.1.3. Deber de información

Las instituciones financieras que celebren operaciones de créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional que conlleven la necesidad, legal o contractual, de contar con pólizas de seguro como seguridades adicionales, deben disponer lo necesario, en materia de la transparencia en sus operaciones, para que sus deudores o locatarios asegurados puedan ejercer eficazmente la libertad que les otorga la ley y que corresponde proteger a esta Superintendencia. Para el efecto, deben cumplir con las publicaciones requeridas en el proceso de licitación al que se refiere el subnumeral 1.2.2. del presente Capítulo.

### 1.3.2 Otros créditos

#### 1.3.2.1. Aspectos generales

El numeral 2 del art. 100 del EOSF contempla la libertad de contratación de seguros y la libertad de elección de aseguradora e intermediario como un derecho en favor de tomadores y asegurados. Por su parte, el art. 2.36.2.1.1 del Decreto 2555 de 2010 reitera dicha posibilidad para que el deudor asegurado elija a su arbitrio la aseguradora que en su caso cubrirá su riesgo.

#### 1.3.2.2. Admisibilidad del seguro como seguridad adicional del crédito

Dado que los seguros representan para las instituciones financieras una seguridad adicional de los créditos que otorgan, es razonable que tales instituciones señalen unas exigencias mínimas para que las pólizas presentadas por los deudores estén adecuadas a esta finalidad.

En tal sentido, las pólizas no pueden rechazarse exclusivamente sobre la base de que existe un seguro contratado por la institución financiera.

Como desarrollo de lo anterior, la posición asumida por las instituciones financieras cuando el deudor, en uso de su libertad de contratación, escoge una aseguradora y presenta una póliza de seguro diferente de la que la entidad crediticia ha contratado por cuenta de terceros, debe ceñirse a la verificación de dos aspectos: (i) los requisitos que tendría que cumplir la compañía de seguros que expide la póliza de seguro y (ii) el contenido del contrato de seguro en particular, así:

1.3.2.2.1. Respecto de la entidad aseguradora que expide la póliza de seguro: no pueden exigir condiciones más gravosas que los requisitos y cualidades que fueron exigidos a las aseguradoras invitadas a participar en el proceso que adelanten acorde con lo señalado en el art. 2.36.2.1.1 del Decreto 2555 de 2010 y deben efectuar una verificación objetiva de tales requisitos, para que los mismos sean relevantes y aplicables a cualquier compañía, de tal suerte que, en principio, sería admisible la contratación con cualquier compañía de seguros que se encuentre autorizada para operar el ramo correspondiente y cumpla con las normas de funcionamiento que, para el efecto, señala la SFC.

Si la compañía de seguros que suscribe el contrato sometido a consideración cumple con los requisitos exigidos y las normas de regulación prudencial para el desarrollo de su actividad, la póliza de seguro no puede ser objeto de rechazo por parte del acreedor, so pretexto de exigir idénticas calidades y condiciones a las que contiene su proceso licitatorio.

1.3.2.2.2. A efecto de evaluar los requisitos que deben reunir las pólizas de seguros presentadas por el deudor, debe tenerse en cuenta que el valor y/o riesgo asegurados deben encontrarse ajustados a lo dispuesto en la ley, especialmente lo consagrado en el numeral 2 del art. 120 del EOSF, es decir que, tratándose de seguros de vida del deudor, dicho valor no puede exceder el del saldo insoluto del crédito.

Para efectos de evaluar si la póliza de seguro cumple, más allá de lo indicado en el párrafo anterior, con las condiciones para ser considerada como una seguridad adicional que le brinde confianza a la entidad financiera acreedora, se deben aplicar criterios de admisibilidad circunscritos a que la póliza presentada tenga un valor, establecido con base en criterios

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

técnicos y objetivos, que sea suficiente para cubrir el monto de la obligación ante el evento dañoso, y que la misma ofrezca un respaldo jurídicamente eficaz para obtener el pago de su obligación en caso de siniestro.

Estos criterios aplicables, de conformidad con el art. 2.1.2.1.3 del Decreto 2555 de 2010, a cupos individuales de crédito, definen la admisibilidad de las garantías y contienen elementos de juicio que considera suficientemente rigurosos para esos efectos. Así, sin que pueda entenderse que para las pólizas de seguro, constituidas como seguridades adicionales de un crédito, son aplicables las disposiciones contenidas en el decreto indicado o que las entidades vigiladas se encuentran ante la posibilidad de sustraerse a la obligación de obtener dichas garantías cuando se hayan contratado los seguros relacionados, esta Superintendencia acoge los mismos criterios para ser aplicables a la admisibilidad de pólizas presentadas como seguridad adicional por parte de los deudores.

De conformidad con lo anotado, la exigencia de requisitos adicionales a los señalados en los párrafos anteriores, a efecto de la admisibilidad de las pólizas como seguridades adicionales de créditos, se constituiría claramente en la imposición de condiciones exorbitantes no permitidas, según se indica en el literal e. del art. 7 de la Ley 1328 de 2009.

### 1.3.2.3. Instrucciones para la aceptación y rechazo de pólizas

Cualquier argumento que no guarde relación con la suficiencia o la eficacia del respaldo jurídico, se entiende como una negativa no justificada y, por tanto, el contrato de seguro no puede ser objeto de rechazo por parte de las instituciones financieras. De la misma forma, el rechazo no puede estar sustentado en la negativa a la inclusión de cláusulas que, por su carácter exorbitante, puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante, como lo señala el citado literal e. del art. 7 de la Ley 1328 de 2009.

En todo caso, corresponde a la institución crediticia, en desarrollo del deber de información, contenido en el numeral 1 del art. 97 del EOSF, sustentar la causal de rechazo dentro de los términos señalados e indicar las razones por las cuales considera que la póliza de seguro, que le es sometida a consideración por el deudor, no cumple con los requisitos exigidos para tal efecto. La falta de justificación también puede vulnerar el principio de libertad de contratación que se encuentra consagrado en el inciso segundo del numeral 2 del art. 100 del EOSF.

### 1.3.2.4. Deber de información y manuales de procedimiento

Las entidades vigiladas que otorguen créditos que conlleven la necesidad, legal o contractual, de contar con seguridades adicionales constituidas por seguros, deben disponer lo necesario, en materia de la transparencia en sus operaciones, para que sus deudores asegurados puedan ejercer eficazmente la libertad que les otorga la ley y que corresponde proteger a esta Superintendencia.

Así, para la debida ilustración al deudor, las entidades vigiladas deben informarle por escrito sobre las posibilidades con que cuenta para acreditar la seguridad adicional que constituye el seguro y las condiciones de aceptación o rechazo de las pólizas que presente. En el mismo sentido, cuando el deudor opte por su adhesión como asegurado a la póliza tomada por la entidad de crédito, esta debe suministrarle información sobre los requisitos y el procedimiento para el perfeccionamiento de su inclusión. Para tal efecto, deben establecerse mecanismos expeditos, objetivos y claros, que consten en los correspondientes manuales de procedimiento y que permanezcan a disposición de esta Superintendencia en la respectiva sede social de la entidad vigilada.

### 1.3.2.5. Elementos justificativos del rechazo

Con fundamento en lo antes reseñado, pueden tenerse en cuenta por parte de las entidades crediticias, para efectos del rechazo de las pólizas de seguros que presenten sus deudores, aplicables en lo pertinente, los siguientes aspectos:

1.3.2.5.1. Que el valor y/o riesgo asegurados no se encuentren ajustados a lo dispuesto en la ley.

1.3.2.5.2. No ser designado el acreedor como beneficiario del seguro a título oneroso.

1.3.2.5.3. No preverse la posibilidad de que la institución crediticia pague el monto de la prima del seguro para evitar su terminación automática.

1.3.2.5.4. No contemplarse el aviso previo a la institución crediticia sobre la revocatoria o terminación del seguro, a efecto de que el establecimiento de crédito pueda ejercer la facultad que consagra el numeral 3 del art. 101 del EOSF.

1.3.2.5.5. No contemplarse, cuando sea aplicable, la obligación del tomador de mantener actualizados los valores asegurados.

1.3.2.5.6. No establecerse la vigencia de la póliza durante toda la duración del crédito, siendo aceptable el establecimiento de vigencias inferiores con renovaciones sucesivas y mecanismos que garanticen la continuidad de la garantía.

1.3.2.5.7. No existir un adecuado respaldo de reaseguradores de primera línea, debidamente inscritos en el registro que lleva la SFC o autorizados de acuerdo a la ley para ejercer su actividad en el territorio nacional.

Sólo para los casos de seguros de incendio y terremoto se puede solicitar información respecto de los reaseguradores. En tal caso, se debe solicitar directamente al asegurador, sin que pueda exigirse su presentación más de una vez durante la vigencia de los respectivos contratos de reaseguro.

Asimismo, la información que se solicite respecto de la compañía sólo puede exigirse directamente a ésta una vez durante cada vigencia y la entidad crediticia no puede solicitarla respecto de un deudor asegurado si fue acreditada con anterioridad en relación con otro deudor dentro de los 6 meses precedentes.

1.3.2.5.8. Cualquiera otra circunstancia que pueda entenderse claramente sustentada en la carencia de la suficiencia y el respaldo jurídico eficaz que debe tener la póliza presentada, debidamente contemplada y tramitada según el respectivo manual y previa argumentación del establecimiento de crédito. Lo anterior, sin que el rechazo de la póliza se pueda estructurar bajo la exigencia de condiciones exorbitantes o restrinja la libertad de tomadores y asegurados, como se señala en el literal e. del art. 7 de la Ley 1328 de 2009 y numeral 2 del art. 100 del EOSF.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 1.4 Reglas especiales para la apertura de cuentas para el manejo de los recursos de las campañas políticas

1.4.1. Conforme a lo establecido en el subnumeral 1.1. del presente Capítulo, las entidades vigiladas deben abstenerse de abusar de su posición contractual y evitar incurrir en prácticas que, conforme a causales subjetivas, impidan el acceso a los productos y servicios ofrecidos. Adicionalmente, las entidades vigiladas deben establecer los requisitos para la apertura de cuentas únicas para el manejo de los recursos de campañas electorales las cuales deben atender las reglas contenidas en el subnumeral 4.2.2.2.1.7. del Capítulo IV Título IV Parte I de la CBJ relacionadas con el SARLAFT, deben fijarse conforme a los principios de igualdad y proporcionalidad y ser de conocimiento de sus funcionarios.

La anterior información debe ser publicada en un lugar visible y de fácil acceso en la página web de la entidad, referenciando el marco normativo aplicable al otorgamiento de este tipo de cuentas. En adición a lo anterior, las entidades deben publicar en su página web, el modelo de contrato de cuenta única para el manejo de los recursos de campañas electorales para que sea de conocimiento del consumidor financiero.

En concordancia con esta disposición, tratándose de la apertura de la cuenta única para el manejo de los recursos de las campañas políticas a que se refiere el artículo 25 de la Ley 1475 de 2011, las entidades deben evitar la solicitud de requisitos excesivos o desproporcionados, y cuentan un plazo máximo de 5 días hábiles para pronunciarse de forma definitiva respecto de la solicitud de apertura de la referida cuenta.

**1.4.2 Las entidades vigiladas deben mantener a disposición de esta Superintendencia y del Consejo Nacional Electoral la siguiente información respecto de las solicitudes de apertura de cuentas únicas para el manejo de los recursos de las campañas electorales: i) la fecha de la solicitud de apertura de la cuenta única, ii) fecha en la que el solicitante cumplió con la entrega de la totalidad de la documentación requerida por la entidad vigilada y en caso de que el solicitante no haya aportado la documentación necesaria, señalarlo de manera expresa, iii) la identificación y nombre del solicitante, y iv) la decisión adoptada por la entidad vigilada respecto de dicha solicitud. Adicionalmente, en caso de que la entidad vigilada niegue la solicitud, se deberá incluir la causal objetiva que fundamentó la decisión.**

**1.4.3. Las entidades vigiladas deben disponer de un canal especial de atención al público a través del cual se tramiten y resuelvan las inquietudes y consultas relacionadas con la apertura de cuentas únicas. En adición a lo anterior, las entidades vigiladas deben publicar, en un lugar visible y de fácil acceso en su página web y en su red de oficinas, la información clara y actualizada sobre este canal y la forma como operará el mismo.**

1.5. Medidas preventivas para el manejo los recursos públicos a través de canales transaccionales por parte de los Entes Territoriales y Empresas Sociales del Estado (ESE).

Con el propósito de fortalecer la gestión del riesgo operativo asociado al manejo de las cuentas de los Entes Territoriales y de las Empresas Sociales del Estado (ESE) es necesario que los Establecimientos de Crédito suministren información a los alcaldes, gobernadores y gerentes públicos, y a los demás funcionarios que se encuentren autorizados para manejar los recursos públicos en las mencionadas cuentas, sobre las características y condiciones de los productos y servicios contratados, las funciones de los aplicativos de las entidades (perfiles de usuarios, opciones de consulta, etc.). Así mismo deberán informar acerca de los requisitos de seguridad implementados para la realización de operaciones de consulta, pagos y trasferencias entre otras, en particular los siguientes.

1.5.1. Procedimientos definidos para registrar las direcciones IP fijas desde las cuales operaran, cuando ello sea posible.

1.5.2. Mecanismos de autenticación fuerte (OTP, Biometría, certificados digitales, entre otros) ofrecidos por el establecimiento de crédito para la realización de operaciones.

1.5.3. Opciones dispuestas en el portal transaccional para administrar las cuentas de recursos públicos con el fin de implementar una estricta segregación de funciones que garantice la independencia entre los funcionarios que registran las operaciones los que las autorizan.

1.5.4. Políticas establecidas para la administración de usuarios y claves (contraseñas).

1.5.5. Procedimientos definidos para la personalización efectiva de las condiciones para la realización de las operaciones financieras (montos, cantidad, horarios -días y horas hábiles-, entre otros).

1.5.6. Procedimientos y mecanismos para registrar oportunamente el cambio de los números telefónicos o correos electrónicos donde se notifican las operaciones realizadas.

1.5.7. Canales y mecanismos establecidos para alertar las operaciones desconocidas y para presentar las quejas o reclamaciones sobre las operaciones repudiadas.

1.5.8. Capacitación que se debe impartir a los funcionarios encargados de realizar las operaciones sobre las medidas de seguridad que deben acoger.

1.5.9. Medidas que se deben adoptar sobre los equipos donde se realizan las operaciones, después de identificar transacciones no autorizadas.

En adición, tratándose de cambios de administración y procesos de empalme entre las Entidades Territoriales y las Empresas Sociales del Estado (ESE) y las administraciones salientes, los Establecimientos de Crédito deben adoptar como mínimo las siguientes medidas:

1.5.10. Suministrar toda la información requerida por la Entidad Territorial y la ESE para la conciliación de la totalidad de las cuentas.

1.5.11. Establecer medidas que ayuden a evitar inconvenientes operativos en el uso de los recursos públicos derivados del proceso de transición, por ejemplo, por el cambio de firmas y bloqueo de usuarios. Las medidas deben ser previamente informadas a la Entidad Territorial y ESE.

1.5.12. Revisar y, si es necesario, ajustar los procedimientos internos para los trámites de apertura, cancelación, cambio de firmas de cuentas de ahorro o corrientes o de administradores de estas, establecidos para el manejo de los recursos propios y especiales, con el fin de mantener el adecuado registro y control de las cuentas.

1.5.13. Optimizar los mecanismos de monitoreo de transacciones inusuales.

1.5.14. Capacitar a los nuevos administradores de las cuentas sobre los productos, canales y los mecanismos de seguridad para la protección de los recursos.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### 1.6. Cuentas bancarias y operaciones en efectivo relacionadas con la ley 1908 de 2018.

1.6.1. Las personas que gozan de libertad condicional o cualquier otro mecanismo sustitutivo de la pena privativa de la libertad por los delitos establecidos en el artículo 30A de la Ley 1908 de 2018 expedida para fortalecer la investigación y judicialización de organizaciones criminales, deben manejar sus recursos a través de una cuenta bancaria única. Esta limitación incluye la prohibición de manejar recursos de liquidez a través de otros productos financieros distintos a esta cuenta bancaria.

De acuerdo con lo dispuesto en el párrafo 2 del artículo 30A de la Ley 1908 de 2018 y en concordancia con lo establecido en el subnumeral 1.1. del presente Capítulo, el acceso a este producto financiero no puede ser discriminatorio, desigual, negado o suspendido injustificadamente y la negativa para suministrarlo o su terminación unilateral debe basarse en la evaluación de las condiciones objetivas del caso y los riesgos inherentes a las operaciones que se realizan o se realizarían con cada consumidor, de forma que la abstención de prestarlos esté plenamente justificada en criterios objetivos y razonables que deben ponerse en conocimiento del consumidor cuando éste lo solicite

1.6.2. Los establecimientos de crédito en sus procesos de vinculación y actualización de datos deberán requerir al cliente o potencial cliente la información que estimen necesaria para determinar si se encuentra incurso en la restricción para la apertura de cuentas bancaria y la realización de operaciones en efectivo establecida en el artículo 30 A de la ley 1908 de 2018, para lo cual deberá incluir este requerimiento en sus políticas de conocimiento del cliente, y dado el caso efectuar las parametrizaciones necesarias a que haya lugar para limitar las operaciones en efectivo a 10 smmlv conforme con lo dispuesto a la ley.

1.6.3. Las entidades vigiladas previa autorización del consumidor financiero y una vez informadas por este o validada por otros medios disponibles la condición de estar sujeto a la restricción para la apertura de cuentas bancarias y realización de operaciones en efectivo, consultarán la(s) central(es) de información para verificar que no existan otras cuentas a su nombre. De verificarse la existencia de más de una cuenta a nombre del consumidor financiero procederá a su cierre en cumplimiento de la ley.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 2. PROGRAMAS PUBLICITARIOS

De conformidad con el literal c. del numeral 2 del art. 326 del EOSF y con el art. 2.36.10.1.1 del Decreto 2555 de 2010, los programas publicitarios de las entidades vigiladas se deben sujetar a las siguientes reglas:

### 2.1. Condiciones básicas de los textos publicitarios

Los textos e imágenes que se utilicen en las campañas publicitarias, deben observar cuando menos las siguientes condiciones generales:

2.1.1. Cuando en los textos publicitarios desee incluirse información financiera, contable o estadística, deben utilizarse exclusivamente las cifras históricas, salvo aquellas que por su carácter sean variables, v.gr. las del total de depósitos captados, el patrimonio, los activos, número de clientes, indicadores financieros, volumen de las operaciones o la rentabilidad de los portafolios administrados, entre otros, cuya utilización publicitaria debe efectuarse identificando claramente el período al cual corresponden.

2.1.2. Los mensajes publicitarios no pueden ser contrarios a la buena fe comercial, ni pueden tender a establecer competencia desleal en los términos de la Ley 256 de 1996.

2.1.3. En la difusión de programas publicitarios debe aludirse a la circunstancia de ser una entidad vigilada por la SFC. Tratándose de mensajes publicitarios divulgados en medios escritos, deben seguirse los parámetros contenidos en el anexo 1 del presente Capítulo.

2.1.4. En la publicidad debe utilizarse la denominación o razón social completa de la entidad o su sigla, tal como aparece en sus estatutos sociales, acompañada siempre de la denominación genérica de la entidad (banco, corporación financiera, compañía de financiamiento, sociedad comisionista de bolsa de valores, compañía seguros, etc.).

2.1.5. En la difusión de la publicidad compartida con entidades no vigiladas por esta Superintendencia, el nombre, logo, símbolo o sigla de la entidad vigilada deberá estar ubicado en la parte inferior izquierda contigua a la anotación indicada en subnumeral 2.1.3. y el de la marca compartida en el lado contrario guardando siempre el tamaño, proporción e igualdad con el de la institución financiera.

En el caso de los plásticos de las tarjetas de crédito o débito, tendrán que compartir en todo su conjunto, los nombres, razones sociales o logotipos en igualdad de proporciones, tamaños y espesores de las letras.

2.1.6. Cuando en el momento de la difusión se detecte un error o equivocación en un texto publicitario o en una publicación que contenga cifras o datos financieros, la entidad vigilada debe rectificarla por el mismo medio, aclarando el error presentado, sin necesidad de que medie orden particular y expresa de esta Superintendencia y sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.

### 2.2. Prácticas prohibidas

La imagen institucional o las características jurídicas, económicas o financieras de los productos o servicios que se pretenda promover deben ser ciertas y comprobables, guardando total acuerdo con la realidad financiera, jurídica y técnica de la entidad o del servicio promovido, de tal manera que en todo momento la entidad se encuentre en capacidad de cumplir con los ofrecimientos que realiza a través de los medios publicitarios.

En tal sentido, se entienden prohibidas prácticas como las siguientes:

2.2.1. Ponderar un producto de manera tal que sus bondades o características sean contrarias a la realidad.

2.2.2. Ofrecer condiciones o coberturas de seguros más allá de las contenidas expresamente en las pólizas respectivas o en los títulos de capitalización.

2.2.3. Presentar o apoyar la solidez de los servicios o productos en aspectos ajenos al verdadero sustento técnico, jurídico o económico de la publicidad, como sucedería cuando tal calidad se base en afirmaciones tales como "conglomerado X" "contamos con el respaldo de los mayores accionistas", entre otras. No obstante, se permite a las filiales que utilicen junto a su razón social la indicación de ser filial de XX (nombre de la matriz).

2.2.4. Utilizar, sin perjuicio de lo establecido en el subnumeral 2.2.2, afirmaciones que permitan deducir como definitivas situaciones que en realidad responden a fenómenos coyunturales, transitorios o variables en relación con el mercado financiero.

2.2.5. Utilizar o insinuar, ponderaciones o superlativos abstractos que no reflejen una situación exacta, como sucedería con expresiones tales como "somos los primeros", "los mejores", "el indicado", entre otras, sin decir en qué, en relación con qué o con quiénes.

2.2.6. Hacer referencia a que la entidad se encuentra inscrita en un fondo de garantías sin estarlo.

2.2.7. Hacer referencia a que una acreencia se encuentra amparada por un seguro de depósito sin estarlo.

2.2.8. En el caso de las cooperativas vigiladas por esta Superintendencia, señalar que cuentan con el seguro de depósito del Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas cuando éste se encuentra suspendido.

2.2.9. En el caso de las cooperativas vigiladas por esta Superintendencia, usar el rótulo publicitario que señale la circunstancia de encontrarse bajo la órbita de competencia de la SFC dando a entender que tal vigilancia supone una seguridad total sobre la solvencia y solidez de la entidad, pues estos factores se encuentran reflejados en los estados financieros.

2.2.10. En el caso de las cooperativas vigiladas por esta Superintendencia, utilizar marcas, leyendas o propaganda comercial que induzcan o puedan inducir a error respecto de la naturaleza, el origen, los componentes, los usos, la forma de empleo, las características, las propiedades, la calidad e idoneidad o la calidad de los bienes o servicios ofrecidos.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 2.3. Régimen de autorización general

Se entienden autorizadas, de acuerdo con lo previsto en el numeral 1 del art. 99 del EOSF, las campañas publicitarias que adelanten las entidades vigiladas bajo las siguientes condiciones:

2.3.1. Campañas institucionales: se entienden autorizadas las campañas institucionales, es decir, aquellas que proyectan una impresión favorable sobre el nombre, la imagen o la reputación de una entidad, para consolidarse en el medio, fundamentándose en valores de carácter ético, cívico, cultural o social, como serían, v.gr. las campañas ecológicas, las que exaltan la protección de los recursos energéticos o las que promueven la conservación de los valores culturales y familiares, entre otras.

2.3.2. Campañas publicitarias no institucionales: las restantes campañas publicitarias, como lo son todos aquellos mensajes publicitarios difundidos por cualquier medio de comunicación (tales como televisión, radio, prensa, internet, correo directo, envío de cupones o entregas a clientes, terceros, o cualquier otro medio escrito, visual u oral), orientadas a difundir los productos o servicios que estén facultadas para ofrecer las entidades vigiladas, ya sea de manera masiva o no, se entienden autorizadas siempre que durante su divulgación las entidades vigiladas cumplan los siguientes requisitos:

2.3.2.1. No encontrarse la entidad en situación de quebranto patrimonial en los términos del art. 457 del C.Cio en concordancia con el art. 114 y el literal d. del numeral 5 del art. 326 del EOSF, ni sometida a vigilancia especial u otra medida de carácter preventivo de similar categoría.

2.3.2.2. Estar cumpliendo con las disposiciones que le sean aplicables sobre capitales mínimos y relaciones patrimoniales.

2.3.2.3. No haber sido la entidad o alguno de sus administradores sancionados por violación a normas legales o reglamentarias relacionadas con las campañas publicitarias adelantadas por la institución, durante los 6 meses anteriores a la fecha de lanzamiento del programa respectivo.

En todo caso, se entienden autorizadas las campañas no institucionales que hacen simple mención o referencia adicional al servicio, sin calificación o ponderación del mismo e igualmente los avisos que se limiten a informar la apertura, traslado y cierre de oficinas u otros canales de prestación de los servicios, así como aquellas en las cuales se dé noticia del resultado de eventos para los que estén facultadas las entidades vigiladas, tales como sorteos, rifas, entre otros.

2.3.3. Publicidad de los intermediarios de seguros y reaseguros: Sin perjuicio del cumplimiento de los anteriores requisitos, los intermediarios de seguros y reaseguros deben obtener previamente la autorización de la entidad aseguradora o capitalizadora cuando se adelante la publicidad de los productos que éstas ofrezcan. Dicha autorización debe adjuntarse a la información que deba ser remitida o mantenida a disposición de esta Superintendencia, según el caso.

2.3.4. Verificación posterior: Las entidades vigiladas que promuevan sus campañas publicitarias bajo el régimen de autorización general deben conservar los documentos que a continuación se describen, en la presidencia o secretaría general de la entidad o en el órgano que haga sus veces, a disposición de esta Superintendencia, para que ésta pueda ejercer el control correspondiente:

2.3.4.1. Todos los documentos y soportes que integren la publicidad, así como aquellos adicionales que permitan identificar los períodos previstos para su difusión, las condiciones y los medios de comunicación que se utilicen al efecto.

2.3.4.2. Comunicación suscrita por el presidente de la entidad o por cualquier otro directivo que ostente la representación legal de la misma, en la que claramente se pueda evidenciar que la institución verificó haber dado cumplimiento a todos los requisitos previstos para la difusión de campañas publicitarias bajo el régimen de autorización general y que se estableció la conformidad de la publicidad con la realidad económica y jurídica del servicio y de la entidad.

La SFC podrá ordenar la suspensión, en cualquier momento y sin previo aviso, de las campañas publicitarias que no se ajusten a lo prescrito para su difusión.

## 2.4. Régimen de autorización individual

Las siguientes campañas publicitarias deben obtener de manera individual y previa la autorización de la SFC, para su difusión al público:

2.4.1. Las que no reúnan los requisitos previstos para la aplicación del régimen de autorización general.

2.4.2. Tratándose de entidades sometidas a vigilancia especial o que se encuentren adelantando programas de recuperación, saneamiento, adecuación de capital u otro similar, la SFC determinará, en cada caso, si requiere obtener de manera individual y previa autorización para la difusión de sus campañas publicitarias no institucionales.

Para obtener la autorización de esta entidad, debe remitirse con una antelación no menor a 15 días calendario el material publicitario que contenga los textos, imágenes y secuencias gráficas que llegarán al público (según el medio de comunicación a través del cual se pretenda adelantar), los cuales, una vez obtenida la aprobación correspondiente, pueden utilizarse indistintamente a través de los diversos medios, sin necesidad de nueva autorización, siempre que correspondan exactamente al proyecto autorizado.

2.4.3. Los programas o campañas publicitarias que adelanten las oficinas de representación de instituciones financieras, reaseguradoras y del mercado de valores del exterior y las sociedades comisionistas de bolsa de valores y las corporaciones financieras que operen en desarrollo de un contrato de corresponsalia celebrado con instituciones del mercado de valores del exterior, en los términos del subnumeral 1.11 del Capítulo II, Título II de la Parte I de esta Circular.

En estos eventos, debe anotarse la inscripción: *"Promoción y oferta de los negocios y servicios de la entidad financiera, reaseguradora o del mercado de valores del exterior (según el caso), representada en Colombia"*.

2.4.4. Sin perjuicio del cumplimiento de las instrucciones generales en materia publicitaria, todos los programas o campañas publicitarias tendientes a promover el crédito hipotecario destinado a la financiación de vivienda o leasing habitacional deben remitirse a esta Superintendencia con no menos de 15 días hábiles a su utilización y divulgación.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 2.5. Programas publicitarios adelantados por las sociedades fiduciarias

En las campañas publicitarias que adelantan las sociedades fiduciarias y sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en los numerales precedentes en todo cuanto no resulte contrario a las instrucciones que a continuación se imparten, deben observarse las siguientes reglas:

2.5.1. Aspectos generales: Las campañas publicitarias orientadas a promover productos o servicios fiduciarios deben precisar el tipo de contrato mediante el cual ha de instrumentalizarse el respectivo negocio -fiducia mercantil o encargo fiduciario-, evitando el empleo de expresiones que induzcan al público a la convicción de que la entidad alcanzará el éxito en la gestión encomendada. En tal sentido, debe señalarse de manera fácilmente visible en los programas publicitarios que las obligaciones asumidas por estas entidades con ocasión de la celebración de contratos de fiduciarios tienen carácter de obligaciones de medio y no de resultado.

2.5.2. Condiciones para la publicidad de fiducia de inversión: La publicidad de la fiducia de inversión debe adicionalmente observar las siguientes condiciones:

2.5.2.1. Ningún programa publicitario orientado a promover la fiducia de inversión debe inducir a los usuarios a considerar erróneamente que invierten en el contrato fiduciario, toda vez que éste es apenas el medio a través del cual el fideicomitente se vincula con un fondo o proyecto específico de inversión.

2.5.2.2. Las entidades deben abstenerse de designar los contratos fiduciarios de inversión con apelativos tales como "certificados", "cuenta", "título" o cualquier otra expresión que pueda inducir al público a pensar equivocadamente que tales documentos constituyen activos financieros de renta fija o títulos de deuda.

2.5.2.3. Siempre que se desee publicar o divulgar, por cualquier medio, la tasa de rentabilidad obtenida por un fondo de inversión colectiva (FIC) deben observarse los siguientes lineamientos:

2.5.2.3.1. Debe hacerse referencia a la rentabilidad obtenida durante los 30 días calendario inmediatamente anteriores y expresarse en términos de rendimiento efectivo anual neto, independientemente de la posibilidad de expresar su equivalencia en tasas nominales.

2.5.2.3.2. Para calcular dicho rendimiento neto deben haberse deducido previamente todos los costos y gastos a cargo del fondo. Además se deducirá, para dicho cálculo, el porcentaje aplicado como comisión por concepto de la administración de los recursos del mismo. Cuando respecto de un mismo FIC se aplicaren distintas comisiones, se debe calcular para estos efectos la tasa de comisión promedio ponderada cobrada durante el período.

2.5.2.3.3. La información debe tener su fuente en los mismos datos que sirven de base para la elaboración del informe semanal estadístico conforme al formato que para el efecto señale la SFC.

2.5.2.3.4. Siempre que se mencione la rentabilidad obtenida por un FIC, debe destacarse que dicha rentabilidad no es necesariamente indicativa de futuros resultados.

2.5.2.3.5. Las entidades deben acreditar el cumplimiento de las exigencias antes enunciadas mediante la remisión a esta Superintendencia de una copia del aviso respectivo dentro de los 5 días hábiles siguientes a su publicación.

2.5.2.4. Tratándose de FIC respecto de los cuales la correspondiente sociedad no se encuentra obligada a garantizar un determinado resultado, debe mencionarse, igualmente, que la inversión efectuada conlleva el riesgo de pérdida, inclusive de la totalidad de la misma. Esta última aclaración debe incluirse en los reglamentos de los fondos respectivos.

## 2.6. Programas publicitarios adelantados por las sociedades administradoras de fondos de pensiones y de cesantía, así como de las entidades aseguradoras y las sociedades fiduciarias, en cuanto les sean aplicables

Los programas o campañas publicitarias tendientes a promover la administración de recursos correspondientes a pensiones, y a divulgar las actividades que desarrollen conforme a la Ley 100 de 1993 relativa al Sistema General de Pensiones, -SGP- deben sujetarse al siguiente régimen de excepción:

2.6.1. Aspectos Generales: La publicidad relacionada con la administración de fondos de pensiones y/o de cesantías, debe sujetarse a las siguientes condiciones generales:

2.6.1.1. Sólo podrán adelantar programas publicitarios relacionados con la administración de recursos correspondientes a pensiones dentro del SGP de que trata la Ley 100 de 1993, las entidades administradoras del régimen solidario de prima media con prestación definida, así como las sociedades administradoras de fondos de pensiones y/o de cesantía cuando hayan sido expresamente autorizadas por esta Superintendencia para administrar un fondo de pensiones del régimen de ahorro individual con solidaridad -RAIS-.

2.6.1.2. Las entidades aseguradoras, las sociedades administradoras de fondos de pensiones y de cesantía y las sociedades fiduciarias autorizadas por la SFC para administrar fondos de pensiones voluntarios, pueden realizar campañas publicitarias sobre los mismos, siempre y cuando efectúen de manera destacada la aclaración de que se trata de fondos de pensiones voluntarios y que, por lo tanto, son distintos de los fondos que prevé la Ley 100 de 1993.

2.6.1.3. Las entidades aseguradoras que cuenten con autorización para la explotación del ramo de seguro de pensiones, cuando adelanten campañas publicitarias deben advertir de manera destacada que se trata del seguro de un producto distinto a los fondos de pensiones voluntarios o de aquellos que prevé la Ley 100 de 1993.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

2.6.2. Publicación de la Rentabilidad: cuando se pretenda obtener autorización para publicar o divulgar, por cualquier medio, la rentabilidad obtenida en los fondos que administren las sociedades administradoras de fondos de pensiones y de cesantía, deben observarse los siguientes lineamientos:

2.6.2.1. Debe hacerse referencia a la rentabilidad obtenida durante el período inmediatamente anterior, esto es, dentro del lapso que señale el Gobierno Nacional para la obtención de la rentabilidad mínima, en términos de rendimiento efectivo anual neto, sin perjuicio de la posibilidad de expresar su equivalencia en tasas nominales.

2.6.2.2. Para calcular dicho rendimiento neto deben haberse deducido previamente todos los costos y gastos a cargo del fondo.

2.6.2.3. Siempre que se mencione la rentabilidad obtenida por un fondo de pensiones o de cesantía, debe destacarse que dicha rentabilidad no es necesariamente indicativa de futuros resultados.

2.6.2.4. Tratándose de fondos respecto de los cuales la correspondiente sociedad no se encuentra obligada a garantizar un determinado resultado, debe mencionarse, igualmente, que la inversión efectuada envuelve el riesgo de pérdida, inclusive de la totalidad de la misma. Esta última aclaración debe incluirse en los reglamentos de los fondos respectivos.

2.6.3. Publicidad de servicios colaterales: las sociedades administradoras de fondos de pensiones y/o de cesantía, no pueden utilizar en sus textos publicitarios incentivos o beneficios sujetos a condición potestativa de parte de quien los otorga. Por tanto, para incluir en la publicidad dichos beneficios, éstos deben gozar de absoluta certeza, entendida como el hecho de que su otorgamiento o concesión sea consecuencia directa de la afiliación al fondo respectivo, circunstancia que debe estar suficientemente garantizada por la entidad que otorgaría el aludido beneficio.

En ningún caso los beneficios o incentivos ofrecidos podrán consistir en el otorgamiento directo o indirecto de créditos por parte de las entidades vigiladas.

## 2.7. Instrucciones relativas a la divulgación de información sobre el seguro de depósitos

Las instituciones financieras a las que se refieren el art. 317 del EOSF y las cooperativas a que alude el art. 11 del Decreto Ley 2206 de 1998 y demás normas que los modifiquen, complementen o adicionen y que se encuentren sujetas al régimen de seguro de depósitos, cuyas acreencias estén amparadas por los mismos, deben informar a los consumidores financieros, a través de los mecanismos publicitarios que a continuación se indican, en forma previa y durante la vigencia de los contratos, lo siguiente:

2.7.1. A través de las páginas de Internet o mecanismos de similar cobertura

De acuerdo con lo dispuesto en el numeral III de los Anexos 2 y 3 del presente Capítulo la entidad, deberá indicar:

2.7.1.1. Si la entidad se encuentra inscrita en el Fogafín o en el Fogacoop.

2.7.1.2. Cuál es el objeto del seguro de depósitos.

2.7.1.3. Quiénes son los titulares de las acreencias amparadas por el seguro de depósitos.

2.7.1.4. Cuáles son los productos o acreencias amparadas por el seguro de depósitos.

2.7.1.5. Cuál es valor máximo asegurado cubierto por el seguro de depósitos.

2.7.1.6. Cuáles son los productos o acreencias ofrecidos o contratados, que no se encuentran amparados por el seguro de depósitos.

La publicidad que se divulgue a través del mecanismo mencionado en el presente subnumeral, debe ser cierta, suficiente, clara, oportuna y con caracteres destacados, de forma que le permita a los consumidores financieros conocer la información relativa a la existencia, características y funcionamiento del seguro de depósitos.

Las entidades vigiladas deben actualizar la información del seguro de depósitos señalada en el presente subnumeral y en los anexos 2 y 3 del presente Capítulo, en el evento en que existan modificaciones sobre las mismas, derivadas de una reglamentación posterior.

2.7.2. En los extractos de cada producto

Las instituciones deben incluir en los extractos de los productos que cuenten con un seguro de depósitos la expresión “*este producto cuenta con seguro de depósitos*” de acuerdo con los parámetros contenidos en el numeral IV de los anexos 2 y 3 del presente Capítulo.

Igualmente, en los productos que no se encuentren amparados por los seguros de depósitos las instituciones deben informar de este hecho a los consumidores financieros de una manera clara y precisa, especificando “*este producto no se encuentra amparado por un seguro de depósitos*”.

2.7.3. En las oficinas, agencias y sucursales abiertas al público

Las entidades vigiladas deben fijar un aviso en las oficinas, agencias y sucursales abiertas al público, en el cual se indique que éstas se encuentran inscritas en el fondo de garantías que corresponda, precisando de manera clara los beneficios de



# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

tal inscripción e indicando las características y condiciones de funcionamiento del seguro de depósitos descritas en los subnumerales 2.7.1.1. a 2.7.1.6. anteriores.

Lo anterior, de acuerdo con los parámetros contenidos en los anexos 2 y 3 del presente Capítulo.

La información que se suministre a los consumidores financieros a través de este mecanismo, debe ser cierta, clara, suficiente, oportuna y con caracteres destacados.

2.7.4. En la publicidad divulgada masivamente por escrito, incluyendo medios electrónicos

En toda publicidad que divulguen de manera escrita las entidades vigiladas deben atender las instrucciones a las que se refieren los anexos 2 y 3 del presente Capítulo, señalando en forma clara que el producto ofrecido se encuentra amparado por un seguro de depósitos.

### **2.8. Divulgación del seguro de depósitos al momento de la contratación o vinculación del consumidor financiero, de la apertura o renovación de un producto**

Al momento de la contratación, vinculación, apertura o renovación de un producto, amparado o no con un seguro de depósitos, las entidades vigiladas deben suministrarle al consumidor financiero la información de que trata el subnumeral 2.7.1. del presente Capítulo, y dejar constancia documentada del cumplimiento de esta instrucción.

La información que se suministre a los consumidores financieros a través de este mecanismo, debe ser cierta, clara, suficiente, oportuna y con caracteres destacados.

### **2.9. Capacitación de los funcionarios que atiendan consumidores financieros**

Los funcionarios que ofrezcan productos amparados por un seguro de depósitos, deben recibir por parte de la institución financiera, la capacitación que les permita suministrar a los consumidores financieros, información cierta, clara, suficiente y oportuna, relativa al seguro de depósitos.

## **3. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Desde el art. 97 del EOSF se establece como una obligación de las entidades vigiladas el proveer información cierta, suficiente, clara y oportuna a los consumidores financieros de suerte que con ello se facilite la adopción de decisiones informadas y se permita que éstos escojan las mejores opciones del mercado de acuerdo con sus necesidades.

En concordancia con ese principio, la Ley 1328 de 2009 y su reglamentación, contenida entre otros, en los arts. 2.35.4.1.1 y siguientes del Decreto 2555 de 2010, han buscado desarrollar un estatuto de protección al consumidor al establecer ese deber de información como: (i) un derecho de los consumidores financieros en los términos del literal b. del art. 5; (ii) una obligación especial de las entidades vigiladas de acuerdo con lo establecido en los literales a, b, c, f, g, h, j, o, p y s del art. 7; (iii) un principio orientador que debe regir las relaciones que se establezcan entre los consumidores financieros y las entidades al tenor de lo previsto por el literal c. del art. 3 de la misma norma y (iv) un elemento constitutivo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) al que se refiere el literal c del art.8.

Con base en estas consideraciones, en el presente numeral se definen las reglas de suministro de información que deben mantener las entidades vigiladas en desarrollo de su objeto social, tanto de manera general como respecto de productos o servicios que por su especificidad, requieran de mayor detalle, a saber:

### **3.1. Información respecto de las instancias de atención al consumidor financiero**

#### **3.1.1. Sistema de atención al consumidor - SAC**

Acorde con las disposiciones que rigen el SAC corresponde a las entidades vigiladas, implementar mecanismos eficientes para suministrar información adecuada a los consumidores financieros en los términos previstos en el subnumeral 1.5.8 del Capítulo II, Título III de la Parte I de esta Circular.

#### **3.1.2. Defensoría del consumidor financiero**

De conformidad con el subnumeral 2.3 del Capítulo II, Título III de la Parte I de esta Circular, las entidades que de acuerdo con la ley deban contar con un defensor del consumidor financiero o aquellas que voluntariamente lo hayan designado, tienen la obligación permanente de informar al público, sobre la existencia y funciones del Defensor, así como sobre los demás aspectos que ahí se señalan.

### **3.2. Generalidades de la información de los productos y servicios**

Las siguientes instrucciones son de aplicación general por parte de las entidades vigiladas en desarrollo del suministro y divulgación de los productos o servicios que ofrezcan a los consumidores financieros, especialmente, respecto de aquellos que exijan para su formalización la suscripción de un contrato de adhesión. Lo anterior, sin perjuicio de las instrucciones especiales previstas en otros apartes o instructivos sobre la materia.

Las reglas de suministro de información deben observarse (i) antes de la celebración de un contrato; (ii) durante su ejecución; y (iii) después de la terminación del mismo.

#### **3.2.1 Finalidad de la información**

La información que divulguen o suministren las entidades vigiladas a los consumidores financieros debe:

3.2.1.1. Dotar a los consumidores financieros de elementos y herramientas suficientes para la toma de decisiones.

3.2.1.2. Facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado, y

3.2.1.3. Propender porque los consumidores financieros conozcan los derechos y obligaciones pactadas.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 3.2.2. Requisitos de la información

La información que divulguen o suministren las entidades vigiladas debe cumplir con la finalidad prevista en el subnumeral precedente y para ello, como mínimo, debe:

- 3.2.2.1. Ser cierta, suficiente y corresponder a lo ofrecido o previamente publicitado.
- 3.2.2.2. Ser clara y comprensible.
- 3.2.2.3. Ser divulgada o suministrada oportunamente.
- 3.2.2.4. Encontrarse vigente al momento en que se suministre o divulgue, indicándose el tiempo de vigencia y la fecha de la última actualización.
- 3.2.2.5. Ser entregada o estar permanentemente disponible para los consumidores financieros, como mínimo en los sitios web de las entidades vigiladas y en sus oficinas.

## 3.2.3. Difusión de la información

Las entidades vigiladas deben atender las siguientes instrucciones en la difusión de la información a los consumidores financieros:

- 3.2.3.1. La información debe ser divulgada a través de mecanismos que garanticen la observancia de los requisitos señalados en el subnumeral precedente. Los criterios empleados para la selección de tales mecanismos deben estar debidamente documentados.
- 3.2.3.2. Las entidades vigiladas deben divulgar las medidas, canales e instrumentos que implementen para la atención a personas con cualquier tipo de discapacidad y adultos mayores.
- 3.2.3.3. La información que suministren las entidades vigiladas a los consumidores financieros directamente o a través de terceros (asesores, agentes comerciales, entre otros) debe ser concordante con aquella contenida en los contratos correspondientes y la divulgada o publicitada por la entidad a través de los diferentes medios y/o canales; y ajustarse a la realidad jurídica y económica del servicio promovido.
- 3.2.3.4. La información actualizada de los productos, canales, puntos de atención, servicios y tarifas, puede ser puesta a disposición de terceros desarrolladores de API (Application Programming Interface) o de cualquier otro mecanismo que permita el intercambio automático de información, en las condiciones que cada entidad determine y con la debida gestión de los riesgos asociados a este intercambio.

## 3.2.4. A través de los diversos canales de prestación de servicios

La información que se suministre a través de los distintos canales de prestación u ofrecimiento de los productos o servicios de las entidades vigiladas debe cumplir con las siguientes condiciones:

- 3.2.4.1. Dar a conocer a sus clientes y usuarios, en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no. En este evento sin generación de cobro alguno. Tratándose de cajeros automáticos la obligación sólo aplica para operaciones realizadas en el territorio nacional y cuyo autorizador tenga domicilio en Colombia.
- 3.2.4.2. Establecer las condiciones bajo las cuales los clientes podrán ser informados en línea acerca de las operaciones realizadas con sus productos.
- 3.2.4.3. Informar adecuadamente a los clientes respecto de las medidas de seguridad que deben tener en cuenta para la realización de operaciones por cada canal, así como los procedimientos para el bloqueo, inactivación, reactivación y cancelación de los productos y servicios ofrecidos.

Las entidades que presten servicios a través de corresponsales móviles deben implementar estrategias para informar a los consumidores financieros sobre la manera de identificarlos. Así mismo, deben contar con mecanismos que les permita a los clientes confirmar si quien ofrece el servicio está autorizado para tal propósito.

Para la prestación del servicio fuera de línea, las entidades deben informar a los consumidores financieros sobre esta alternativa, explicándoles las características de estas operaciones, las condiciones de registro de las mismas, y las medidas de seguridad que se deben adoptar para su realización.

- 3.2.4.4. Establecer y publicar por los canales de distribución, en los que sea posible, las medidas de seguridad que debe adoptar el cliente para el uso de los mismos.

Para la prestación de servicios a través de corresponsales móviles, la entidad debe mantener, permanentemente y a disposición de los consumidores financieros, el listado actualizado de los corresponsales habilitados por la entidad para la prestación de servicios.

- 3.2.4.5. Diseñar procedimientos para dar a conocer a los clientes, usuarios y funcionarios, los riesgos derivados del uso de los diferentes canales e instrumentos para la realización de operaciones.

- 3.2.4.6. Generar un soporte al momento de la realización de cada operación monetaria. Dicho soporte debe contener al menos la siguiente información: fecha, hora (hora y minuto), código del dispositivo (para Internet: la dirección IP desde la cual se hizo la misma; para dispositivos móviles: el número desde el cual se hizo la conexión), número de la operación, costo para el cliente o usuario, tipo de operación, entidades involucradas (si a ello hay lugar) y número de las cuentas que afectan. Se deben ocultar los números de las cuentas con excepción de los últimos 4 caracteres, salvo cuando se trate de la cuenta que recibe una transferencia. Cuando no se pueda generar el soporte, se debe advertir previamente al cliente o usuario de esta situación. Para el caso de IVR y dispositivos móviles se entenderá cumplido el requisito establecido en este numeral cuando se informe el número de la operación. Para los pagos sin contacto no será obligatoria la entrega al cliente del soporte impreso de la operación, salvo que sea solicitado por el cliente.

Las operaciones que se realicen fuera de línea, a través de un corresponsal móvil, deben contar con un soporte físico que garantice el no repudio por parte de la entidad y que dé cuenta de la operación efectuada por el consumidor financiero. Dicho soporte debe contener al menos la fecha, hora, código del corresponsal, número de la operación, costo para el consumidor y tipo y monto de operación y debe servir como mecanismo de confirmación de la misma.

- 3.2.4.7. La prestación de servicios a través de corresponsales exige el diseño de una estrategia que le permita a la entidad

## **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

vigilada informar a los clientes y usuarios, las características del servicio prestado a través de los corresponsales, las operaciones realizadas a través de éstos, las medidas de seguridad que deben tomar para su realización y los medios a través de los cuales podrá comunicar a la entidad vigilada cualquier falla o irregularidad en la prestación del servicio.

En todo caso, las entidades vigiladas son las únicas responsables de que las actividades de promoción y publicidad que efectúen los corresponsales se adelanten conforme a lo establecido en el EOSF, a lo dispuesto en el Título 9 del Libro 36 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, así como en los instructivos expedidos por la SFC.

### **3.2.5. A través de los sitios web de las entidades**

Las entidades vigiladas deben observar las siguientes reglas, en sus respectivos sitios web:

3.2.5.1. Todas las entidades deben implementar en la página de inicio de sus sitios web un vínculo con el nombre “información sobre productos y servicios”.

3.2.5.2. La información correspondiente a cada producto o servicio comercializado, debe estar publicada individualmente, de forma tal que el consumidor financiero pueda conocerla en detalle y sin que de lugar a confusión con otro producto o servicio. A manera de ejemplo, en el producto cuenta de ahorros debe separarse la información correspondiente a cada una

# 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

3.3.1.5. Monto correspondiente a las sanciones pecuniarias establecidas por incumplimientos contractuales.

3.3.1.6. Gastos de cobranza, para lo cual en forma previa y al momento de la aprobación o desembolso de los créditos, lo siguiente:

3.3.1.6.1. Las políticas y mecanismos implementados por la entidad para efectuar la gestión de cobranza prejudicial.

3.3.1.6.2. El momento a partir del cual se iniciará la gestión de cobranza prejudicial.

3.3.1.6.3. Los gastos derivados de la gestión de cobranza prejudicial, incluida la forma para determinarlos y los conceptos empleados para su liquidación.

3.3.1.6.4. Las dependencias internas o las entidades externas autorizadas por la vigilada para adelantar las gestiones de cobranza.

3.3.1.6.5. Las entidades vigiladas deben informar si las personas que realizan la gestión de cobranza se encuentran autorizadas para aceptar acuerdos de pago con los consumidores financieros.

3.3.1.6.6. Los canales a través de los cuales los deudores pueden efectuar el pago.

3.3.1.7. Tarifas que se cobren por concepto de extractos, certificaciones y otros servicios prestados por la entidad a los usuarios de las operaciones no monetarias.

3.3.1.8. Cualquier cobro o pago adicional que deban efectuar los consumidores financieros, diferente de los mencionados en los subnumerales anteriores.

3.3.1.9. Los costos de retiros efectuados en cajeros electrónicos ubicados en el exterior, podrán superar los límites establecidos para los retiros locales si los establecimientos de crédito acreditan que los costos de la operación superan la tarifa máxima establecida en el art. 2.35.4.2.4 del Decreto 2555 de 2010, con la presentación de una certificación en la que se indique que por virtud de los contratos celebrados con las entidades del exterior, los costos para esta operación superan la tarifa máxima que se encuentre vigente.

3.3.2. Publicidad sobre tasas en las operaciones activas y pasivas

**Las entidades vigiladas deben informar periódicamente al público las tasas remuneratorias activas y pasivas de sus productos y servicios a través de carteleros o si lo estiman conveniente en avisos de prensa u otros medios, para lo cual deben sujetarse a las siguientes reglas:**

3.3.2.1. Oferta de tasas en productos de ahorro

Por tratarse de una oferta a los consumidores financieros, la tasa de interés efectiva anual y la forma de liquidación no podrán ser modificadas por la entidad durante el periodo determinado en la oferta.

En aquellos eventos en que la entidad vaya a modificar la tasa de interés, la periodicidad o la forma de liquidación que venía ofreciendo, para el periodo subsiguiente de la oferta vigente, será preciso que informe al público mediante la publicación de un aviso, con una antelación no inferior a 8 días calendario a la fecha en la que se va a producir la modificación.

3.3.2.2. Gratuidad de incentivos

Atendiendo lo dispuesto en el art. 2.24.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010 se entiende por promoción comercial mediante incentivos, todo ofrecimiento transitorio que directa o indirectamente realicen las entidades vigiladas, en forma gratuita, como un estímulo adicional a la tasa de interés y/o al costo del servicio, cualquiera sea la forma o denominación que adopte.

En tal sentido, los incentivos pueden ser ofrecidos directamente por la entidad o utilizando los servicios de su matriz, filiales, vinculadas y en general, cualquier intermediario que cumpla con los ofrecimientos de la entidad promotora, v.gr, las agencias de turismo, los concesionarios de vehículos, entre otros.

De otra parte, debe entenderse que los ofrecimientos tienen el carácter de transitorios, como quiera que son elementos adicionales a los propios de la actividad financiera y, por lo tanto, no resultan permanentes a la misma.

Finalmente, cabe destacar la gratuidad de los incentivos, es decir la ausencia de contraprestación financiera en el lanzamiento de promociones. Es así como en productos o servicios financieros iguales, no podrán ofrecerse tasas de interés diferenciales, como en el caso de las cuentas de ahorro, sin perjuicio de que en una o varias de ellas se establezcan premios. Con todo, se considerará una práctica no autorizada la instauración de rangos de depósitos con tasas de interés diferenciales, en alguna o algunas de las cuales se pacte el ofrecimiento de incentivos y en otros no.

Igualmente, se considerará que el costo del incentivo se está traduciendo en una mayor carga o en un menor rendimiento para el ahorrador o usuario del producto o servicio promocionado cuando se pacte la penalización a cargo de éste por terminación anticipada del contrato en el cual se instrumenta la adquisición del producto o servicio mencionado, o el cambio en las condiciones del mismo, tal como la disminución de la tasa de interés remuneratoria convenida para el periodo correspondiente, de acuerdo con las subsiguientes reglas de publicación de tasas de interés.

3.3.2.3. Divulgación de información

**Las entidades podrán divulgar en forma conjunta la publicidad, utilizando para el efecto los servicios gremiales, lo cual no es óbice para establecer la responsabilidad individual.**

**De igual forma, la SFC debe publicar trimestralmente, en periódicos nacionales y regionales de amplia circulación y en forma comparada, la tarifa de todos los productos y servicios que las entidades vigiladas ofrezcan de manera masiva. Para tal efecto, los establecimientos de crédito deben remitir información sobre los precios de los diferentes servicios financieros en el plazo y condiciones establecidas por esta Superintendencia. Adicionalmente, la SFC publica mensualmente en su página de internet la información relativa a las tarifas de servicios financieros.**

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 3.3.2.4. Carteleras

Las instituciones financieras deben disponer de manera permanente, en todas y cada una de sus oficinas, una cartelera o tablero que se situará en los lugares de atención al público, de manera visible, en la que se presente con carácter permanente las tasas de interés activas y pasivas (efectivas anuales) que cobren o reconozcan, según el caso, en sus operaciones ordinarias, distinguiendo los subtipos de productos, así como las comisiones por concepto de otros productos o servicios como la negociación de divisas o la expedición de cartas de crédito. Para tal efecto, deben usarse tipos de letras y números que resulten fácilmente legibles.

Las carteleras deben reflejar los cambios en la tasa de interés o en la forma en que ésta se liquidará, con la periodicidad definida para cada tipo de producto.

## 3.3.2.5. Restricciones para la expresión de tasas de interés por parte de las entidades vigiladas

Los avisos que contengan la rentabilidad que se ofrece al inversionista, así como la tasa de interés o de descuento que se cobre al deudor, deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

3.3.2.5.1. Cualquiera que sea la tasa de interés referida en la divulgación de información de las entidades vigiladas, debe calcularse conforme a las definiciones contenidas en el subnumeral 1.2 del Capítulo I, Tít. I de la Parte II de la presente Circular y expresar su equivalencia con la tasa de interés efectiva anual.

3.3.2.5.2. La rentabilidad de una inversión no se puede referir a períodos cuya duración sea superior a 1 año.

3.3.2.5.3. Para el cálculo de la rentabilidad solamente deben tenerse en cuenta factores objetivos. Factores como beneficios tributarios o saldos mínimos, que no se pueden cuantificar individualmente, no se deben incluir numéricamente en la tasa de rentabilidad. Estos factores subjetivos pueden mencionarse cualitativa y adicionalmente.

3.3.2.5.4. Tanto la rentabilidad que se ofrezca para una inversión como la tasa de interés que se cobre para un crédito, deben ser exactas y no se pueden aproximar sus valores ni por encima en el primer caso ni por debajo en el segundo.

En todo aviso o promoción debe manifestarse que las tasas de interés de rentabilidad allí utilizadas se calculan de acuerdo con las definiciones adoptadas por la SFC. Así mismo a todo deudor, que así lo solicite, debe explicársele la tasa de interés o de descuento, utilizando dichas definiciones.

## 3.3.3. Tasas de interés en operaciones activas y pasivas

Toda divulgación de tasas de interés que realice una entidad para información a los consumidores financieros debe, en primera instancia, distinguir entre operaciones activas y pasivas.

A partir de la señalada distinción las tasas de interés sean éstas fijas o variables, deben expresarse en términos efectivos anuales, independientemente de la posibilidad de expresar su equivalencia en tasas nominales y calcularse en la forma que lo determina esta Superintendencia en el Capítulo I, Título I de la Parte II de la presente Circular.

Tratándose de tasas de interés variables, la tasa de interés de referencia debe ser expresada en términos efectivos anuales y el margen o *spread*, también calculado en términos efectivos anuales, debe informarse adicionada a la misma.

La tasa de interés efectiva debe incluir conceptos tales como comisiones, estudios, vigilancia, descuentos de crédito y cualquier suma que reciba el acreedor directamente o por interpuesta persona, teniendo como causa la entrega de dinero, a título de depósito o de mutuo, así como aquellas sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito, de conformidad con lo señalado por el art. 68 de la Ley 45 de 1990.

Los emolumentos que obedezcan a servicios adicionales e independientes que se encuentren autorizados y que, en consecuencia, no se cobren de manera uniforme a los usuarios del mismo servicio, deben excluirse del cálculo de la mencionada tasa de interés efectiva y mostrarse en forma individual, en cuyo caso se identificarán por separado con expresión de su costo en términos de tasa de interés.

Para el caso de las tarjetas de crédito, en la publicidad debe determinarse la tasa de interés efectiva anual que se cobrará durante el mes siguiente por concepto de "utilizaciones" y "avances en efectivo", incluyendo para efectos de su cálculo, todos aquellos cobros que influyen en la determinación del costo financiero del crédito a cargo del beneficiario del mismo con el fin de que los usuarios estén informados del costo real que les implicaría la utilización de una u otra tarjeta de crédito. Esta información debe incluir en forma separada el costo de la cuota de manejo y la prima de seguro.

## 3.3.4. Divulgación de información al consumidor financiero conforme a las disposiciones de la Ley 2009 de 2019

En virtud de lo establecido en la Ley 2009 de 2019, las entidades vigiladas deben informar a cada uno de sus clientes de manera clara, específica y oportuna, a través de cualquiera de los siguientes canales de comunicación (i) extractos, (ii) SMS, (iii) sucursal telefónica, y (iv) correo electrónico, la composición del paquete mínimo de productos y/o servicios señalados en los parágrafos 1, 2 y 3 del artículo 1 de la mencionada Ley al que tendrán acceso sin costo adicional. En todo caso, las entidades vigiladas deben utilizar dos de los canales de comunicación atrás referidos.

Sin perjuicio de lo anterior, las entidades vigiladas deben mantener a disposición de los consumidores financieros en su página web y red de oficinas información clara y actualizada respecto de los paquetes mínimos de productos y/o servicios sin costo adicional para los diferentes segmentos definidos en su política comercial, con el propósito de que los consumidores financieros puedan acceder a esta información.

En el evento en que haya cualquier cambio en la composición del paquete mínimo de productos y/o servicios sin costo adicional de los clientes, las entidades vigiladas deben informar acerca del mismo con 15 días de antelación, como mínimo.

## 3.4. Reglas particulares a algunos productos o intermediarios

### 3.4.1 Establecimientos de crédito y Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE)

#### 3.4.1.1. Estabilidad de las tarifas

Los establecimientos de crédito no pueden incrementar las tarifas cobradas a sus clientes, ni imponer obligaciones adicionales a las inicialmente pactadas sin antes haberlo notificado a cada cliente por los canales usados habitualmente por la entidad para reportar los extractos mensuales, dentro de los términos y siempre que se cumplan las condiciones del art. 2.35.4.2.6 del Decreto 2555 de 2010.

## **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

### **3.4.1.2. Reporte Anual de Costos Totales (RACT)**

De conformidad con lo previsto en el art. 2.35.4.2.1 del Decreto 2555 de 2010, los establecimientos de crédito y las SEDPE deben suministrar a sus clientes un RACT, el cual debe cumplir con las siguientes condiciones:

#### **3.4.1.2.1. Contenido**

El reporte debe consolidar la información correspondiente a todos los productos que tenga contratados cada cliente con la entidad, mediante contratos de adhesión, y respecto de cada uno de ellos se deberá discriminar el valor que el cliente ha pagado durante el año de, por lo menos, lo siguiente:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- 3.4.1.2.1.1. Cobros efectuados al cliente, asociados a los servicios:  
3.4.1.2.1.1.1. Cuotas de administración y/o manejo de los productos.  
3.4.1.2.1.1.2. Tarifas por operaciones realizadas a través de los diferentes canales.  
3.4.1.2.1.2. Cobros realizados al cliente a favor de terceros.  
3.4.1.2.1.3. Retenciones tributarias.  
3.4.1.2.1.4. Cobros asociados a las operaciones y productos a los que se le debe calcular el Valor Total Unificado en las Operaciones Activas (VTUA) y Valor Total Unificado en las Operaciones Pasivas (VTUP), descritos en los arts. 2.35.4.3.1 y 2.35.4.3.2 del Decreto 2555 de 2010.

Se excluyen de este reporte las operaciones y productos que no presenten ningún cobro durante el año para el cual se efectuó el cálculo.

3.4.1.2.2. Destinatarios

Todos los clientes de los establecimientos de crédito y de las SEDPE tienen derecho a recibir el RACT, independientemente de la fecha de terminación de su relación comercial dentro del año objeto del reporte.

3.4.1.2.3. Forma de Entrega

Podrá ser remitido por medios físicos o electrónicos, a elección de cada cliente o en su defecto a través de los canales habitualmente usados por el establecimiento de crédito o SEDPE para el reporte de los extractos mensuales. Para el efecto, las entidades deben ofrecer las alternativas posibles, incluyendo el envío físico, al momento de contratar un producto o servicio y en las oportunidades de actualización de la información del cliente, para que cada uno defina la forma en que quiere recibir el RACT. Las entidades deben mantener a disposición de la Superintendencia la constancia de la selección del medio de envío por parte del cliente, así como la constancia del envío del reporte.

3.4.1.2.4. Periodicidad

El RACT debe contener la información prevista en el subnumeral 3.4.1.2.1 de este Capítulo para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de cada año y debe ser suministrado a más tardar el 31 de marzo del año siguiente.

Sin embargo, si se presenta la terminación de la relación comercial entre el cliente y el establecimiento de crédito antes del 31 de diciembre del respectivo año, la entidad puede elegir entregar el RACT con anterioridad o remitirlo dentro del primer trimestre del año siguiente.

3.4.1.3. Paquete de servicios básicos

Para los efectos previstos en el art. 2.35.4.2.2 del Decreto 2555 de 2010, el paquete de servicios básicos de una cuenta de ahorros o de un depósito **de bajo monto**, para persona natural, está compuesto por los siguientes servicios: entrega de tarjeta débito (únicamente la inicial), retiro **en cajeros propios, transferencias y pagos por internet o aplicación móvil**, y retiros por corresponsales. Las entidades que ofrezcan todos los servicios mencionados, deben cotizar este paquete en las condiciones que se indican en la siguiente tabla:

Servicio	Cantidad mensual incluida en la cotización del paquete
Entrega de tarjeta débito (Únicamente la inicial)	1
Retiro en cajeros <b>propios</b>	6
<b>Transferencias y pagos entre cuentas o depósitos de otra entidad, por internet o aplicación móvil</b>	4
Transferencias <b>y pagos</b> entre cuentas o depósitos de la misma entidad, <b>por internet o aplicación móvil</b>	4
Retiro por corresponsales bancarios	2

El paquete de servicios básicos debe estar disponible para el consumidor financiero que lo solicite y debe ser promocionado de manera tal que éste conozca los servicios y la cantidad de transacciones incluidas en la tarifa del paquete.

Las entidades pueden promocionar el paquete de servicios básicos como un producto de inclusión financiera y deben informar al consumidor financiero, por cualquier medio verificable, la tarifa a cobrar en cada paquete. En todo caso, en lo relativo a los productos y/o servicios previstos en los párrafos 1 y 2 del artículo 1 de la Ley 2009 de 2019, las entidades vigiladas deben dar cumplimiento a las instrucciones señaladas en el subnumeral 3.3.4. del presente Capítulo.

3.4.1.4. Conceptos para el cálculo del VTUA y VTUP

Los conceptos que los establecimientos de crédito y las SEDPE deben tener en cuenta para el cálculo y reporte del VTUA y VTUP son los establecidos en los arts. 2.35.4.3.1 y 2.35.4.3.2 del Decreto 2555 de 2010.

En la proyección revelada las entidades deben expresar cada uno de los valores sobre los cuales se tenga certeza, incluyendo los relativos a los costos transaccionales por el uso del producto. Así mismo debe excluir aquellos costos transaccionales respecto de los cuales no tenga certeza sobre su ocurrencia.

3.4.1.4.1. Proyección de los conceptos para el cálculo del VTUA y VTUP

Para las proyecciones de que trata el párrafo 1. de los arts. 2.35.4.3.1 y 2.35.4.3.2 del Decreto 2555 de 2010, los valores de los índices o tasas que los establecimientos de crédito y las SEDPE tomen como referencia, deben ser proyectados de acuerdo con los modelos propios de cada entidad, las características específicas de cada producto y en consideración de la realidad de económica del momento en que se efectúe el cálculo del VTUA y VTUP.

Las entidades deben informar al cliente potencial que el VTUA y el VTUP resultan de una proyección y que por lo tanto, no necesariamente corresponden a los montos efectivamente pagados o recibidos, conforme a lo establecido en el párrafo 2. de los arts. 2.35.4.3.1 y 2.35.4.3.2 del Decreto 2555 de 2010.

3.4.1.5. Ventas atadas

Para los efectos previstos en el art. 2.35.4.2.7 del Decreto 2555 de 2010 y sin perjuicio de que puedan adquirirse dentro de un paquete o portafolio varios productos de un mismo establecimiento de crédito, en las condiciones que éste determine, es



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

obligación de la entidad ofrecer a los consumidores financieros la opción de adquirir de manera independiente o separada, los siguientes productos:

- 3.4.1.5.1. Cuenta de ahorro
- 3.4.1.5.2. Cuenta corriente
- 3.4.1.5.3. Crédito de vivienda individual a largo plazo
- 3.4.1.5.4. Crédito de consumo
- 3.4.1.5.5. Microcrédito

Para el caso de los seguros obligatorios y voluntarios asociados a los créditos de vivienda individual a largo plazo, se debe garantizar al consumidor financiero la posibilidad de adquirirlos con la entidad aseguradora del grupo al que se encuentre vinculado el establecimiento de crédito o con cualquier otra entidad aseguradora, de conformidad con lo previsto en el subnumeral 1.3 del presente Capítulo. El establecimiento de crédito deberá dejar constancia de esta situación.

### 3.4.1.6. Tarjetas de crédito

#### 3.4.1.6.1. Avisos

Dentro de los tres (3) primeros días hábiles de cada mes los establecimientos de crédito deben publicar en un periódico de amplia circulación nacional -en las páginas informativas de temas económicos y en caracteres destacados-, la tasa de interés efectiva anual que cobrarán durante el mes, incluyendo, para efectos de su cálculo, todos aquellos cobros que influyen en la determinación del costo financiero del crédito a cargo del beneficiario del mismo, con el fin de que los usuarios estén informados del costo real que les implica la utilización de una u otra tarjeta de crédito.

### 3.4.2. Intermediarios del mercado cambiario

Los intermediarios del mercado cambiario deben mantener de manera permanente y fijar diariamente en la cartelera a que se refiere el subnumeral 3.3.2.4 anterior, la tasa de compra y venta de divisas y, de pago de giros que ofrezcan para sus operaciones del día, así como las tasas convenidas para las operaciones a realizar el día hábil inmediatamente siguiente.

#### 3.4.2.1. Operaciones con divisas recibidas por los residentes en el país por concepto de operaciones que no deban analizarse obligatoriamente a través del mercado cambiario

Las entidades vigiladas deben diseñar y aplicar mecanismos adecuados y permanentes de divulgación, tales como avisos visibles en carteleras, que permitan a los consumidores financieros conocer, de acuerdo con las políticas de cada entidad, el derecho que tienen de efectuar con las divisas recibidas por concepto de operaciones que no deban canalizarse a través del mercado cambiario, las transacciones a que se refiere el art. 76 de la Resolución Externa 8 de 2000 de la JDBR.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En tal sentido, cuando las entidades vigiladas decidan realizar alguna de las operaciones enunciadas en la citada disposición, deben recibir del cliente o usuario, en caso que éste las posea y las presente, las divisas originadas en operaciones que no deban canalizarse a través del mercado cambiario, sin que resulte admisible efectuar exigencias distintas de las contempladas en el estatuto cambiario, la ley o disposiciones reglamentarias, como por ejemplo, la de requerir para hacer la transacción que se adquieran las divisas al mismo intermediario, cuando para la correspondiente operación el régimen de la materia no contempla tal condición.

### 3.4.2.2. Pago de giros de divisas que no deben canalizarse obligatoriamente a través del mercado cambiario

Igual que para el caso anterior, es deber de las entidades vigiladas informar que los giros de divisas que no deban canalizarse obligatoriamente a través del mercado cambiario pueden ser cobrados por los beneficiarios en moneda extranjera o en moneda legal.

De esta forma, las entidades vigiladas deben cancelar el importe de dichos giros mediante la entrega de su importe en divisas, si así lo solicita el beneficiario. El pago en moneda legal podrá efectuarse si se acuerda con el beneficiario la venta de las respectivas divisas.

Tratándose de sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales cuando se contemple la realización de alguna de las operaciones que no deban canalizarse a través del mercado cambiario, la entidad no puede negarle al cliente o usuario la recepción de las divisas, debiendo cumplir con todas las exigencias necesarias para establecer su origen de conformidad con los parámetros consignados en los manuales de procedimientos, en el estatuto cambiario, en la ley o en las disposiciones reglamentarias en desarrollo de la natural administración de los riesgos inherentes a la operación que se pretende realizar.

### 3.4.3. Entidades aseguradoras

#### 3.4.3.1. Deber de información

**Las entidades aseguradoras deben velar porque las Personas Naturales Vinculadas, definidas en el numeral 7.1 del Capítulo II, Título IV de la Parte II de la CBJ, autorizadas por dichas entidades para comercializar productos de seguros, suministren a los consumidores financieros, previamente a la celebración del contrato de seguro, la siguiente información, de manera cierta, suficiente, clara y oportuna:**

- 3.4.3.1.1. Los derechos y obligaciones emanados del contrato de seguro y de las condiciones particulares.
- 3.4.3.1.2. El alcance de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías de los productos de seguros ofrecidos.
- 3.4.3.1.3. El alcance de los servicios de intermediación.
- 3.4.3.1.4. Los costos del producto y su comercialización, de acuerdo con lo establecido en el art. 9 de la Ley 1328 de 2009.
- 3.4.3.1.5. La forma de vinculación contractual del intermediario con la entidad aseguradora y su estado de inscripción en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros.
- 3.4.3.1.6. La responsabilidad que como intermediario le corresponde frente al consumidor financiero.
- 3.4.3.1.7. La autorización otorgada por la entidad aseguradora para comercializar el producto de seguros ofrecido.
- 3.4.3.1.8. El procedimiento, plazos y documentación a tener en cuenta para la reclamación de un siniestro.
- 3.4.3.1.9. Los canales por medio de los cuales puede formular una petición, queja o reclamo.

#### 3.4.3.2. Información en página web

Sin perjuicio de las reglas generales previstas en este Capítulo, las entidades aseguradoras deben cerciorarse de que los consumidores financieros tengan acceso a los modelos de las pólizas que comercializan mediante la publicación en sus sitios web.

Así mismo, deben suministrar a los consumidores financieros mediante la publicación en un vínculo destacado en la página de inicio de su sitio web y en forma particular para cada producto comercializado, como mínimo, la siguiente información:

- 3.4.3.2.1. Las coberturas básicas con sus exclusiones, valor de los deducibles, períodos de carencia o tiempos de permanencia mínimos antes de la cobertura, límites de edad, renovación automática, revocación unilateral y cualquier otra figura legal que limite el derecho a obtener una indemnización.
- 3.4.3.2.2. Los trámites que se deben adelantar ante la aseguradora para obtener el pago del seguro de acuerdo con la clase de producto, indicando si este valor corresponde o no al valor real del interés asegurado en el momento del siniestro o al monto efectivo del perjuicio patrimonial sufrido por el asegurado.
- 3.4.3.2.3. Los plazos y forma en que el asegurado debe acreditar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida y los derechos que surgen en el evento en que la entidad aseguradora no pague la indemnización dentro del mes siguiente a dicha acreditación.
- 3.4.3.2.4. Explicar de manera descriptiva las figuras de coaseguro, subrogación y transmisión del interés asegurado, con sus consecuencias.
- 3.4.3.2.5. Informar el procedimiento para la devolución de primas en los casos de presentarse las figuras de supraseguro, disminución del interés asegurado o la revocatoria del seguro.
- 3.4.3.2.6. Señalar de manera clara y sin que haya lugar a dudas, que corresponde al asegurado la obligación de declarar el estado del riesgo e informar acerca de las situaciones que impliquen modificación al mismo, con la aclaración de las consecuencias de la reticencia e inexactitud.
- 3.4.3.2.7. En aquellos eventos en que sea procedente la financiación de la prima se deben informar las condiciones del respectivo contrato de mutuo, el procedimiento a seguir por parte del consumidor financiero así como las consecuencias que se generan respecto de la vigencia del contrato de seguro en caso de incumplimiento de una de las cuotas del préstamo otorgado.
- 3.4.3.2.8. Si existen beneficios adicionales deben indicarse los cargos que se generan por la utilización de los servicios de la compañía si los hay, los conceptos que se incluyen en la prima y si existen pagos adicionales por aspectos no contemplados de manera específica.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**3.4.3.2.9.** Para el caso del SOAT, las entidades aseguradoras deben suministrar a los consumidores la misma información que tengan en su sitio web, indicando de manera especial la obligación a cargo de cualquier institución prestadora de salud de dar atención prioritaria a las víctimas de un accidente de tránsito y advertir al consumidor que la reclamación de la indemnización puede realizarse directamente y no requiere apoderados o intermediarios.

**3.4.3.2.10.** Las o que ofrecen pólizas de seguro de vida individual y seguro de vehículos individual de servicio particular, deben implementar en sus páginas de web un "Cotizador" a través del cual se le permita a los consumidores financieros tomar decisiones informadas en lo relacionado con el costo de las pólizas de seguros. Para tal efecto, los mencionados cotizadores deben contener los requerimientos mínimos definidos en las proformas que para tal efecto ha definido esta Superintendencia.

**3.4.3.2.11.** En línea con lo establecido en el art. 2.30.1.2.5 del Decreto 2555 de 2010, las entidades aseguradoras deben publicar en un lugar de fácil acceso en su página web, un listado de las personas naturales y jurídicas que colocan pólizas de seguros, vinculados bajo cualquier tipo de relación contractual a la entidad aseguradora o a un intermediario de seguros autorizado para comercializar sus productos.

Dicho listado debe comprender, como mínimo, la información publicada en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros establecida en el numeral 3.4.12.1.2 de este capítulo.

Este listado debe actualizarse, como mínimo, cada 90 días calendario y deberá quedar constancia de dicha actualización en los registros que para tal efecto cree el área designada por la entidad aseguradora. Las desvinculaciones deben ser actualizadas en el sitio web dentro de los 10 días hábiles, siguientes a la fecha en que la entidad aseguradora tenga conocimiento del hecho.

Está a cargo de las entidades aseguradoras la protección del derecho a la intimidad de las Personas Naturales Vinculadas y el cumplimiento del régimen de protección de datos personales establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Mediante la publicación de la información de cada Persona Natural Vinculada la entidad aseguradora declara que ya ha cumplido con sus obligaciones legales en dichas materias.

No debe publicarse en la página web: (i) la información de los intermediarios que comercialicen exclusivamente seguros del ramo de riesgos laborales; ni (ii) la información relacionada con las personas que comercialicen productos de seguros a través de corresponsales o mediante el uso de red de las entidades vigiladas.

Tratándose de productos de seguros que se comercialicen mediante cualquier modalidad de mercadeo masivo, la entidad debe asegurarse que se suministre al consumidor financiero la información requerida en la presente Circular o se le indique que la misma se encuentra disponible en sus sitios web respectivos, sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 1046 del C.Cio. en relación con la obligación que tienen las entidades aseguradoras de entregar al tomador, en su original, las pólizas.

Con el fin de verificar en cualquier momento el acatamiento de las instrucciones señaladas en el presente numeral, las entidades aseguradoras deben mantener a disposición de esta Superintendencia los soportes que sirvan de sustento al cumplimiento a las reglas de divulgación de información al consumidor financiero y la entrega de la totalidad de la información requerida al momento de la suscripción del contrato respectivo.

## 3.4.4. Crédito de vivienda

En cumplimiento de los arts. 20 y 21 de la Ley 546 del 23 de diciembre de 1999, los establecimientos de crédito que ofrezcan crédito de vivienda están obligados a suministrar a los consumidores financieros interesados en un crédito de vivienda individual, información clara, cierta, comprensible y oportuna respecto de las condiciones de sus créditos, de manera tal que el consumidor financiero conozca suficientemente la operación del sistema, la composición de las cuotas, el comportamiento del crédito durante su vigencia y las consecuencias de su incumplimiento.

### 3.4.4.1. Información previa a la formalización del crédito

#### 3.4.4.1.1. Folleto Informativo

Los establecimientos de crédito que otorguen financiación de vivienda individual a largo plazo, deben tener a disposición en los canales que se consideren convenientes y entregar a los consumidores financieros un folleto gratuito que contenga en forma clara y comprensible la información relativa a este tipo de créditos hipotecarios, cuyo modelo debe remitirse a esta Superintendencia con no menos de 15 días hábiles de antelación a su utilización y difusión.

Para los efectos relativos al cumplimiento de esta obligación los establecimientos de crédito tendrán en cuenta como mínimo los siguientes parámetros:

**3.4.4.1.1.1.** Características de los préstamos otorgados bajo el sistema de UVR o en moneda legal (tasa de interés, sistemas de amortización, plazo, etc.).

**3.4.4.1.1.2.** Requisitos exigidos para su otorgamiento, indicando con precisión los aspectos relativos a seguros, avalúos, estudio de títulos, garantías, etc.

#### 3.4.4.1.2. Proyección del crédito

En cada caso particular, debe entregarse una proyección del crédito discriminando los abonos a capital (en UVR y en pesos), los intereses a pagar, los valores a aplicar por concepto de seguros (incendio, terremoto, vida, etc.). Igualmente, se debe indicar el saldo de la obligación (en UVR y en pesos), aclarando que los valores en pesos se registran a título informativo pues los reales variarán de acuerdo con la inflación efectiva que se presente durante cada uno de los meses del año.

#### 3.4.4.2. Anualmente

Con el objeto de que los deudores de créditos de vivienda cuenten con los elementos de juicio necesarios a que se refiere el art. 20 de la Ley 546 de 1999, los establecimientos de crédito deben remitir a los deudores, dentro del primer mes de cada año la siguiente información:

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

3.4.4.2.1. El comportamiento histórico del crédito indicando para el año inmediatamente anterior cómo se aplicaron los abonos a capital (en UVR y en pesos), los valores por concepto de seguros (incendio, terremoto, vida, etc.), los correspondientes a intereses y el saldo de la obligación (en UVR y en pesos).

3.4.4.2.2. Una proyección del crédito para el año en curso, con las indicaciones señaladas en el subnumeral 3.4.4.1.2. anterior.

En los casos en que la proyección del año anterior no coincida con el comportamiento real del crédito durante ese período, el establecimiento de crédito podrá acompañar una explicación de las causas que dieron origen a tal situación.

La información antes señalada debe ser enviada, sin perjuicio de que pueda ser solicitada por el deudor en cualquier momento durante la vida del crédito.

### 3.4.5. Leasing habitacional

Las operaciones y contratos de leasing habitacional destinados a la adquisición de vivienda familiar de conformidad con lo señalado por la Ley 546 de 1999 constituyen un mecanismo del sistema especializado de financiación de vivienda de largo plazo y en tal sentido, les aplican las disposiciones del crédito tradicional en lo que la reglamentación así ha dispuesto previendo en todo caso que, cuando las entidades autorizadas realicen operaciones de leasing habitacional deben suministrar en todo momento información completa, cierta y comprensible sobre las condiciones de la operación, de forma que quienes pretendan celebrarlas puedan conocer adecuadamente su funcionamiento.

#### 3.4.5.1. Información previa a la formalización del contrato de leasing habitacional

Las entidades autorizadas deben ser claras en informar a los consumidores financieros interesados el alcance del contrato de leasing habitacional, precisando que en virtud del mismo se entrega al locatario la tenencia de un inmueble destinado a vivienda para su uso y goce, a cambio del pago de un canon periódico, durante un plazo convenido, a cuyo vencimiento el bien se restituye a su propietario o se transfiere al locatario, si éste último decide ejercer una opción de adquisición pactada a su favor y paga su valor.

La información que se suministre sobre el leasing habitacional debe contener como mínimo los siguientes datos:

3.4.5.1.1. Una descripción clara de la operación, mediante la cual el interesado pueda entender en qué consiste y cuáles son los principales derechos y obligaciones derivados de ésta. Particularmente, las entidades autorizadas deben advertir que la sola suscripción del contrato de leasing habitacional no transfiere el derecho de dominio al locatario, evento que sólo ocurrirá una vez éste ejerza la opción de adquisición y pague su valor. Igualmente, se debe ilustrar respecto de las previsiones contenidas en el literal d.) del art. 2.28.1.2.1 y en el art. 2.28.1.2.3 del Decreto 2555 de 2010.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

3.4.5.1.2. Los requisitos que se deben cumplir para acceder a la operación. Especialmente deberán ilustrarse:

3.4.5.1.2.1. Los criterios generales de evaluación adoptados por la respectiva entidad para determinar la capacidad de pago del potencial locatario.

3.4.5.1.2.2. Las garantías que la entidad autorizada puede exigir al locatario para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, y

3.4.5.1.2.3. Los seguros obligatorios y opcionales en la operación.

3.4.5.1.3. Características especiales de las operaciones de leasing habitacional. Con el fin de que los usuarios puedan tomar decisiones debidamente ilustradas, las entidades deben suministrar información adecuada por lo menos sobre los siguientes aspectos del contrato:

3.4.5.1.3.1. Modalidades de pacto de la operación ofrecidas por la entidad autorizada (moneda legal o unidades de valor real - UVR), ilustrando los efectos de la suscripción en una u otra forma.

3.4.5.1.3.2. Sistemas de amortización.

3.4.5.1.3.3. Costos financieros.

3.4.5.1.3.4. Plazos.

3.4.5.1.3.5. Ilustración detallada de los costos para el locatario distintos de los financieros (por ejemplo seguros, impuestos).

3.4.5.1.3.6. Indicación de la forma de liquidación del canon y los valores incluidos en éste, efectos de la mora, de los pagos parciales y de los pagos extraordinarios.

3.4.5.1.3.7. Estimación de la opción de adquisición.

3.4.5.1.3.8. Efectos por no ejercer la opción de adquisición.

3.4.5.1.3.9. Ejercicio anticipado de la opción de adquisición.

3.4.5.1.3.10. Condiciones y procedimiento para la cesión de la opción de adquisición.

3.4.5.1.3.11. Condiciones y procedimiento para la cesión del contrato y efectos de la misma.

3.4.5.1.3.12. Causas de terminación.

3.4.5.1.3.13. Condiciones para la terminación anticipada del contrato y efectos de la misma.

3.4.5.1.4. Proyección: Para ilustrar en mejor forma a los interesados, las entidades autorizadas deben entregar una proyección del contrato, en la cual se indique el valor estimado de los cánones, discriminando en éstos las amortizaciones, el costo financiero y los montos a pagar por seguros, impuestos u otros conceptos.

Debe precisarse que tales valores se registran a título informativo pues los reales podrían variar de acuerdo con el cambio de los supuestos empleados para tal estimación.

3.4.5.2. Información a los locatarios durante la ejecución del contrato

Con el objeto de que los locatarios cuenten con información clara y comprensible sobre las condiciones de sus respectivos contratos, en cumplimiento de lo establecido en el art. 2.28.1.3.5 del Decreto 2555 de 2010 las entidades autorizadas deben remitir durante el primer mes de cada año calendario la siguiente información:

3.4.5.2.1. El comportamiento histórico del contrato, indicando para el año inmediatamente anterior cómo se aplicaron los cánones, el saldo por amortizar, los valores por costos financieros, seguros y otros conceptos. Tratándose de contratos pactados en UVR las cifras presentadas en el extracto deben reflejarse en UVR y en pesos.

3.4.5.2.2. Una proyección del contrato para el año en curso, con las indicaciones señaladas en el subnumeral.

En los casos en que la proyección del año anterior no coincida con el comportamiento real del contrato durante ese período, la entidad autorizada podrá acompañar una explicación de las causas que dieron origen a tal situación.

3.4.6. Sociedades de capitalización

Sin perjuicio de las reglas generales previstas para la divulgación de información, las sociedades de capitalización deben asegurarse de que los consumidores financieros conozcan las características de los productos que comercializan y el alcance de sus derechos y obligaciones, para lo cual deben divulgar en sus páginas de internet y a través de folletos, información en carteleras y/o cualquier otro medio o canal de difusión masiva, en términos de fácil comprensión, como mínimo, la siguiente información:

3.4.6.1. El alcance de los derechos y obligaciones que se generan de la suscripción o adquisición de un título de capitalización, el valor de las cuotas y los factores y periodicidad para su incremento, debiéndose hacer alusión de manera particular a las consecuencias de la terminación de un título de capitalización, ya sea por redención del mismo antes del período pactado o por mora en el pago de las cuotas.

3.4.6.2. La tabla de valores de rescate, el concepto de altura del título y la posibilidad que tiene de solicitar su rehabilitación, advirtiendo los pasos que se deben adelantar para que esta figura opere.

3.4.6.3. La figura de caducidad de los títulos así como los términos de prescripción de las acciones legales en contra de la sociedad de capitalización.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

3.4.6.4. La tasa de interés aplicable como rendimiento del ahorro, señalando si es fija o variable.

3.4.6.5. Los porcentajes correspondientes a los costos mensuales de comisión y administración que se descuentan de la cuota de ahorro mensual en cada título de capitalización, el monto de cada cuota y el plazo del contrato.

3.4.6.6. Toda la información necesaria para la realización de los sorteos, señalando el costo y demás condiciones de los mismos.

### 3.4.7. Sociedades fiduciarias

Previo a la celebración de cualquier contrato, las sociedades fiduciarias deben proveer al potencial cliente una lista detallada, de manera gratuita, de todos los cargos o costos que representa la utilización de los servicios o productos de la entidad, así como cualquier otro aspecto que pueda implicar un costo para el consumidor financiero.

En los contratos de adhesión o de utilización masiva, toda cláusula limitativa y en general las sanciones, penalizaciones o cláusulas penales a cargo de los fideicomitentes o beneficiarios, deben presentarse en caracteres destacados, en la primera página del contrato y dejarse constancia, en el momento de la suscripción o celebración del contrato, de que el firmante las conoció y aceptó.

#### 3.4.7.1. Fiducia inmobiliaria

En todos los programas o campañas publicitarias por medio de las cuales se promocionen negocios de fiducia inmobiliaria o de administración de proyectos inmobiliarios, así como en la papelería que se utilice para tales efectos, debe informarse de manera expresa y destacada la gestión a desarrollar por la sociedad fiduciaria, -esto es, si se trata de la administración de tesorería del proyecto, la vigilancia de todas las etapas de la obra, la inversión de los recursos que ingresen al fideicomiso y demás conceptos de este tipo de fideicomiso-, de tal suerte que para el adquirente, inversionista o beneficiario resulten claros e inequívocos los parámetros a los que se circunscribe la labor que adelanta la fiduciaria.

En las actividades de promoción debe informarse con suficiente claridad acerca de los derechos y obligaciones que le otorga al inversionista su vinculación al negocio fiduciario.

Las sociedades fiduciarias deben publicar en su página web i) los modelos de contratos de adhesión y de prestación masiva de fiducia inmobiliaria aprobados por la SFC, con la indicación del número de radicación y la fecha de aprobación y ii) la cartilla informativa sobre fiducia inmobiliaria que expida la SFC. Así mismo, deben informar a los inversionistas sobre tales publicaciones y deben suministrarle los datos e indicaciones necesarias para ubicarlos.

**Igualmente deben llevar a cabo los actos encaminados y conducentes para que** en los puntos de venta de los proyectos inmobiliarios se **expongan** al público carteles o afiches fácilmente visibles en donde se explique de manera sencilla el funcionamiento del fideicomiso y el papel que desempeña la fiduciaria dentro del proyecto. Así mismo, **gestionará que se publique** una copia, al menos en tamaño original, de la cartilla referida y **que se entregue, por cualquier medio verificable,** una copia de ésta junto con el contrato.

La inobservancia de esta instrucción se considerará una práctica insegura.

#### 3.4.7.2. Negocios fiduciarios de "preventas"

En los negocios cuyo objeto sea el recaudo de los recursos provenientes de la promoción y consecución de interesados en adquirir inmuebles dentro de un proyecto inmobiliario, los cuales posteriormente harán parte del precio prometido por la compra, resulta fundamental que haya suficiente claridad, información y revelación acerca de aspectos tales como:

3.4.7.2.1. Si la sociedad fiduciaria tendrá el manejo futuro de los recursos.

3.4.7.2.2. Si la sociedad fiduciaria participará en la definición del punto de equilibrio.

3.4.7.2.3. Si las promesas de venta cuya suscripción constituye una obligación futura del suscriptor del encargo, han sido conocidas por la fiduciaria o si serán suscritas por la fiduciaria o por el promotor.

3.4.7.2.4. Cuáles serán las causales y los plazos de devolución de los recursos entregados a la fiduciaria.

3.4.7.2.5. La identificación clara y expresa de la persona en favor de quien se celebra el negocio fiduciario.

3.4.7.2.6. Quién asume el riesgo de la pérdida de valor de los recursos entregados a la fiduciaria como producto de la pérdida de valor de las inversiones realizadas por ésta con tales recursos, ya sea que los mismos se administren a través de una cartera colectiva o a través de cualquier otro mecanismo.

3.4.7.2.7. La identificación clara y expresa del beneficiario de los rendimientos generados por el fondo de inversión colectiva o el mecanismo que se escoja.

3.4.7.2.8 Los derechos y obligaciones que le otorga su vinculación al negocio fiduciario.

#### 3.4.7.3. Negocios fiduciarios a través de los cuales se comercializan participaciones fiduciarias

En los negocios cuyo objeto sea la promoción y consecución de interesados en adquirir participaciones fiduciarias, resulta fundamental que haya suficiente claridad, información y revelación acerca de la gestión a desarrollar por la sociedad fiduciaria así como de aspectos como:

3.4.7.3.1. La información del proyecto: sus etapas, los riesgos y los diferentes escenarios de factibilidad.

3.4.7.3.2. El número total de participaciones fiduciarias a comercializar, con la indicación de las participaciones que a la fecha de vinculación del inversionista se hayan transferido.

3.4.7.3.3. La información del promotor, constructor y operador, este último si se encuentra designado, o en su defecto el mecanismo de selección.

3.4.7.3.4. Si se prevé la adquisición de crédito para la financiación del proyecto, los mecanismos destinados a su pago y los riesgos de impago de dichas obligaciones.

3.4.7.3.5. La posición contractual que adquiere con su inversión el adquirente de las participaciones, así como sus derechos y obligaciones.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

3.4.7.3.6 El valor de las participaciones fiduciarias previsto en el contrato de fiducia y el valor de comercialización de las mismas.

3.4.7.3.7. La indicación clara y expresa de que la participación fiduciaria no garantiza rentabilidad, está sujeta a eventuales pérdidas, no da lugar al reconocimiento y pago de rentas vitalicias, ni se trata de un producto equivalente a una pensión de jubilación.

3.4.7.3.8. Los eventos de salida o de terminación del contrato fiduciario.

3.4.7.3.9. El estado en el que se encuentra el cumplimiento de las condiciones para el inicio de la fase de desarrollo o punto de equilibrio.

3.4.7.3.10. Los bienes que conforman el patrimonio autónomo constituido.

En todo caso, las sociedades fiduciarias deben dar cumplimiento a los deberes de publicación y de información a que se refieren los incisos finales del subnumeral 3.4.7.1., en lo relativo a la publicación y entrega de los contratos y la cartilla a los inversionistas, según el caso.

### 3.4.8. Sociedades comisionistas de bolsa

#### 3.4.8.1. En su deber de protección al inversionista

Las sociedades comisionistas de bolsa de valores y la Bolsa de valores de Colombia deben incluir en su página web la “Guía del Inversionista Cuidadoso”, de conformidad con el contenido señalado por esta Superintendencia en el instructivo publicado en la Sección del Consumidor Financiero/Información y educación al consumidor financiero/ Acerca del mercado de valores.

#### 3.4.8.2. En su papel de formador de liquidez

Es una obligación de las sociedades comisionistas de bolsa, anunciar al público en general, a través de su página web y/o el empleo de cualquier otro medio de comunicación que permita difundir y mantener actualizada la información, su condición de formador de liquidez y los valores objeto de dicha actividad, así como el mecanismo a través del cual desarrolla las actuaciones y operaciones como formador de liquidez. Lo anterior sin perjuicio de las obligaciones de información relevante que le asisten al emisor.

### 3.4.9. Administradoras del Sistema General de Pensiones – SGP-

Las administradoras del SGP **deben** poner a disposición de los consumidores herramientas financieras que les permitan conocer los cálculos preliminares sobre el posible monto de su pensión. Cualquier herramienta o simulador que se utilice para estimar el monto de pensión debe ajustarse a lo dispuesto a continuación.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Para que los resultados arrojados por las simulaciones utilizadas puedan ser comparables y respondan a los mismos criterios en todas las administradoras del SGP, deben tenerse en cuenta las siguientes instrucciones:

3.4.9.1. Características de las herramientas financieras ofrecidas para el cálculo preliminar de pensiones en el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS).

Las herramientas financieras que se ofrezcan para calcular el posible monto de pensión en el RAIS deben:

3.4.9.1.1. Suministrar información sobre el posible monto mensual de pensión y su respectiva tasa de reemplazo, en los escenarios que resulten de:

3.4.9.1.1.1. Atender las instrucciones previstas en los arts. 2.6.11.1.1. al 2.6.11.1.7. del Decreto 2555 de 2010; y

3.4.9.1.1.2. Asumir fidelidades o densidades de cotización al sistema (en adelante fidelidades, medidas como meses de cotización al año), desde el día 1 del mes siguiente a la fecha de la simulación y hasta el último día del mes y año de pensión. Tales fidelidades serán de 12, 9, 6 y 0 meses de cotización al año y la propia de cada consumidor financiero (determinada como 12 veces el número total de semanas cotizadas, dividido entre las semanas transcurridas desde la fecha en que empezó a cotizar en el SGP y la fecha del cálculo).

Las herramientas deben disponer de un escenario para los casos en que el consumidor financiero tenga en su cuenta individual el capital suficiente para acceder a una pensión y solicite que se le efectúe el cálculo sin que tenga que hacer cotizaciones adicionales.

Si en cualquiera de las fidelidades asumidas se evidencia que el consumidor financiero no cuenta con los recursos para acceder a la pensión mínima, se le debe informar el número de semanas que le falta cotizar para acceder a la garantía de pensión mínima, al igual que la fecha en que cumplirá la edad para acceder a dicha garantía.

3.4.9.1.2 Utilizar tasas de interés reales de rentabilidad esperada para cada tipo de fondo, que se calcularán ponderando en un 25% el componente histórico y en un 75% el componente prospectivo.

Las administradoras del RAIS deben informar a la SFC, antes del 1 de octubre de cada año, las tasas de interés reales de rentabilidad esperada resultantes para cada tipo de fondo.

3.4.9.1.2.1. Componente histórico

Cada administradora del RAIS, a partir de la información propia debe calcular la variación real del valor de la unidad para cada tipo de fondo al 31 de agosto más reciente.

La variación real del valor de la unidad para cada tipo de fondo se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

r = ((VUt / (VUt-10 / IPCt)) / (VUt-10 / IPCt-10))^(1/10) - 1

donde:

r: es la variación porcentual real del valor de la unidad expresada con 2 decimales.

VUt: el valor de la unidad al 31 de agosto más próximo a la fecha de cálculo, considerado como el año t.

VUt-10: el valor de la unidad medido al 31 de agosto del año t - 10.

IPCt: el valor del Índice de Precios al Consumidor del mes de agosto, del año t, publicado por el DANE.

IPCt-10: el valor del Índice de Precios al Consumidor del mes de agosto del año t - 10, publicado por el DANE.

Este componente histórico será diferente para cada tipo de fondo y para cada administradora del RAIS.

En el caso de una nueva administradora del RAIS, esa entidad para cada tipo de fondo debe sumar:

- a. La variación real del valor de la unidad r\* multiplicada por n/10, donde n es el número de años para los cuales la administradora tiene información disponible, y

r\* = ((VUp / (VUp-n / IPCp)) / (VUp-n / IPCp-n))^(1/n) - 1

donde:

r\*: es la variación porcentual real del valor de la unidad expresada con 2 decimales del periodo para el cual la administradora dispone de información histórica. En caso de que la administradora no cuente con información histórica para al menos 1 año de administración del respectivo tipo de fondo, r\* será igual a 0.

VUp: el valor de la unidad al 31 de agosto más próximo a la fecha de cálculo, considerado como el año p.

VUp-n: el valor de la unidad medido al 31 de agosto del año p - n, siendo n el número de años para el cual la administradora dispone de información histórica.

IPCp: el valor del Índice de Precios al Consumidor del mes de agosto, del año p, publicado por el DANE.

IPCp-n: el valor del Índice de Precios al Consumidor del mes de agosto del año p - n, publicado por el DANE.



# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- b. El promedio ponderado por valor de fondo de las variaciones reales del valor de la unidad del resto de administradoras que cuentan con información histórica de 10 años multiplicado por
- $$1 - \frac{n}{10}.$$

Una vez la nueva administradora cuente con información de 10 años, debe calcular el componente histórico de conformidad con lo previsto en el presente subnumeral.

### 3.4.9.1.2.2. Componente prospectivo

Cada administradora del RAIS debe implementar un modelo que le permita estimar diferentes escenarios de rentabilidades reales netas, el cual debe contar como mínimo con las siguientes características:

- a. Tener en cuenta la composición actual y la composición esperada de cada tipo de fondo, en línea con la asignación estratégica de largo plazo definida para cada uno.
- b. Considerar el comportamiento histórico de los tipos de fondos, así como las expectativas de rentabilidad de los activos que los componen.
- c. Incorporar inflaciones implícitas de acuerdo con el horizonte de inversión de cada tipo de fondo.
- d. Estar basados en métodos técnicamente sustentados.
- e. Permitir realizar estimaciones estadísticamente consistentes. Para verificar dicha consistencia, las administradoras deben estimar, entre otros, escenarios de volatilidad para los activos que componen los tipos de fondos.

Las administradoras deben utilizar los siguientes horizontes de tiempo para la estimación de la rentabilidad: i) Tipo de fondo conservador: 5 años, ii) Tipo de fondo moderado: 10 años y iii) Tipo de fondo de mayor riesgo: 20 años.

Las administradoras del RAIS deben mantener a disposición de la SFC los modelos a los que se refiere el presente subnumeral, incluyendo el sustento de la escogencia de las variables y los supuestos incorporados, así como los criterios y argumentos a partir de los cuales se realizó la selección de dicho modelo. Los cambios que realicen a los modelos deben estar documentados, junto con la justificación y su impacto. En todo caso, el modelo utilizado para el cálculo del componente prospectivo debe ser aprobado por el Comité de Inversiones de la administradora.

Cada administradora del RAIS debe remitir a la SFC, a más tardar el 15 de septiembre de cada año, 5000 simulaciones de rentabilidades reales netas para cada tipo de fondo, con información con corte al 31 de agosto del mismo año. Las simulaciones remitidas deben ser generadas por el modelo implementado, lo cual debe estar certificado por el representante legal de la entidad. La SFC definirá la estructura y mecanismo a través del cual se deben remitir las referidas simulaciones.

Una vez recibida la información de todas las administradoras del RAIS, la SFC calculará la mediana de las simulaciones de cada tipo de fondo y publicará el valor del componente prospectivo el cual debe ser usado por todas las administradoras del RAIS. La SFC publicará esta información a más tardar dentro de los 8 días calendario siguientes a su recepción.

En el caso de una nueva administradora, esa entidad no está obligada a remitir las simulaciones a las que se refiere el presente subnumeral, y debe usar en su herramienta financiera la rentabilidad que publique la SFC. Una vez la nueva administradora cuente con información suficiente, debe desarrollar el modelo y remitir las simulaciones en los términos señalados en el presente subnumeral.

Las administradoras en la herramienta financiera deben advertir, de manera destacada a los afiliados, que las mencionadas rentabilidades esperadas son el resultado de estimaciones generales a largo plazo que las entidades administradoras han efectuado con base en la posible composición de los portafolios de inversión de cada uno de los tipos de fondos de pensiones obligatorias, considerando información histórica y prospectiva, pero que, en todo caso, no existe ninguna garantía de que esas van a ser las rentabilidades efectivamente obtenidas.

El 1 de octubre de cada año, las herramientas deben actualizar para cada tipo de fondo, el valor del parámetro de rentabilidad esperada, con la información actualizada de los componentes histórico y prospectivo.

3.4.9.1.3. Multiplicar la totalidad de los aportes por el porcentaje de fidelidad correspondiente dividido entre 12, para obtener el posible monto de la pensión en los casos en que se suponga porcentajes de fidelidad de cotización del 75%, del 50% y la propia de cada consumidor financiero.

3.4.9.1.4. Tener en cuenta en el respectivo cálculo la edad del consumidor financiero (X) y del beneficiario (Y) que tenga una mayor expectativa de duración de la prestación o la renta.

En el evento en que no se suministre información sobre el beneficiario, las herramientas asumirán que éste tiene un cónyuge 5 años menor si se trata de un consumidor financiero hombre, o 5 años mayor en el caso de un consumidor financiero mujer.

3.4.9.1.5. Advertir que las rentabilidades utilizadas son sólo un estimativo y que por lo tanto no existe garantía de que dicha rentabilidad corresponda a la realidad.

Asimismo, incluir en un espacio visible la información de las siguientes rentabilidades históricas para cada tipo de fondo: i) la rentabilidad mínima que publique la Superintendencia Financiera de Colombia para cada tipo de fondo, ii) la obtenida por la administradora en los horizontes de tiempo que correspondan con la rentabilidad mínima para cada tipo de fondo, y iii) la obtenida por las demás administradoras en los horizontes de tiempo que correspondan con la rentabilidad mínima para cada tipo de fondo. Dicha información deberá ser actualizada mensualmente dentro de los 5 días calendario siguientes a la publicación de estas rentabilidades por parte de esta Superintendencia y advertir que la misma tiene carácter informativo y corresponde a las rentabilidades más recientes obtenidas.

3.4.9.1.6. Informar al consumidor financiero que si las rentabilidades tienen un comportamiento diferente al utilizado en la simulación, el monto de la pensión variará en el sentido del comportamiento de la rentabilidad. De este modo, si la rentabilidad es superior, la pensión puede ser mayor y en caso de que sea menor, el monto de la pensión puede ser inferior al simulado.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

3.4.9.1.7. Precisar que si el consumidor financiero desea hacer comparaciones con el Régimen de Prima Media con Prestación Definida (RPM), la edad proyectada de pensión debe ser la misma.

3.4.9.1.8. Activar un enlace en la página de internet de la entidad en el que se presenten los parámetros técnicos utilizados en la herramienta financiera que corresponden a los definidos para el cálculo del retiro programado, establecidos en la Resolución 3099 de 2015 expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

3.4.9.1.9. Explicar los tipos de fondos y el tiempo proyectado de permanencia del consumidor financiero en los mismos, de acuerdo con su edad y perfil de riesgo, de tal manera que antes de diligenciar la información de entrada de que trata el subnumeral 3.4.9.4. del presente Capítulo correspondiente al tiempo de permanencia en cada tipo de fondo, se presenten las siguientes definiciones:

3.4.9.1.9.1. Fondo de mayor riesgo

Dirigido a personas con una alta tolerancia al riesgo, que se encuentran lejos de la edad proyectada para pensionarse y están dispuestas a asumir una mayor volatilidad en los rendimientos que puede afectar de manera importante el capital acumulado como consecuencia del riesgo asumido, con el fin de buscar en el largo plazo una mayor rentabilidad que la de un fondo moderado.

3.4.9.1.9.2. Fondo moderado

Dirigido a personas de riesgo moderado que están dispuestas a tolerar caídas discretas en el capital acumulado como consecuencia del riesgo asumido, con el fin de buscar en el largo plazo una mayor rentabilidad que la de un fondo conservador.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 3.4.9.1.9.3. Fondo conservador

Dirigido a personas con baja tolerancia al riesgo. Su prioridad es la preservación del capital acumulado, dado que está orientado a personas que se encuentran cercanas a la edad proyectada para pensionarse y que prefieren obtener un menor Rendimiento, que preocuparse por una posible pérdida.

3.4.9.1.10. Indicar de manera expresa que la simulación corresponde a la modalidad de pensión de retiro programado, calculada con base en las cotizaciones obligatorias y no incluye los aportes voluntarios.

3.4.9.1.11. Para efectos del cálculo respectivo, tratándose de consumidores financieros con derecho a bonos pensionales Tipo A modalidades 1 y 2, debe suministrarse el valor del bono calculado directamente por la entidad competente.

En caso de que los consumidores financieros no cuenten con esta información, las herramientas financieras deben advertir con caracteres legibles y destacados que los resultados arrojados por las herramientas podrían ser sustancialmente diferentes al real, esto es, que el valor del bono que se estima en ningún caso corresponde al que efectivamente tendrá dicho bono una vez emitido, pues el mismo dependerá, entre otros aspectos, de los salarios devengados o sobre los cuales efectivamente se cotizó, así como de las semanas o el tiempo efectivamente servido o cotizado. Así mismo, debe advertirse que la finalidad de la "simulación" es, única y exclusivamente, efectuar una ilustración con base en dichos supuestos sobre el posible monto del bono pensional y el eventual monto de la pensión, sin que se garanticen dichos valores.

Para determinar la estimación del valor de los bonos pensionales en el caso del Tipo A modalidad 1 se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

3.4.9.1.11.1. Determinar la densidad de cotización en el RPM como el número de semanas cotizadas al RPM dividido entre el número de semanas desde el inicio de las cotizaciones al RPM y la fecha de traslado.

3.4.9.1.11.2. Determinar la variación promedio mensual de los Ingresos Base de Cotización (IBC) desde la fecha de inicio de las cotizaciones hasta la fecha de traslado, como la diferencia entre el IBC que el afiliado tenía al momento del traslado y el IBC que tenía en la fecha de inicio de cotización, esto dividido entre el número de meses entre la fecha de inicio de las cotizaciones al RPM y la fecha de traslado.

3.4.9.1.11.3. El valor del bono en la fecha de traslado se tomará como el valor de los aportes que debió realizar el afiliado al RPM para cada mes desde el inicio de las cotizaciones y la fecha de traslado, actualizado a la fecha de traslado con las tasas de rentabilidad RISS, donde los aportes se obtendrán como el IBC al inicio de las cotizaciones incrementado mes a mes con la variación promedio mensual de los IBC, esto multiplicado por la densidad de cotización en RPM y la tasa de cotización correspondiente a cada periodo.

En el caso de bonos pensionales Tipo A modalidad 2 es necesario conocer el salario a junio de 1992 o el anterior si no se conoce el de esta fecha, así como la fecha de cotización. Este cálculo se realizará teniendo en cuenta la normatividad vigente.

3.4.9.1.12. Habilitar un módulo para que el consumidor financiero evidencie los supuestos antes citados, previo el diligenciamiento de los datos de entrada.

**3.4.9.1.13. En los casos en que el consumidor financiero decida pensionarse antes de la fecha de redención del bono, esto es, 60 años mujeres y 62 años hombres, la herramienta debe evaluar si el saldo proyectado en la cuenta de ahorro individual es suficiente para cubrir el 130% de las mesadas pensionales proyectadas a pagar desde el momento en que se pensiona el afiliado, hasta la fecha de redención normal del bono pensional bajo la modalidad de retiro programado. En este caso la herramienta deberá simular la modalidad de pensión de retiro programado sin negociación del bono pensional.**

**En caso de que el saldo proyectado en la cuenta de ahorro individual no sea suficiente para cubrir el 130% de las mesadas pensionales proyectadas a pagar desde el momento en que se pensiona el afiliado, hasta la fecha de redención normal del bono pensional bajo la modalidad de retiro programado,** la herramienta debe estimar la tasa de descuento del bono pensional que tenga en cuenta el margen publicado por el proveedor de precios del último día del mes anterior a la fecha de simulación, para la valoración de los bonos del mismo rango de días al vencimiento. En caso de que no haya publicación para esa fecha se debe tomar el último publicado.

Las sociedades administradoras podrán, en forma adicional a la simulación que se obtenga con base en lo establecido en los subnumerales anteriores, efectuarle al consumidor financiero una simulación del monto de la pensión incluyendo aportes voluntarios, siempre y cuando se tengan en cuenta las características descritas en este numeral y se advierta que el monto de la pensión resultante no es comparable con el que se pueda obtener en el RPM, dado que en este último no se tienen en cuenta los aportes voluntarios sino únicamente las cotizaciones obligatorias. **En todos los casos, las administradoras, en el cumplimiento de su deber fiduciario y de asesoría, velarán por el mejor interés de los afiliados.**

3.4.9.2. Características de las herramientas financieras ofrecidas para el cálculo preliminar de pensiones en el Régimen de Prima Media con Prestación Definida (RPM)

Tratándose de las herramientas financieras que se ofrezcan para realizar cálculos preliminares de pensión en el RPM, las administradoras deben observar las siguientes instrucciones:

3.4.9.2.1. Presentar el monto mensual posible de la pensión y su respectiva tasa de reemplazo, calculados con base en los requisitos establecidos en la Leyes 100 de 1993 y 797 de 2003, asumiendo fidelidades de cotización al Sistema, desde el día 1 del mes siguiente a la fecha de la simulación y hasta el último día del mes y año de pensión. Tales fidelidades serán de 12, 9, 6 y 0 meses de cotización al año y la propia de cada consumidor financiero (determinada como **12 veces** el número total de semanas cotizadas dividido entre las semanas transcurridas desde la fecha en que empezó a cotizar en el sistema y la fecha del respectivo cálculo).

3.4.9.2.2. Advertir al consumidor financiero de manera clara y expresa cada vez que este realice un ingreso a las respectivas herramientas, que en las mismas no se contemplarán los casos de afiliados que hacen parte del Régimen de Transición.

## **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

3.4.9.2.3. Indicar en la presentación de las herramientas financieras el número de semanas que, de acuerdo con el mínimo requerido, le falta por cotizar al consumidor financiero para la pensión y especificar que el IBL corresponde al promedio de los últimos 10 años cotizados.

El Ingreso Base de Liquidación (IBL) debe ser el salario reportado en los datos de entrada para los escenarios en los que al consumidor financiero le falten 10 o más años de cotización hasta la edad de pensión. Para los escenarios en los que se proyecte que al consumidor financiero le falten menos de 10 años de cotización hasta la edad de pensión del RPM, la información de los salarios base para el cálculo del IBL se debe establecer así:

3.4.9.2.3.1. Para los períodos de cotización posteriores al momento del cálculo se debe considerar el último salario reportado en los datos de entrada y

3.4.9.2.3.2. Para los períodos previos al momento del cálculo se deben considerar los salarios reportados por el afiliado, atendiendo lo establecido en el subnumeral 3.4.9.4.1. del presente capítulo.

### **3.4.9.3. Características comunes de las herramientas financieras**

Las herramientas financieras que ofrezcan las entidades administradoras de los dos regímenes de pensión deben:

3.4.9.3.1. Permitir el acceso a cualquier persona que, en los términos del art. 2.6.10.1.1. del Decreto 2555 de 2010, tenga la calidad de consumidor financiero. Previa autorización del uso de su información y registro por parte del consumidor financiero, las administradoras del SGP deben poner a disposición su historia laboral y darle la posibilidad de generar la proyección de pensión en cada régimen atendiendo lo dispuesto en los subnumerales 3.13.2.1.2. y 3.13.2.2.2. del Capítulo I del Título III de la Parte II de esta Circular.

3.4.9.3.2. Ajustarse a lo señalado en la presente circular para la simulación de pensión en cada uno de los regímenes pensionales señalados en la presente Circular.

3.4.9.3.3. Estar disponibles en oficinas de atención al público y en su página de internet, en un lugar de fácil acceso y debidamente identificado.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

3.4.9.3.4. Contar con ayuda en línea que oriente al consumidor financiero respecto de la información de entrada, en donde se le indique la manera como se diligencian cada uno de los campos previstos y si es del caso presentar un ejemplo.

3.4.9.3.5. Tener un módulo para ilustrar las características de cada régimen pensional que incluya los requisitos mínimos y las normas legales que correspondan, las cuales deberán estar disponibles a través de un enlace en internet.

3.4.9.3.6. Efectuar las simulaciones considerando el pago de 13 mesadas en el año. **La herramienta debe mostrar los tiempos cotizados en número de semanas.**

3.4.9.3.7. Precisar que la simulación es una mera aproximación a la futura pensión, estimada con base en la información que suministra el consumidor financiero y bajo los supuestos que allí se señalan, por lo que cualquier variación en la información suministrada o en los supuestos utilizados afectará el monto de la pensión efectivamente recibida, tales como IBL, fidelidad de cotización, entre otros.

3.4.9.3.8. Indicar que la simulación se efectúa con salarios constantes, teniendo en cuenta el reportado en la información de entrada.

3.4.9.3.9. Contar con los validadores que se consideren pertinentes.

3.4.9.3.10. Informar al consumidor financiero **el monto de** la devolución de saldos o la indemnización sustitutiva, en el evento en que los cálculos preliminares arrojen como resultado que no tendría derecho a recibir una pensión por no cumplir los requisitos previstos en la ley.

3.4.9.3.11. Determinar con base en la información suministrada por el afiliado, si éste cuenta con los requisitos para ser beneficiario del Régimen de Transición, informándole tal circunstancia y sugiriéndole que solicite asesoría personalizada ante la entidad administradora a la cual se encuentre afiliado.

**3.4.9.3.12. Si la simulación se realiza dentro del marco de la asesoría que deben brindar las administradoras para que proceda el traslado de afiliados entre regímenes, al consumidor financiero se le debe suministrar, como mínimo, la información contenida en los subnumerales 3.13.2.1. y 3.12.2.2. del Capítulo I del Título III de la Parte II de la presente Circular, según corresponda.**

**Todas las administradoras pueden implementar una única herramienta financiera.**

**3.4.9.3.13. Informar al consumidor financiero que si requiere explicación sobre sus proyecciones puede solicitar asesoría en la administradora del régimen que corresponda. En este sentido, las administradoras deben disponer de los mecanismos que garanticen que el consumidor financiero reciba tal asesoría.**

3.4.9.4. Información de entrada de las herramientas financieras

La información de entrada que debe requerirse al consumidor financiero (X) y sus beneficiarios (Y) por parte de las administradoras será la siguiente:

Datos de Entrada	(RAIS)	RAIS Y RPM	(RPM)
	(X)	(Y)	(X)
Nombre	✓		✓
Fecha de nacimiento	✓	✓	✓
Género	✓	✓	✓
Estado (válido, inválido) En caso de no tener certeza del estado, se asumirá como válido.		✓	
Tiempo de permanencia en el Tipo de Fondo de Mayor Riesgo (indicar en años)	✓		
Tiempo de permanencia en el Tipo de Fondo Moderado (indicar en años)	✓		

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Datos de Entrada	(RAIS)	RAIS Y RPM	(RPM)
	(X)	(Y)	(X)
Tiempo de permanencia en el Tipo de Fondo Conservador (indicar en años)	✓		

3.4.9.4.1. Con el fin de completar la información en los escenarios en los que se proyecten que al consumidor financiero le faltan menos de 10 años de cotización para la pensión, la herramienta debe solicitar como datos de entrada adicionales en los períodos faltantes como mínimo lo siguiente: el salario base cotización, desde la fecha expresada en día, mes y año y hasta la fecha expresada en día, mes y año.

3.4.9.5. Evaluación previa de las herramientas financieras

Con el fin de evaluar las herramientas financieras en cuestión y en todo caso antes de ponerlas a disposición de los consumidores financieros, las entidades deben permitir el acceso a la SFC a un sitio de prueba en su página de internet para efectos de determinar la no objeción a la misma.

Para este propósito la disponibilidad del sitio de internet deberá ser informada por el representante legal de la administradora mediante comunicación dirigida a la Delegatura de Pensiones, Cesantías y Fiduciarias de la SFC.

3.4.9.6. Publicación de rentabilidades, comisión de administración y seguros previsionales AFP y AFPC

Con el propósito de contribuir a una mayor transparencia, las sociedades administradoras de los tipos de fondos de pensiones establecidos en el esquema de multifondos y/o de los portafolios de cesantías deben suministrar a sus afiliados la información necesaria que les permita comparar las distintas opciones del mercado y se sujetarán a las siguientes disposiciones:

Las sociedades administradoras de los tipos de fondos de pensiones deben mantener publicada en una cartelera o tablero situado en los lugares de atención al público, en caracteres destacados, de tal manera que atraiga su atención y resulte fácilmente legible, presentando la última tabla de rentabilidades acumuladas de los tipos de fondos y rentabilidad mínima elaborada por esta Superintendencia, en la cual se señale el período objeto de cálculo, los porcentajes de seguros previsionales y las comisiones autorizadas a las administradoras, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la divulgación que de la misma haga esta Entidad.

Igual obligación tendrán las sociedades administradoras de los portafolios de los fondos de cesantías, en lo referente a sus rentabilidades, rentabilidad mínima, comisión de administración y comisión por retiros parciales.

3.4.9.7. Información a pensionados de empresas que adelanten procesos de conmutación total de obligaciones pensionales

Los empleadores que aún deban adelantar gestiones para la conmutación total de sus obligaciones pensionales, de conformidad con el art. 3 del Decreto 1260 de 2000, deben proveer a sus pensionados por lo menos la siguiente información, a fin de garantizar que los mismos cuenten con los elementos de juicio necesarios para adoptar su decisión.

Independientemente de la modalidad de pensión, se debe dar ilustración adecuada y suficiente sobre las características, costos de administración y los riesgos tanto para el pensionado como para la entidad que asuma el pago de la prestación por la conmutación pensional, bien sea con Colpensiones o una compañía de seguros a través de una renta vitalicia, según sea el caso, y la conmutación a través de un retiro programado con una sociedad administradora de fondos de pensiones y de cesantía.

Adicionalmente, explicar qué sucede con los recursos en caso de fallecimiento del pensionado lo que sucede con los recursos. Así mismo debe informarse a cada pensionado el valor aproximado de su cálculo actuarial, con el fin de que pueda obtener información sobre el posible monto de la mesada pensional durante el primer año.

3.4.9.8. Información a operadores de libranza

Las administradoras del SGP deben suministrar la información de sus usuarios, con el exclusivo propósito de establecer la localización de beneficiarios y empleadores o entidades pagadoras, a solicitud de las entidades operadoras de libranzas que para el efecto autorice o administre el Ministerio de la Protección Social, de conformidad con el. art. 8 de la Ley 1527 de 2012.

3.4.10 Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor (EASPBV)

Las EASPBV que, de conformidad con lo previsto en el art. 2.17.2.1.14 del Decreto 2555 de 2010, actúen como proveedores de servicios de pago de adquirentes y entidades emisoras, deben indicar al consumidor financiero para el cual prestan sus servicios y productos, a través de un medio verificable, como mínimo, la siguiente información:

- i. La entidad adquirente o emisora a la cual prestan los servicios.
- ii. Que la relación contractual que se formaliza es directamente con el adquirente o la entidad emisora, indicando los datos necesarios para su plena identificación.
- iii. El alcance de sus actividades y la tarifa que cobran por la prestación de sus productos y servicios. Esta información debe revelarse de manera individual por cada uno de los productos o servicios, ser clara, explícita y con la desagregación de los conceptos que incluye.
- iv. Los procedimientos, canales de recepción, responsables y plazos para la atención de quejas y reclamos.

Para efectos del presente subnumeral se entiende por consumidor financiero aquellos comercios destinatarios de los recursos objeto de una orden de pago o transferencia de fondos que se tramite en un Sistema de Pago de Bajo Valor (SPBV).

3.4.10.1 Las EASPBV que actúen como proveedores de servicios de pago de adquirentes son responsables de contar con mecanismos adecuados para garantizar la identificación y autenticación de los comercios en el

procesamiento de los pagos. Para el efecto, las EASPBV deben adelantar: i) programas de capacitación en los cuales se les indique a los comercios la manera como se realiza el procedimiento de pago y las medidas de seguridad que deben adoptar los compradores y vendedores para la realización de las mismas, o ii) suministrarles dicha información a través de un medio verificable, en lenguaje claro y sencillo, con el fin de que conozcan y hagan uso correcto de dichos mecanismos.

**3.4.10.2 Reglas especiales en materia de publicación de información por parte de las EASPBV**

Las EASPBV deben publicar de manera desagregada la información actualizada de las tarifas de: i) acceso al sistema de pago de bajo valor, ii) compensación y liquidación, iii) intercambio, iv) los productos y servicios que ofrece como proveedor de servicios de pago de adquirentes y entidades emisoras, así como la información señalada en los numerales 4 y 5 del art. 2.17.2.1.3 del Decreto 2555 de 2010. Dicha información debe ser publicada en un lugar visible y de fácil acceso de su página web, en forma clara y explícita. Para el efecto, la junta directiva de las EASPBV debe aprobar las políticas y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente subnumeral.

**3.4.11. Comercialización de productos a través del uso de red**

Las entidades vigiladas involucradas en la comercialización de productos a través del uso de red deben cumplir con lo establecido en el art. 9 de la Ley 1328 de 2009. En tal sentido, deben cumplir con lo siguiente:

**3.4.11.1. Entidades prestadoras**

Las entidades prestadoras deben:

3.4.11.1.1. Informar clara y detalladamente a los consumidores financieros el alcance y su responsabilidad en el desarrollo de las operaciones que pueden realizar a través del uso de red.

3.4.11.1.2. Disponer de toda aquella documentación o elementos de información que permitan garantizar una adecuada promoción y gestión de los servicios u operaciones objeto del contrato de uso de red.

3.4.11.1.3. Establecer los mecanismos adecuados para asegurar que el consumidor financiero puede consultar en todo momento, a través del respectivo canal, la información relacionada con los servicios objeto de promoción a través del contrato de uso de red.

**3.4.11.2. Entidades usuarias**

Las entidades usuarias deben:

3.4.11.2.1. Establecer los mecanismos adecuados para asegurar que la información necesaria para la promoción de las operaciones, que se lleven a cabo en desarrollo del contrato de uso de red esté actualizada permanentemente y a disposición tanto para la entidad prestadora como para la SFC y los consumidores financieros.

3.4.11.2.2. Suministrar a las entidades prestadoras, como mínimo, la información a la que hace referencia el art. 9 de la Ley 1328 de 2009 y la normatividad aplicable a cada producto comercializado, incluyendo cualquier información que sea indispensable para que el consumidor financiero tenga un claro entendimiento de los beneficios, limitaciones y costos del producto.

3.4.11.2.3. Entregar al consumidor financiero toda la información relacionada con las operaciones ofrecidas a través de canales no presenciales, previamente a la contratación o ejecuciones de las mismas. Al momento de la realización de la operación debe quedar evidencia que el consumidor financiero recibió oportunamente la información para poder tomar una decisión informada.

**3.4.11.3. Entidades Aseguradoras en calidad de entidades usuarias**

Sin perjuicio de lo establecido en el art. 9 de la Ley 1328 de 2009, las entidades aseguradoras, en calidad de entidades usuarias de la red de otras entidades vigiladas, deben garantizar que las entidades prestadoras de la red suministren a los consumidores financieros, previamente a la celebración del contrato de seguro, al menos la siguiente información, de manera cierta, suficiente, clara y oportuna, mediante medios verificables:

3.4.11.3.1. El alcance de los amparos y exclusiones, explicando en lenguaje sencillo y directo qué cubre y qué no cubre el contrato de seguro.

3.4.11.3.2. El periodo de vigencia de la póliza.

3.4.11.3.3. El valor asegurado determinado o los criterios para determinarlo.

3.4.11.3.4. El valor de la prima comercial del producto.

3.4.11.3.5. El procedimiento, plazos y documentación a tener en cuenta para la reclamación de un siniestro.

3.4.11.3.6. Los canales por medio de los cuales puede formular peticiones o quejas.

3.4.11.3.7. Los requisitos de asegurabilidad que debe reunir el asegurado.

3.4.11.3.8. Las consecuencias de una declaración inexacta o reticente del estado del riesgo, de acuerdo con lo establecido en el art. 1058 del C.Cio.

3.4.11.3.9. Las consecuencias de la mora en el pago de la prima.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

3.4.11.3.10. Cualquier información que sea indispensable para que el consumidor financiero tenga un claro entendimiento de los beneficios, limitaciones y costos del producto.

3.4.11.4. Sociedades de Capitalización en calidad de entidades usuarias

Sin perjuicio de lo establecido en el art. 9 de la Ley 1328 de 2009, las sociedades de capitalización, en calidad de entidades usuarias de la red de otras entidades vigiladas, deben garantizar que las entidades prestadoras de la red suministren a los consumidores financieros, previamente a la celebración del contrato, al menos la siguiente información, de manera cierta, suficiente, clara y oportuna, mediante medios verificables:

3.4.11.4.1. La descripción de los derechos que adquiere y las obligaciones que contrae el consumidor en virtud del título de capitalización.

3.4.11.4.2. Las formas de pago de las cuotas.

3.4.11.4.3. Las consecuencias derivadas del incumplimiento parcial o total en el pago de las cuotas.

3.4.11.4.4. Las características y condiciones de los sorteos periódicos.

3.4.11.4.5. Cualquier información que sea indispensable para que el consumidor financiero tenga un claro entendimiento de los beneficios, limitaciones y costos del producto.

3.4.12. Intermediación de seguros

3.4.12.1. Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros (SUCIS)

3.4.12.1.1. Alcance y Objetivo del SUCIS

Las entidades aseguradoras y los corredores de seguros deben habilitar un enlace que permita consultar, a través del sitio web de la SFC, la información indicada en este numeral acerca de los intermediarios de seguros y Personas Naturales Vinculadas autorizadas por aquellas entidades para colocar productos de seguros, en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros (SUCIS).

Para efectos del presente numeral, se entienden como Personas Naturales Vinculadas a las definidas como tales en el numeral 7.1 del Capítulo II, Título IV de la Parte II de la CBJ y a las definidas en el numeral 1.4 del Capítulo III, Título IV, Parte II.

El objetivo del SUCIS es proporcionar a los consumidores financieros información actualizada y relevante sobre las personas que desempeñan la colocación de seguros en entidades aseguradoras o como intermediarios de seguros.

La información reflejada en el SUCIS no garantiza el cumplimiento de las obligaciones asumidas por las Personas Naturales Vinculadas o los intermediarios de seguros, ni supone vigilancia o respaldo de ninguna naturaleza por parte de la SFC. Es responsabilidad exclusiva de las entidades aseguradoras y de los corredores de seguros verificar que la información publicada sea veraz, completa, suficiente y actualizada.

En línea con lo establecido en el art. 101 de la Ley 510 de 1999, la SFC no ejerce la inspección y vigilancia directa de los agentes de seguros y agencias de seguros inscritas en el SUCIS, por lo cual cualquier actuación administrativa derivadas de éstos, debe encauzarse a través de las entidades aseguradoras.

No debe publicarse en el SUCIS: (i) la información de los intermediarios que comercialicen exclusivamente seguros del ramo de riesgos laborales, quienes deben registrarse en el Registro Único de Intermediarios del Sistema General de Riesgos Laborales, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1637 de 2013 o las normas que lo modifiquen; ni (ii) la información relacionada con las personas que comercialicen productos de seguros a través de correspondientes o mediante el uso de red, en los que no participe un intermediario de seguros.

3.4.12.1.2. Información publicada el SUCIS

Con el fin de promover la protección de los consumidores financieros y dar publicidad de las personas jurídicas y naturales autorizadas para la intermediación de seguros, las entidades aseguradoras y los corredores de seguros pondrán a disposición del público en el SUCIS, la siguiente información:

3.4.12.1.2.1. Los nombres, apellidos, tipo y número de documento de identificación de las Personas Naturales Vinculadas.

3.4.12.1.2.2. La razón social y número de identificación de los corredores de seguros y de las agencias de seguros.

3.4.12.1.2.3. La fecha de vinculación y de desvinculación de las Personas Naturales Vinculadas, cuando a ello haya lugar.

3.4.12.1.2.4. La indicación de si la Persona Natural Vinculada ejerce como agente de seguros o está vinculada a una entidad aseguradora, a una agencia de seguros, a un agente de seguros, o a un corredor de seguros.

3.4.12.1.2.5. El periodo de vigencia con fecha inicial y final de acreditación de idoneidad, en los términos establecidos en el numeral 7 del capítulo II, del Título IV de la Parte II de la CBJ.

3.4.12.1.2.6. El Organismo Autorizado que acreditó la capacidad técnica, en los términos del numeral 7.2.1.2 del Capítulo II, Título IV, Parte II de la CBJ.

3.4.12.1.2.7. La indicación de los ramos autorizados por la entidad aseguradora o el corredor de seguros para su comercialización a la Persona Natural Vinculada.

3.4.12.1.3. Disponibilidad de la información

El SUCIS estará disponible para consulta del público a través de la página web de la SFC. Las entidades aseguradoras y los corredores de seguros deben mantener habilitado un enlace con el SUCIS, que permita al público acceder a la información actualizada de las Personas Naturales Vinculadas.

3.4.12.1.4. Procedimiento de publicación de información y operación del SUCIS

3.4.12.1.4.1. Manejo de datos personales

En la medida en que las entidades aseguradoras y los corredores de seguros son las encargadas de obtener la información publicada en el SUCIS, éstas deben velar por la protección del derecho a la intimidad de las Personas Naturales Vinculadas y el cumplimiento del régimen de protección de datos personales establecido en la Ley 1581



# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

de 2012 y sus decretos reglamentarios. Mediante la publicación de la información de cada Persona Natural Vinculada, las entidades aseguradoras y los corredores de seguros declaran haber cumplido con sus obligaciones legales en dichas materias.

## 3.4.12.1.4.2. Requisitos Técnicos

Las entidades aseguradoras y los corredores de seguros deben poner a disposición de la SFC la información del SUCIS, de acuerdo con las especificaciones técnicas fijadas en el documento técnico que para tal efecto establezca.

## 3.4.12.2. Publicidad en sitio web

Los corredores de seguros deben publicar en un lugar de fácil acceso en su página web, un listado de las personas naturales habilitadas para colocar seguros. Dicho listado debe comprender, como mínimo, la información publicada en el SUCIS, establecida en el numeral 3.4.12.1.2 de este capítulo.

Este listado debe actualizarse, como mínimo, cada 90 días calendario y deberá quedar constancia de dicha actualización en los registros que para tal efecto cree el área designada por el corredor de seguros. Las desvinculaciones deben ser actualizadas en el sitio web dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que el corredor de seguros tenga conocimiento del hecho.

Está a cargo de los corredores de seguros la protección del derecho a la intimidad de las Personas Naturales Vinculadas y el cumplimiento del régimen de protección de datos personales establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Mediante la publicación de la información de cada Persona Natural Vinculada el corredor de seguros declara que ya ha cumplido con sus obligaciones legales en dichas materias.

No debe publicarse en la página web: (i) la información de los intermediarios que comercialicen exclusivamente seguros del ramo de riesgos laborales; ni (ii) la información relacionada con las personas que comercialicen productos de seguros a través de corresponsales o mediante el uso de red.

## 3.4.12.3. Deber de información

Los corredores de seguros deben velar porque las Personas Naturales Vinculadas autorizadas para ejercer la intermediación de seguros, suministren a los consumidores financieros, previamente a la celebración del contrato de seguro, de manera cierta, suficiente, clara y oportuna, la información detallada en el subnumeral 3.4.3.1 de este capítulo.

## 3.4.13 Sociedades de financiación colaborativa a través de valores, bolsas de valores y sistemas de negociación o registro de valores que realicen la actividad de financiación colaborativa ("SOFICO")

Sin perjuicio de las obligaciones en materia de suministro de información establecidas en los numerales 4 y 9 del art. 2.41.2.1.2 y en el art. 2.41.2.1.6. del Decreto 2555 de 2010, las SOFICO deben publicar en las interfaces, plataformas, páginas de internet y cualquier otro medio de comunicación electrónica a través de los cuales desarrollen la actividad, como mínimo, la siguiente información:

### 3.4.13.1 Para los aportantes:

a. El procedimiento y la clasificación de proyectos productivos, advirtiendo que dicha publicación no implica una calificación de los riesgos asociados a éstos, ni la emisión de una opinión, ni garantiza la obtención de rentabilidades, de conformidad con el art. 2.41.2.1.4 del Decreto 2555 de 2010.

b. Los riesgos a los cuales se encuentran expuestos al momento de su vinculación y durante su participación en la plataforma, los cuales deben ser expresados de manera clara y concisa. Deben informar por lo menos:

- i. Que los proyectos productivos no son objeto de autorización ni de supervisión por parte de la SFC.
- ii. Que la inversión en cualquier proyecto productivo conlleva riesgos tales como la pérdida total o parcial del capital invertido y/o la no obtención del rendimiento esperado.
- iii. Que los recursos invertidos no se encuentran garantizados por el seguro de depósito de FOGAFIN; y
- iv. Que el ofrecimiento del pago de intereses o el reconocimiento de derechos económicos, según el caso, no garantiza el aseguramiento de retornos o rendimientos sobre la inversión realizada.

c. Que con la vinculación a las SOFICO, se entiende el conocimiento y aceptación del reglamento de la entidad, así como de las condiciones y las obligaciones derivadas de la inversión.

d. Los hechos de cualquier naturaleza que afecten directa o indirectamente la inversión.

e. Los mecanismos de divulgación de las modificaciones al reglamento y demás documentos que afecten los derechos y deberes de los aportantes. Tales mecanismos deben permitir un acceso fácil y comprensible, que guarde coherencia con la forma como los aportantes interactúan dentro de la plataforma.

f. La evolución de los proyectos productivos, así como los hechos y contingencias que afecten el desarrollo de éstos.

g. Los mecanismos para dar las respuestas a las preguntas respecto del funcionamiento de la plataforma. Para tal efecto, las SOFICO deben contar con una sección de preguntas frecuentes con sus respectivas respuestas que sirvan de guía e ilustren sobre los servicios que ofrecen, la forma de operación y los proyectos que divulgan, entre otros.

h. El procedimiento de inversión y emisión de los valores, así como las obligaciones que se adquieren en cada una de estas etapas.

i. Que las SOFICO no actúan como intermediario o asesor para la realización de la inversión, razón por la cual la evaluación sobre la pertinencia de participar en un proyecto productivo la debe realizar directamente el aportante, con fundamento en la información publicada, asumiendo y conociendo los riesgos que ello conlleva.

### 3.4.13.2 Para los receptores:

Se les debe suministrar la información señalada en el numeral i del literal b y los literales c, e, g, h citados en precedencia.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Las SOFICO deben garantizar que la información a que se refiere el presente numeral sea revelada y suministrada en términos claros y bajo mecanismos que aseguren que, tanto aportantes como receptores, puedan acceder en forma permanente a la misma. Para tal efecto, las SOFICO deben implementar mecanismos adecuados para que los receptores y aportantes manifiesten su conformidad, así como la aceptación de los términos y condiciones de los proyectos productivos en los que decidan participar.

Respecto de la información que se publique y difunda tanto a través de la plataforma como a través de cualquier otro medio de comunicación o red de difusión, publicidad o mercadeo, se deben implementar controles previos al interior de las SOFICO para asegurar un adecuado cumplimiento normativo del contenido y que se conserve la trazabilidad de dichas publicaciones. Dicha información y la trazabilidad de su divulgación, deberá permanecer a disposición de la SFC.

## 3.4.14 Establecimientos de Crédito y Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE) que presten los servicios de adquirencia

Los Establecimientos de Crédito y las SEDPE deben dar estricta observancia a los principios de debida diligencia, responsabilidad y transparencia a los que se refiere el art. 3 de la Ley 1328 de 2009, con el fin de garantizar un trato justo al consumidor financiero que hace uso de los servicios de adquirencia a los que se refiere el numeral 1 del art. 2.17.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010. Para efectos del presente subnumeral, se entiende por consumidor financiero aquellos comercios destinatarios de los recursos objeto de una orden de pago o transferencia de fondos que se tramite en un Sistema de Pago de Bajo Valor (SPBV).

Los adquirentes vigilados por la SFC que contraten proveedores de servicios de pago para el desarrollo de las actividades de adquirencia son responsables frente al consumidor financiero por el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de ese servicio, de conformidad con lo previsto en el inciso segundo del numeral 1 del artículo 2.17.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010. Por lo tanto, los adquirentes vigilados por la SFC deberán informarle al consumidor financiero, de forma clara y sencilla: i) cuáles actividades serán desarrolladas por el mismo y cuáles por un tercero contratado, así como su alcance, y ii) su responsabilidad frente a la actividad de adquirencia.

3.4.14.1 Las obligaciones de suministro de información al consumidor financiero deben ser atendidas por los adquirentes vigilados por la SFC o por los proveedores de servicios de pago contratados, sin perjuicio de la responsabilidad que le asiste a los primeros. En todo caso, de manera previa a la suscripción del respectivo contrato de adquirencia, a través de un medio verificable, se deberá suministrar al consumidor financiero la siguiente información:

- i. Los datos de contacto del tercero contratado como proveedor de servicios de pago.
- ii. Los procedimientos, canales de recepción, responsables y plazos para la atención de quejas y reclamos.
- iii. La explicación detallada del procedimiento para las reversiones y contra cargos.
- iv. Los servicios adicionales ofrecidos que implican cobros o pagos no incluidos en la comisión de adquirencia.
- v. Los servicios adicionales ofrecidos que implican cobros o pagos no incluidos en el costo de vinculación del comercio al adquirente.
- vi. Los mecanismos claros, sencillos y expeditos para la terminación de la relación contractual, acordes a los de apertura o adquisición del producto.
- vii. La comisión de adquirencia cobrada y el costo de vinculación del comercio al adquirente. Esta información debe revelarse al consumidor financiero de manera clara, explícita, con la desagregación de los conceptos que incluye y la moneda en que se cobra. En los eventos en que se haya contratado un proveedor de servicio de pago, se debe indicar la tarifa que este cobrará por la prestación de sus servicios y si la misma se encuentra incluida en la comisión de adquirencia.
- viii. La demás que resulte indispensable para la adecuada prestación de los servicios contratados.

En aquellos eventos en que el consumidor financiero solicite información relacionada con la forma de determinar los cobros o pagos no incluidos en la comisión de adquirencia o en el costo de su vinculación al adquirente, o los acuerdos de niveles de servicio para atender reclamaciones o incidentes tecnológicos, los adquirentes vigilados por la SFC o a quien haya contratado deberá suministrarla a través de un medio verificable.

3.4.14.2 Los contratos de adquirencia que se celebren con el consumidor financiero no deben contener cláusulas abusivas o que puedan afectar el equilibrio contractual de las partes, tales como: la posibilidad de que el adquirente pueda dar por terminado el servicio en cualquier momento, sin justa causa o sin previo aviso. En caso de ser incluidas se entienden por no escritas o sin efectos para el consumidor financiero, de conformidad con el art. 11 de la Ley 1328 de 2009.

3.4.14.3 El defensor del consumidor financiero del adquirente vigilado por la SFC podrá hacer uso de la facultad de revisión de contratos contenida en el art. 2.34.2.1.6 del Decreto 2555 de 2010, para evitar que los contratos que se suscriban con el consumidor financiero contengan cláusulas abusivas.

3.4.14.4 Los adquirentes vigilados por la SFC deben publicar y mantener actualizada en su página web, la información sobre comisiones y tarifas y la clasificación por categorías o sectores de los establecimientos de comercio establecidas para su fijación. Dichas categorías y sus correspondientes criterios de definición deben ser claros para el consumidor financiero, de manera tal que le permita conocer con objetividad a qué tipo de establecimientos de comercio o sector se refiere cada categoría específica.

3.4.14.5 Los adquirentes vigilados por la SFC son responsables de contar con mecanismos adecuados para garantizar la identificación y autenticación de los comercios en el procesamiento de los pagos. Para el efecto, los adquirentes vigilados por la SFC deben adelantar: i) programas de capacitación en los cuales se les indique a los comercios la manera como se realiza el procedimiento de pago y las medidas de seguridad que deben adoptar los compradores y vendedores para la realización de las mismas, o ii) suministrarles dicha información a través de un medio verificable, en lenguaje claro y sencillo, con el fin de que conozcan y hagan uso correcto de dichos mecanismos.

## **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

### **3.5. Información a suministrar frente a la interrupción en la prestación de los servicios**

3.5.1. Cuando los establecimientos de crédito realicen modificaciones y/o actualizaciones técnicas o tecnológicas que por su relevancia puedan generar una interrupción en la prestación de los servicios y afectar la realización de operaciones, deben informar a sus clientes y usuarios por lo menos 8 días previos al inicio de estas actividades, los canales y servicios que se podrían ver afectados, las operaciones que no se podrían realizar, los canales alternativos por medio de los cuales los clientes y usuarios podrán realizar sus operaciones y el lapso en el que realizarán dichas actividades. Esta información debe ser suministrada a través de los canales usuales de comunicación con el cliente y el usuario, en los términos establecidos en el numeral 3 de este capítulo.

3.5.2. Cuando se presente un evento que impida por una hora o más la realización de operaciones a través de uno o varios de los canales de la entidad, los establecimientos de crédito deben informar a los consumidores financieros, en los términos establecidos en el numeral 3 de este capítulo, los canales afectados, las operaciones que no se pueden realizar, los canales alternativos a través de los cuales los clientes y/o usuarios pueden continuar realizando las operaciones, la fecha y hora estimada en que se restablecerá la prestación del servicio por los canales afectados y en general toda la información que se considere relevante para orientar al consumidor durante el tiempo en que se presente la interrupción.

3.5.3. Teniendo en cuenta el principio de correspondencia indicado en el literal d) del artículo 2.35.4.1.1 del Decreto 2555 de 2010, que implica que todos los cobros que realizan las entidades vigiladas deben corresponder a la prestación efectiva de un servicio, los establecimientos de crédito deben establecer políticas y mecanismos mediante los cuales se compensarán o resarcirán de manera efectiva los inconvenientes que se causen a los consumidores financieros como consecuencia de la interrupción en la prestación del servicio.

Como mínimo deben establecer disposiciones frente a:

3.5.3.1. El pago de la cuota de manejo, la tarifa periódica del servicio, o cualquier otro concepto similar, correspondiente al(los) día(s) en que se presente el evento.

3.5.3.2. El pago de las transacciones en los canales alternativos habilitados para realizar las operaciones o transacciones por parte de los clientes y usuarios.

3.5.3.3. El pago de intereses moratorios y reporte a los operadores de bancos de datos cuando como consecuencia de la interrupción del servicio el consumidor financiero no pueda cumplir con el pago oportuno de sus obligaciones con la entidad vigilada.

3.5.3.4. Las medidas necesarias para que el consumidor financiero no se vea afectado por la imposibilidad de realizar el pago oportuno de sus obligaciones con terceros como consecuencia de la interrupción en la prestación del servicio.

3.5.3.5. Los canales dispuestos para la recepción de quejas o reclamos relacionados con la interrupción.

Estas políticas y mecanismos deben estar a disposición de los consumidores financieros durante la ocurrencia de la interrupción y deberá permanecer visible y actualizada hasta que se haya superado.

3.5.4. Los establecimientos de crédito deben informar a los consumidores financieros la forma en que se aplicaron a su situación particular las políticas y procedimientos de los que tratan los subnumerales 3.5.3.1 a 3.5.3.4.

### **4. RÉGIMEN DE HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAS ENTIDADES VIGILADAS**

#### **4.1. Instrucciones relativas a los horarios de prestación de servicio al público**

Las entidades vigiladas podrán definir libremente los horarios de prestación de servicio al público, los cuales no tienen que estar necesariamente unificados entre los diferentes establecimientos de una misma localidad. En todo caso, cualquier modificación a los horarios -actuales o futuros- debe ser comunicada a esta Superintendencia con una antelación no inferior a 10 días hábiles.

#### **4.2. Cierres especiales**

Se podrá suspender la prestación del servicio al público de manera temporal, por motivos de fuerza mayor, caso fortuito o eventos reconocidos nacionalmente en diferentes regiones, que tradicionalmente han obtenido el permiso para suspender la prestación del servicio al público, sin que se requiera aprobación previa de esta Superintendencia. En el último evento bastará con que se avise al público de manera clara y precisa los días de no prestación del servicio, mediante avisos visibles en un tamaño no menor de medio pliego (70 x 50 cm.), colocados en las oficinas de la entidad en la localidad correspondiente con mínimo 10 días hábiles de antelación. Así mismo, debe comunicarse a la SFC por intermedio de la oficina principal, mediante relación mensual, las festividades autorizadas para el mes inmediatamente siguiente incluyendo los cierres ocasionados por fuerza mayor y caso fortuito del mes anterior. Los cierres especiales no requerirán de unificación entre los establecimientos de la misma localidad.

#### **4.3 Publicidad**

Para los casos de cierre especiales o cuando se desee efectuar cambio en el horario de atención a los consumidores financieros, debe comunicarse a todos los clientes, mediante avisos visibles de un tamaño no menor al antes mencionado colocados en las oficinas de la entidad con una antelación no menor de 10 días hábiles y en todo caso difundir tal decisión, por una sola vez, en un diario regional, local o de circulación nacional, según corresponda al alcance geográfico del efecto de la medida, y de no ser posible, por cualquier otro medio que se estime procedente para tal cometido.

### **5. CONDICIONES DE LA GESTIÓN DE COBRANZA REALIZADA A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS**

#### **5.1. Ámbito de aplicación**

Con el fin de garantizar los derechos de los consumidores financieros y dentro del marco general de la debida diligencia en la prestación del servicio, en la gestión de cobranza a deudores morosos, las entidades vigiladas deben atender las

## **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

instrucciones aquí impartidas, independientemente de que la gestión sea realizada directamente por éstas o a través de terceros.

Cuando la mencionada gestión se realice mediante la contratación de terceros, la actividad se entiende realizada bajo la entera responsabilidad de la entidad vigilada quien es igualmente responsable de velar porque los terceros contratados, atiendan en forma integral las instrucciones establecidas en la presente Circular. Igual regla aplicará en los eventos de cesión de cartera, para lo cual las entidades vigiladas deben incluir en sus contratos una cláusula en la que se señale que el cesionario, cuando ésta sea transferida, observará las pautas de cobro establecidas por la SFC en la presente Circular.

Las condiciones establecidas a continuación aplican a las entidades vigiladas por la SFC, con excepción de aquellas que se encuentren sometidas a algún régimen especial sobre el particular, tales como las entidades administradoras de fondos de pensiones y cesantías, quienes deberán atender las disposiciones especiales que resulten aplicables.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 5.2. Cobranza prejudicial

### 5.2.1. Gastos de cobranza prejudicial

Se entiende por gastos de cobranza prejudicial toda erogación en la que haya incurrido la entidad vigilada por razón de las actividades desplegadas durante el ejercicio de la gestión de cobro prejurídico, tendientes a obtener la recuperación de su cartera, incluidos los honorarios profesionales, independientemente de que la gestión sea realizada directamente por funcionarios de la entidad o por terceros facultados por ésta.

Los mecanismos de cobranza prejudicial deben constituirse en formas privadas y pacíficas de solución de litigios que resulten menos gravosas para ambas partes. Su ejercicio no puede constituir una fuente adicional de conflictos ni proponerse como una estrategia para eludir el cumplimiento de los requisitos, cargas, términos de prescripción y demás garantías de imparcialidad que asegura el proceso.

En ese orden de ideas, la gestión de cobranza realizada por entidades vigiladas o por terceros autorizados por éstas debe efectuarse con profesionalismo, garantizando el respeto de los consumidores financieros y absteniéndose de abusar de su posición dominante contractual.

Constituyen formas indebidas de cobranza, por ejemplo, aquellas que buscan presionar el pago poniendo en conocimiento de terceros que no son parte de la relación crediticia y a las que no asiste un interés respaldado en razones legales o de orden público, v.gr. cobro a través de "chepitos", fijar avisos en zonas comunes al conjunto residencial o en diarios de amplia circulación donde se informe de manera indiscriminada de la condición de deudor de una persona, así como el envío de comunicaciones a terceros que tengan relaciones comerciales con el deudor, sin perjuicio de la posibilidad de enviar la información del comportamiento de pagos de los deudores a las centrales de información, de acuerdo con lo previsto en las disposiciones legales que resulten aplicables.

### 5.2.2. Deber de información al momento de la contratación de los servicios o vinculación a productos

Las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros de manera clara, cierta, precisa, suficiente y de fácil comprensión para éstos, en forma previa y al momento de la aprobación o desembolso de los créditos, lo siguiente:

#### 5.2.2.1. Las políticas y mecanismos implementados por la entidad para efectuar la gestión de cobranza prejudicial.

#### 5.2.2.2. El momento a partir del cual se iniciará la gestión de cobranza prejudicial.

#### 5.2.2.3. Los gastos derivados de la gestión de cobranza prejudicial, incluida la forma para determinarlos y los conceptos empleados para su liquidación.

#### 5.2.2.4. Las dependencias internas o las entidades externas autorizadas por la vigilada para adelantar las gestiones de cobranza.

#### 5.2.2.5. Las entidades vigiladas deben informar si las personas que realizan la gestión de cobranza se encuentran autorizadas para aceptar acuerdos de pago con los consumidores financieros.

#### 5.2.2.6. Los canales a través de los cuales los deudores podrán efectuar el pago.

Cualquier modificación relacionada con la información de que tratan los anteriores subnumerales debe ser informada al cliente por escrito, de manera oportuna a través de mecanismos idóneos. En todo caso, los cambios o modificaciones de dicha información debe ser comunicada en los extractos o estados de cuenta de las obligaciones.

Las anteriores instrucciones se entenderán sin perjuicio de la obligación de las entidades vigiladas de mantener a disposición de los consumidores financieros tal información en oficinas y a través de los medios que se consideren idóneos.

### 5.2.3. Condiciones de la gestión de cobranza prejudicial

Si bien los gastos de cobranza no son de aquellos que se reputan como intereses en los términos de los arts. 65 y 68 de la Ley 45 de 1990, para poder ser trasladados a los deudores, las entidades vigiladas y los terceros autorizados por éstas deben atender las siguientes instrucciones:

#### 5.2.3.1. Las entidades vigiladas deben asegurarse de que las personas responsables de hacer la gestión de cobro den un buen trato al deudor.

#### 5.2.3.2. Todo cobro que se traslade al consumidor financiero por concepto de gastos de cobranza debe implicar el despliegue de una actividad real encaminada efectivamente a la recuperación de cartera, y el costo de la misma debe corresponder a los montos que hayan sido previamente informados a los deudores. Se considera práctica no autorizada el cobro a los deudores por concepto de gastos de cobranza en forma automática, es decir, por el simple hecho de incurrir en mora o sin mediar gestión alguna tendiente a procurar el recaudo efectivo de la obligación.

#### 5.2.3.3. Los cobros deben ser razonables y proporcionados a la gestión efectivamente adelantada.

#### 5.2.3.4. No se podrá realizar ningún cobro por concepto de gastos de cobranza, si éstos no se encuentran debidamente sustentados. En consecuencia, las entidades vigiladas deben disponer lo pertinente para que todas las actividades realizadas tendientes a lograr la recuperación de la cartera queden debidamente registradas y sirvan de sustento para el cobro.

#### 5.2.3.5. Los funcionarios o terceros facultados para realizar la gestión de cobranza deben identificarse debidamente ante el deudor.

#### 5.2.3.6. Los funcionarios o terceros facultados para realizar la gestión de cobranza deben brindar información cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión respecto de las obligaciones objeto de cobro, v.gr. monto de la obligación, saldo pendiente por cancelar, valor y tasa de los intereses corrientes y de mora, fechas de vencimiento y de pago, días de retardo, datos de contacto de los funcionarios o terceros autorizados a quienes puede acudir a fin de realizar eventuales acuerdos de pago, orden de imputación de los pagos, entre otros.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

5.2.3.7. De todas las gestiones realizadas para la recuperación de cartera y de la información que se suministró a los deudores debe dejarse constancia documental, es decir, que pueda ser reproducida y suministrada al deudor cuando éste o las entidades competentes así lo requieran.

5.2.3.8. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados para los consumidores financieros. Se entenderá por horarios adecuados aquellos que no afecten la intimidad personal y familiar del deudor.

5.2.3.9. Cuando habiéndose desplegado la gestión de cobro en horarios adecuados, no sea posible localizar al deudor, la entidad podrá de manera excepcional, intentar ubicarlo en horarios extraordinarios.

5.2.3.10. Los funcionarios o terceros autorizados para adelantar la gestión de cobranza deben reportar a la entidad vigilada de manera inmediata el acuerdo a que se llegó con el deudor y el dinero cancelado por éste, a fin de que la aplicación del pago sea igualmente inmediata.

5.2.3.11. De todos los pagos efectuados por el deudor debe expedirse un comprobante en el cual se encuentre desagregada la aplicación del pago, el cual podrá ser entregado concomitante con el pago o posteriormente.

5.2.3.12. Las entidades vigiladas deben establecer mecanismos tendientes a garantizar, por parte de los funcionarios o los terceros autorizados para realizar la gestión de cobranza, la custodia y reserva de la información del cliente.

5.2.3.13. Las entidades vigiladas deben llevar un registro permanentemente actualizado en el cual se indique a qué casa de cobranza externa fue remitido el deudor, cuando sea el caso.

5.2.3.14. Las entidades deben informarle al deudor el orden de la imputación de pagos.

5.2.3.15. Las entidades deben garantizar que exista transparencia en la información que suministran directamente los funcionarios de ésta y terceros facultados para realizar la gestión de cobranza, de manera que no existan inconsistencias entre una y otra información.

## 5.3. Cobranza judicial

Cuando el cobro de la obligación se realice a través de un proceso judicial, las entidades deben observar las directrices impartidas por el juez en cada etapa del proceso, pues él es el único competente para adoptar los mecanismos tendientes a hacer cumplir sus decisiones.

## 5.4. Cobranza en los créditos de vivienda

Tratándose del cobro de créditos de vivienda, las entidades vigiladas deben informar a los deudores que los gastos en que incurran las entidades financieras por concepto de gestiones de cobranza corren por cuenta de la respectiva institución vigilada hasta el momento en que se presente la demanda, y que el cobro judicial corre a cargo del deudor. Lo anterior, de conformidad con lo establecido por el art. 16 del Decreto 2331 de 1998, en concordancia con el subnumeral 1.3.3. del Capítulo VI, Título I de la Parte II de la presente Circular.

## 5.5. Cobranza en los microcréditos

En el caso de los gastos de cobranza de las obligaciones derivadas de microcréditos, las entidades vigiladas deben observar lo previsto en el art. 39 de la Ley 590 de 2000 y sus normas complementarias. Dicha disposición autoriza expresamente a los intermediarios financieros y a las organizaciones especializadas en crédito micro empresarial para cobrar honorarios y comisiones de conformidad con las tarifas que autorice el Consejo Superior de Microempresa.

El cobro de honorarios y comisiones autorizadas a las entidades otorgantes de microcrédito se consideran erogaciones autorizadas en tanto se generen en un crédito que está siendo atendido normalmente. No obstante, ante la mora de una obligación de esta naturaleza, resultarán aplicables los lineamientos generales contenidos en los subnumerales 5.2 y 5.3 del presente Capítulo.

## 6. CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS

De acuerdo con lo establecido en el literal e) del art. 7 de la Ley 1328 de 2009, las entidades vigiladas deben abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o que den lugar a un abuso de posición dominante contractual.

En concordancia con lo anterior, el art. 11 de la citada ley prohíbe expresamente la incorporación de cláusulas o estipulaciones abusivas en los contratos de adhesión que utilicen las entidades vigiladas y el literal e) del mismo art. le otorga a la SFC la facultad de establecer de manera previa y general cláusulas y estipulaciones que han de ser consideradas como abusivas.

A su turno, el art. 12 de la misma ley establece algunas prácticas que se consideran abusivas y en su literal d) le otorga a la SFC la facultad de establecer de manera previa y general otras prácticas que se consideran abusivas por parte de las entidades vigiladas.

En desarrollo de todo lo anterior, atendiendo el mandato legal contenido en la Ley 1328 de 2009 y con el propósito de garantizar una adecuada protección a los consumidores financieros, la SFC señala a continuación algunos ejemplos de cláusulas, estipulaciones y prácticas que se consideran abusivas.

### 6.1. Cláusulas abusivas

**Salvo que medie autorización legal expresa para incorporar este tipo de cláusulas en los contratos que celebren las entidades vigiladas, son abusivas de acuerdo con lo previsto por la Ley 1328 de 2009, las siguientes cláusulas o estipulaciones:**

**6.1.1. Las que prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros. Son ejemplo de estas cláusulas las siguientes:**

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

6.1.1.1. Las que impidan a los consumidores financieros solicitar el pago de perjuicios o pedir la terminación o resolución del contrato, inclusive en los eventos de incumplimiento de las obligaciones a cargo de la entidad vigilada.

6.1.1.2. Las que facultan a las entidades vigiladas a contratar o renovar seguros, obligatorios o no, por cuenta del deudor, sin que se le haya dado información en relación con las características del producto tales como coberturas, exclusiones, tarifas y que no se le haya dado la posibilidad de escoger la entidad aseguradora.

6.1.1.3. Las que estipulan que el consumidor financiero no podrá ejercer el derecho de defensa y contradicción, limitan los medios probatorios, imponen medios de prueba, exigen solemnidades no previstas en la ley, o cualquier otra que limite el ejercicio del derecho de defensa.

6.1.1.4. Las que restrinjan el derecho de los consumidores financieros a acudir al defensor del consumidor financiero o a la SFC para la resolución de las controversias, cuando se ha pactado un mecanismo alternativo de solución de conflictos para resolverlas.

6.1.1.5. **En los casos previstos en el literal (g) del artículo 5 de la Ley 1328 de 2009**, las que limitan el pago anticipado total o parcial de las obligaciones, la posibilidad de elegir si se hace abonar a capital con disminución de plazo o abonar a capital con disminución del valor de la cuota de la obligación.

6.1.1.6. Las que imponen que el consumidor financiero asuma toda la responsabilidad por cualquier operación realizada con la clave asignada.

6.1.1.7. Las que establecen el cobro de cuotas de manejo en cuentas de ahorros o corrientes en las que se consignen las mesadas pensionales.

6.1.1.8. Las que limitan contractualmente el alcance de la garantía legal que se debe otorgar respecto de los servicios prestados, cuando la indemnización del siniestro amparado por una entidad aseguradora se realiza mediante reposición, reparación o reconstrucción del bien asegurado, salvo que el asegurado, tomador o beneficiario sea quien selecciona el proveedor del servicio o el bien objeto de reposición.

6.1.1.9. Las que autorizan a las entidades vigiladas a compartir los datos personales del consumidor financiero sin que haya autorización, previa y expresa, por parte de la ley o del consumidor financiero.

6.1.1.10. Las que establecen que el consumidor financiero no recibirá extractos, cuentas de cobro, estados de cuentas o documentos similares, cuando incurra en mora.

6.1.1.11. Las que para la terminación del contrato o cancelación de un producto o servicio, impongan al consumidor financiero el cumplimiento de requisitos mayores a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas o costos a los legalmente establecidos.

6.1.2. Las que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero.

6.1.3. Las que incluyan espacios en blanco y para su diligenciamiento no haya instrucciones claras en la carta de instrucciones.

6.1.4. Las que exoneren o atenúen los deberes y responsabilidades propios del objeto social de las entidades vigiladas. Son ejemplos de estas cláusulas las siguientes:

6.1.4.1. Las que exoneran de toda responsabilidad a las entidades vigiladas en caso de pérdida o hurto de instrumentos, títulos o claves y limitan el derecho del consumidor financiero de demostrar que efectivamente la entidad vigilada incurrió en dolo o culpa.

6.1.4.2. Sin perjuicio de los deberes de custodia y diligencia del consumidor financiero, las que imponen que este asuma de manera anticipada toda la responsabilidad derivada del uso de los diferentes instrumentos o claves para la realización de operaciones (tarjetas débito, crédito, talonarios, dispositivos móviles, títulos, entre otros), así como por cualquier falsedad, adulteración, extravío o uso indebido que de ellos se haga por un tercero.

6.1.4.3. Las que establecen que la entidad vigilada no será responsable por los retiros realizados con documentación adulterada, falsificada o indebidamente diligenciada, cuando la entidad vigilada no haya dispuesto de mecanismos idóneos para verificar adulteraciones o falsificaciones a dichos documentos o, cuando habiendo dispuesto de ellos, las adulteraciones o falsificaciones eran notorias.

6.1.4.4. Las que establezcan que la entidad vigilada no es responsable respecto de los perjuicios o daños derivados de virus, equipos o programas inadecuados o fraudulentos que puedan afectar la confidencialidad o integridad de la información administrada por la entidad.

6.1.4.5. Las que establecen que la entidad no será responsable por las posibles discrepancias que puedan surgir entre la versión de sus documentos impresos y la versión electrónica de los mismos publicados en la página web.

6.1.4.6. Sin perjuicio de las normas aplicables a esta materia, las que eximen de responsabilidad a las entidades vigiladas por la entrega o transferencia de recursos a terceros no autorizados, por el pago de cheques falsos, o por el pago de cheques que no cumplen con las condiciones de manejo establecidas por el consumidor financiero para tal efecto.

6.1.4.7. Las que establecen que la entidad vigilada no responderá por la exactitud, veracidad, oportunidad e integridad de la información contenida en sus respectivos sitios web.

6.1.4.8. Las que exoneran de responsabilidad a la entidad aseguradora por demora o incumplimiento en los procesos de reposición, reparación o reconstrucción del bien asegurado efectuados a título de indemnización, cuando las causas de la demora son atribuibles a la entidad aseguradora o a la red mediante la cual presta sus servicios.

6.1.4.9. Las que limitan la posibilidad de realizar pagos por los distintos canales habilitados por la entidad o las que establecen que los pagos realizados por medio de estos canales se entienden como no realizados.

6.1.4.10. Las que exoneran de responsabilidad a la entidad vigilada por los pagos recibidos que hayan sido efectuados de forma diferente a la definida en el contrato.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

6.1.4.11. Las que eximen de responsabilidad por dolo o culpa a la entidad vigilada respecto de la continuidad del servicio y de los riesgos a los que se encuentra expuesta la infraestructura tecnológica de su sistema de pagos y su operación.

6.1.4.12. Las que eximen de responsabilidad a la entidad vigilada por dolo o culpa cuando el consumidor financiero no pueda efectuar operaciones por fallas en los sistemas, las comunicaciones, o los canales, o por defectos en sus productos o suspensión del servicio.

6.1.4.13. Las que eximen de responsabilidad a la entidad vigilada por dolo o culpa por la pérdida de los extractos cuando se remiten en forma física o por correo electrónico.

6.1.4.14. Las que establecen la exoneración de responsabilidad por depósitos que se efectúen bajo denominación o número de cuenta incorrecto cuando estos sean indicados por el consumidor financiero, pero que la entidad vigilada estaba en capacidad de prevenir.

6.1.5. Las que autoricen a las entidades vigiladas para adoptar decisiones de manera unilateral o le impongan a los consumidores financieros modificaciones u obligaciones adicionales a las inicialmente pactadas en el contrato, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero. Son ejemplos de estas cláusulas las siguientes:

6.1.5.1. Las que señalan el número de cuotas en que se difieren las compras o avances que se hagan mediante tarjeta de crédito en el territorio nacional. No obstante lo anterior, las entidades vigiladas pueden establecer políticas para la definición del número de cuotas, cuando por la naturaleza de la transacción, no exista posibilidad de toma de decisión por parte del consumidor financiero.

6.1.5.2. Las que permiten acelerar de manera automática el plazo de una obligación por el incumplimiento en una de las cuotas, sin haberlo informado al consumidor financiero.

6.1.5.3. Las que permiten acelerar el plazo o terminar de manera automática una obligación por el incumplimiento de otra, sin informar previamente al consumidor financiero con al menos 5 días hábiles de antelación.

6.1.5.4. Las que facultan a las entidades vigiladas para modificar unilateralmente las tarifas, tasas de interés, precios o los costos asociados a los productos o servicios pactados sin notificación previa al titular del mismo por el medio y/o canal que habitualmente utiliza la entidad vigilada y que haya sido autorizado por el consumidor financiero, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio para él.

6.1.5.5. Las que autorizan a los intermediarios de valores la realización de operaciones sin que medie una instrucción u orden previa y expresa de los consumidores financieros, cuando esta se requiera.

6.1.5.6. Las que establecen la prórroga o renovación automática de un contrato sin **que al** consumidor financiero se le haya dado la oportunidad de aprobar o rechazar con suficiente antelación si se realiza o no la prórroga o renovación.

6.1.5.7. Las que incorporan causales de terminación de cobertura del contrato de seguro diferentes a las enunciadas en la ley, sin que medie previa notificación al asegurado.

6.1.5.8. Las que establecen que las transacciones realizadas mediante utilizaciones con tarjeta de crédito internacional se liquidarán con la tasa de cambio de la fecha de compensación sin que dicha tasa sea determinada o determinable y las que facultan a las entidades vigiladas para aplicar una tasa que no ha sido previamente informada al consumidor financiero de acuerdo a lo establecido en el parágrafo 1 del art. 70 de la Resolución Externa 8 de 2000.

6.1.5.9. Las que presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor financiero, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.

6.1.6. Las que afectan el equilibrio contractual o dan lugar a abuso de posición dominante contractual. Son ejemplos de estas cláusulas las siguientes:

6.1.6.1. Las que le imponen al consumidor financiero la aceptación de plazos o límites temporales para presentar quejas o reclamos en desconocimiento de los establecidos en la ley, así como las estipulaciones que restrinjan o limiten la forma de interponerlos, salvo que los plazos o límites legales se modifiquen en beneficio del consumidor financiero.

6.1.6.2. Las que le imponen, directa o indirectamente, al consumidor financiero la designación de un notario específico que dará fe pública sobre el servicio proveído, el crédito que se le otorgue o las garantías correspondientes.

6.1.6.3. Las que autorizan a la entidad vigilada a destruir cheques pagados y girados por el librador, sin perjuicio de lo establecido en las normas que regulan lo relacionado con la conservación de archivos y documentos, especialmente en lo que tiene que ver con asegurar, por cualquier medio técnico adecuado, su reproducción exacta.

6.1.6.4. Las que obligan a mantener al consumidor financiero la estricta confidencialidad sobre las fallas del servicio o sobre las fallas de los sistemas de información de la entidad vigilada.

6.1.6.5. Las que estipulan que no se pagarán intereses por los dineros depositados en productos de ahorro.

6.1.6.6. Las que condicionan el reconocimiento de la indemnización de siniestros que afectan una póliza de seguro a actuaciones meramente potestativas de las entidades aseguradoras.

6.1.6.7. Las que establecen que si durante la vigencia de la póliza se modifican las condiciones generales y/o particulares depositadas ante esta Superintendencia, las mismas se consideran automáticamente incorporadas al momento de su renovación, sin que estas hayan sido previamente informadas y suministradas al consumidor financiero.

6.1.6.8. Las que imponen al consumidor financiero la obligación de pagar gastos, comisiones o cuotas de manejo que no son expresamente determinadas o determinables.

6.1.6.9. Las que autorizan a la entidad vigilada para cobrar por servicios no prestados o por el cumplimiento de prestaciones propias del contrato que no impliquen un servicio adicional, tales como aquellas que autorizan a las aseguradoras para cobrar al consumidor financiero por efectuar el pago del siniestro, o aquellas que facultan a las entidades vigiladas para cobrar a sus deudores por el desembolso de sus créditos.



# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

6.1.6.10. Las que exijan la preconstitución de garantías sin que la entidad vigilada haya adelantado los respectivos estudios de crédito.

6.1.6.11. Las que permiten descontar de manera anticipada las cuotas de créditos.

6.1.6.12. Las que establecen el cobro del primer paz y salvo por cancelación total de obligaciones de crédito, incluido dentro de las tarifas a cargo de los consumidores financieros bajo la denominación genérica de certificaciones o cualquier otra semejante.

6.1.6.13. Las que autorizan a la entidad vigilada para exigir al consumidor financiero mantener un saldo mínimo en su cuenta de ahorros.

6.1.6.14. Las que establecen el carácter de vinculante de cualquier documento en el que se mencionen rangos de tasa o precios por concepto de posibles obligaciones derivadas de cualquier contrato financiero, sin que conste allí el pleno conocimiento y aceptación por parte del consumidor financiero, ni asociación al documento contractual que formalice la relación jurídica.

6.1.6.15. Las que establecen que el consumidor financiero debe efectuar pagos desde la fecha de aprobación de los créditos, aun cuando el desembolso de los mismos se realice con posterioridad a dicha fecha.

6.1.6.16. Las que establecen que las entidades vigiladas se exoneran de responder por incumplimientos contractuales originados en conflictos internos o por hurtos ocurridos en sus oficinas o instalaciones.

6.1.6.17. Las que incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.

## 6.2. Prácticas abusivas.

Se consideran abusivas por parte de las entidades vigiladas, entre otras, las siguientes prácticas:

6.2.1. El condicionamiento al consumidor financiero por parte de la entidad vigilada para que acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones vigiladas a través de su red de oficinas, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de sus productos y servicios, y que no son necesarios para su natural prestación.

6.2.2. El iniciar un servicio o un producto sin solicitud o autorización previa y expresa del consumidor financiero.

6.2.3. Que los funcionarios de las entidades aseguradoras, intermediarios de seguros o instituciones financieras diligencien las solicitudes de seguro o las declaraciones de asegurabilidad sin permitir que el consumidor financiero lo haga o las conozca.

6.2.4. Invertir la carga de la prueba en caso de fraudes en contra del consumidor financiero.

6.2.5. Presentar o poner a disposición del consumidor financiero los contratos con letras ilegibles y/o difíciles de leer.

6.2.6. Realizar cobros por concepto de gastos de cobranza de manera automática y sin realizar previamente gestión profesional alguna encaminada a conseguir el pago.

6.2.7. Cobrar al consumidor financiero por servicios y productos, sin que este haya dado una autorización o consentimiento previo y expreso.

6.2.8. Establecer restricciones para el recaudo y el pago de las obligaciones que no responden a criterios claros y plenamente establecidos.

6.2.9. Abstenerse de advertir a los potenciales suscriptores de los títulos de capitalización que en caso de terminación anticipada de los títulos sólo recibirán el valor de rescate de acuerdo con el número de cuotas pagadas.

6.2.10. Inducir al consumidor financiero en la adquisición de un crédito de vivienda para que contrate más productos con la entidad vigilada como requisito para concederle el beneficio de cobertura de la tasa de interés para vivienda, no obstante que dicho beneficio es asumido por el Estado.

6.2.11. Ofrecer tasas promocionales de interés como mecanismo para otorgar créditos al consumidor financiero y no mantenerlas o modificarlas con anterioridad al término promocionado.

6.2.12. Abstenerse de entregar o poner a disposición de los consumidores financieros copia de los contratos y/o de los reglamentos de los productos o servicios contratados.

6.2.13. Conducir a los consumidores financieros a declarar que conocen y aceptan los reglamentos de determinados productos o servicios sin haberlos entregado o puesto a su disposición previamente.

6.2.14. Cobrar cuotas de manejo cuando la tarjeta de crédito o la cuenta está inactiva, porque no se ha entregado el plástico o porque no se ha habilitado su utilización.

6.2.15. No informar al tomador que, con ocasión de la revocación del seguro de que trata el art. 1071 del C. Cio, procede el reintegro de la prima no devengada del seguro, y/o dispone a su favor de unos saldos correspondientes a la devolución de la prima no devengada.

6.2.16. Negar o demorar injustificadamente el suministro de información al consumidor financiero relacionado con el saldo total o parcial de la obligación cuando este lo solicite.

6.2.17. Exigir documentos no relacionados con la ocurrencia del siniestro, la cuantía de la pérdida o el contrato de seguro para atender el pago de la indemnización derivada de una póliza de seguro.

6.2.18. Indagar los requisitos de asegurabilidad únicamente al momento de ocurrencia de los siniestros y no al momento de la celebración del contrato.

## 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.**