

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

PARTE II MERCADO INTERMEDIADO

TÍTULO I INSTRUCCIONES GENERALES RELATIVAS A LAS OPERACIONES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO Y OTROS

CAPÍTULO III: DISPOSICIONES ESPECIALES APLICABLES A LAS OPERACIONES PASIVAS

1. DEPÓSITOS EN CUENTAS CORRIENTE Y/O AHORROS

1.1. Condiciones para la apertura de cuentas

Los establecimientos de crédito deben verificar que en la apertura de depósitos en cuentas corrientes y de ahorros, excepto de aquellas a que se refieren los numerales 4 y 5 de este Capítulo, se recolecte la información y los datos requeridos para implementar mecanismos de autenticación para la realización de operaciones monetarias y no monetarias, por parte del titular o titulares del respectivo producto.

En el evento en que los mecanismos de autenticación implementados requieran de la recolección y almacenamiento de muestras biométricas, las entidades deben atender las instrucciones del numeral 2.3.9.2 del Capítulo I del Título II de la Parte I de la presente Circular.

La recolección y almacenamiento de los datos deberá realizarse en condiciones de seguridad que permitan la eventual práctica de pruebas técnicas, en el evento en que las autoridades gubernamentales o judiciales respectivas así lo requieran.

Los funcionarios encargados de la vinculación de clientes deben tener especial diligencia y cuidado para que la recolección de datos se ajuste a las técnicas que informan esta materia y, en particular, a los requerimientos mínimos para la implementación y uso de biometría como factor de autenticación electrónica, de conformidad con el numeral 2.3.9 del Capítulo I del Título II de la Parte I de la presente Circular.

En aquellos eventos en que los depósitos de ahorro cumplan con las condiciones referidas en los literales a y b del artículo 2.1.15.1.2 del Decreto 2555 de 2010 o aquellas normas que los modifiquen, sustituyan o adicionen, se podrá acudir al procedimiento **simplificado de conocimiento del cliente previsto en Capítulo IV del Título IV de la Parte I de la presente Circular.**

1.2. Tratamiento de cuentas inactivas y abandonadas

1.2.1 Los depósitos realizados en cuentas corrientes o de ahorros generan un derecho personal para el depositante en contrapartida de un crédito a cargo de la entidad depositaria. En tal virtud, aún vencido el plazo legal o convencional para reclamarlo, permanece para el depositante la facultad jurídica para exigir el cumplimiento de su obligación por parte del establecimiento de crédito, la cual corresponde al pago de una suma de dinero equivalente a la depositada, con los respectivos intereses, si a ello hay lugar.

No obstante lo anterior, **para los efectos previstos en el artículo 126 de la Ley 2294 de 2023, se consideran cuentas corrientes o de ahorro que hayan permanecido inactivas aquellas sobre las cuales no se hubiere realizado alguna operación durante un periodo superior o igual a 1 año. Entiéndase por operaciones, cualquier movimiento de depósito, retiro, transferencia o en general cualquier débito o crédito que afecte a la cuenta corriente o de ahorros.**

Adicionalmente, de conformidad con lo establecido en la Ley 1777 de 2016, se considera cuentas abandonadas aquellas cuentas corrientes o de ahorro sobre las cuales no se hubiere realizado movimiento de depósito, retiro, transferencia o, en general, cualquier débito o crédito que las afecte durante 3 años ininterrumpidos en todas las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera. No impiden considerar la cuenta como abandonada o inactiva las operaciones de créditos o débitos que los establecimientos financieros realicen con el fin de abonar intereses o realizar cargos por comisiones y/o servicios bancarios.

1.2.2 Para los efectos previstos en la Ley 1793 de 2016 se considera que una cuenta de ahorros, un depósito ordinario o un depósito de bajo monto están inactivos cuando sobre estos no se haya realizado alguna operación durante un periodo de 6 meses consecutivos. Entiéndase por operación cualquier movimiento de depósito, retiro, transferencia o en general cualquier débito o crédito que afecte al producto, con excepción de los créditos o débitos que la institución financiera realice con el fin de abonar intereses o cobrar costos financieros y/o transaccionales.

1.3. Recepción de moneda de curso legal

De acuerdo con el artículo 11 de la Ley 31 de 1992 mediante el cual se señala la moneda legal como único medio de pago de curso legal con poder liberatorio ilimitado, es obligación de las entidades vigiladas, recibir y devolver el cambio de moneda metálica, así como recibir billetes viejos, deteriorados o de baja denominación, en las funciones de intermediación que les han sido autorizadas y específicamente, en desarrollo de los contratos de depósito a la vista o a término.

Adicionalmente, considerando la vocación circulatoria del dinero y el deterioro al que en virtud de ésta se expone la moneda, el Banco de la República estableció condiciones y procedimientos de cambiabilidad, en la Circular Reglamentaria Externa DTE-53 de 2001 **o aquellas normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen**, correspondiendo exclusivamente a dicho organismo la facultad de retirar billetes y monedas de circulación, como lo establece el artículo 10 de la Ley 31 de 1992.

En ese orden de ideas, los establecimientos de crédito deben contar con los mecanismos adecuados mediante los cuales se verifique permanentemente que la institución devuelve el cambio en las operaciones que realiza y que recibe moneda legal en billetes y en moneda metálica de cualquier denominación, garantizando su plena utilización por parte de clientes y usuarios. Realizar lo contrario es desconocer las reglas señaladas, las cuales resultan abiertamente lesivas de los intereses de los clientes y usuarios del sistema.

1.4. AUTORIZACIÓN DE LOS REGLAMENTOS DE LOS PRODUCTOS DE LAS SECCIONES DE AHORRO

El procedimiento de autorización de los reglamentos de los productos de la sección de ahorros de los establecimientos de crédito y cajas de compensación se sujeta al régimen de autorización general o individual de acuerdo con las disposiciones contenidas en el presente numeral.

Las entidades podrán surtir el trámite de autorización a través de cualquiera de los dos regímenes, de acuerdo con las reglas contenidas en la presente circular. Aquellas entidades que cumplan con los presupuestos para obtener la autorización a través del régimen general podrán optar por someterse al trámite individual para lo cual bastará con radicar los documentos bajo el código correspondiente a este último trámite.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1.4.1 Contenido mínimo de los reglamentos de las secciones de ahorro

Los reglamentos de las secciones de ahorro deben contener, como mínimo, las siguientes cláusulas:

- (i) Condiciones y requisitos para la apertura del producto
- (ii) Características y condiciones del producto
- (iii) Derechos y obligaciones de las partes
- (iv) Canales dispuestos por la entidad para el retiro de las sumas de dinero con la indicación del canal gratuito habilitado para ese propósito (Ley 1836 de 2017)
- (v) Condiciones, límites y costos para el retiro de los recursos
- (vi) Las tarifas asociadas al uso del producto y la forma para determinarlas y cobrarlas
- (vii) Las condiciones y medidas para el uso y manejo seguro del producto y los canales asociados al mismo
- (viii) Las condiciones de liquidación y abono de intereses
- (ix) Las reglas y condiciones para la cancelación del producto
- (x) Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato
- (xi) Las condiciones de manejo de la información del titular del producto, específicamente lo relacionado con el uso comercial que se dará al mismo
- (xii) Los mecanismos de protección para la defensa del consumidor financiero, incluyendo las reglas sobre las modificaciones del producto, el término para notificar las modificaciones al reglamento, la información relacionada con el seguro de depósitos y la indicación de si las decisiones del defensor del consumidor financiero de la entidad son de obligatorio cumplimiento
- (xiii) Los eventos en los cuales la entidad se encuentra habilitada para efectuar débitos automáticos del producto. Las cláusulas de compensación por el uso o adquisición de otros productos con la entidad deben estar expresamente consagradas y autorizadas en los contratos asociados a dichos productos y no en los reglamentos de los productos de ahorro del titular.
- (xiv) Demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el funcionamiento del producto y los servicios asociados al mismo.

La información contenida en los reglamentos de los productos de ahorro debe ser cierta, suficiente, clara, pertinente, verificable. Adicionalmente, debe permitir y facilitar la adecuada comprensión del cliente a efectos de que pueda tomar decisiones informadas.

Los reglamentos podrán contener remisiones a los medios masivos de información donde se puedan consultar aspectos relacionados con límites y costos para el retiro de los recursos, tarifas asociadas al uso de los productos y las políticas de tratamiento de datos de la entidad.

En ningún caso, los reglamentos pueden incluir estipulaciones contrarias a las normas e instrucciones aplicables para este tipo de productos, tales como: (i) saldos mínimos obligatorios, (ii) autorizaciones generales para el manejo de la información del cliente, (iii) cláusulas abusivas o cualquier otra que pueda afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de la posición dominante contractual, para lo cual debe tenerse en cuenta lo establecido el parágrafo del artículo 11 de la Ley 1328 de 2009.

1.4.2 Régimen de autorización individual

Se someten al régimen de autorización individual, los reglamentos de los productos de la sección de ahorro de las entidades que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- (i) Cuando se trate del primer reglamento de la sección de ahorros de la entidad
- (ii) Cuando, durante el último año, haya sido sancionada por incumplimiento de las normas relacionadas con el régimen de protección al consumidor financiero
- (iii) Cuando, durante el año inmediatamente anterior a la fecha de aprobación del reglamento por parte de la Junta Directiva, la entidad vigilada haya sido objeto de la adopción de un instituto de salvamento
- (iv) Cuando se encuentre sometida a vigilancia especial o se encuentren adelantando programas de recuperación, saneamiento o adecuación de capital.

1.4.3 Régimen de autorización general

Las reformas o modificaciones a los reglamentos de los productos de la sección de ahorro que hayan sido aprobados por la SFC se entienden autorizadas de manera general, siempre que: (i) cumplan los requisitos legales, y (ii) no incluyan estipulaciones contrarias a las normas e instrucciones que los rigen, ni al régimen de protección al consumidor financiero contenido en las Leyes 1328 de 2009, 1793 de 2016, 1836 de 2017, la CBJ, y demás normas que las modifiquen, sustituyan o adicionen.

1.4.3.1 Trámite de autorización del régimen general.

Las reformas a los reglamentos de los productos de ahorro en operación deben ser aprobadas por la junta directiva de la entidad o el órgano que haga sus veces. Adicionalmente, se entienden autorizadas mediante el régimen general, siempre que cumplan las condiciones establecidas en el subnumeral 1.4.1. y 1.4.3 del presente Capítulo.

Para el efecto, la entidad debe remitir a la SFC la documentación prevista en la lista de chequeo respectiva. En la certificación suscrita por su representante legal debe constar que las modificaciones al referido reglamento cumplen con las condiciones señaladas en el subnumeral 1.4.1 del presente Capítulo.

Los reglamentos de los productos de la sección de ahorros a los que les aplique el régimen de autorización general se entienden autorizados a partir de la fecha que se indique en el acto administrativo que se emita para tal efecto.

Toda información suministrada que sea falsa, engañosa, inexacta o incompleta da lugar a las medidas de supervisión o sanciones administrativas que considere esta Superintendencia en ejercicio de sus atribuciones legales.

La autorización impartida mediante este procedimiento no restringe la facultad que tiene la SFC de solicitar y verificar, en las entidades vigiladas, el contenido de los reglamentos de las secciones de ahorro que hayan surtido el trámite de autorización a través del régimen general indicado en este Capítulo.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Las modificaciones a los reglamentos de los productos de la sección de ahorros deben ser notificadas a los consumidores financieros en los términos que se establezca en el respectivo contrato y deben ser actualizadas en todos los documentos que la respectiva entidad utilice para la comercialización y ofrecimiento del respectivo producto, así como en su página web.

2. DEPÓSITOS DE AHORRO Y CERTIFICADOS DE AHORRO A TÉRMINO

2.1. Aspectos comunes

Tanto en los Certificados de Depósito a Término CDT como en los Certificados de Ahorro a Término -CDAT-, los establecimientos de crédito pueden convenir con el depositante que si llegado el término de vencimiento éste no se prorroga, cuando cualquiera de las partes no conviene con ello, el importe del mismo quedará a su disposición a partir del vencimiento del plazo señalado para la restitución del depósito, sin que por ello se cause rendimiento alguno.

Cuando sea el caso, los establecimientos de crédito deben informar oportunamente y por escrito a la dirección del titular del depósito, su decisión de no prorrogar el contrato, salvo que en el texto del certificado se hubiere previsto que, ante el silencio de las partes, el mismo se prorrogará en condiciones previamente determinadas o determinables, y la entidad hiciera uso de tal prerrogativa. En este último evento, el certificado se prorrogará por un término igual al inicial y en las condiciones (de tasa, modalidad de pago, plazo, otros) que se hubieren previsto para tal efecto.

La constancia que se expide con ocasión de la entrega de recursos en depósitos de ahorro es una simple constancia de depósito que legitima a su titular para exigir el pago de su acreencia, sin que tal constancia tenga vocación de circulación en los términos del artículo 645 del Código de Comercio. Por consiguiente, no podrá ser expedida al portador, ni transferirse mediante endoso.

Por tanto, el tratamiento indicado en el artículo 802 del Código de Comercio, para los casos de hurto, destrucción o extravío de los títulos valores no es aplicable a los documentos representativos de los depósitos de esta modalidad de ahorro.

2.2. Depósitos de ahorro y CDAT- de corporaciones financieras y compañías de financiamiento

En desarrollo de lo previsto en el artículo 2.36.5.1.3 del Decreto 2555 de 2010, las corporaciones financieras y las compañías de financiamiento pueden captar recursos a través de depósitos de ahorro a la vista o mediante la expedición de CDAT sin más requerimientos que los capitales mínimos establecidos en el artículo 80 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), a efecto de lo cual deben sujetar sus nuevas operaciones a las disposiciones de los artículos 126, 127 y 128 del mismo Estatuto.

Sin perjuicio de lo anterior, la captación de recursos del público a través de depósitos en cuenta corriente se mantiene como una operación autorizada exclusivamente para los establecimientos bancarios conforme a lo establecido en el artículo 7 del EOSF.

Ahora bien, previamente al desarrollo de la captación de ahorros del público a través de depósitos de ahorro y CDAT, las entidades deben acreditar ante esta Superintendencia el cumplimiento de las siguientes condiciones:

2.2.1. Infraestructura tecnológica: Las corporaciones financieras y las compañías de financiamiento que pretendan captar recursos mediante depósitos de ahorro a la vista y CDAT deben demostrar que cuentan con una infraestructura tecnológica adecuada y con procedimientos debidamente soportados. Por tanto, los interesados deben presentar un informe previo a la SFC para su aprobación, que por lo menos contemple los siguientes aspectos:

2.2.1.1. Requerimientos tecnológicos que describan los esquemas generales de registro de datos por clientes, operaciones y consolidación, así como las especificaciones técnicas de los sistemas de información (los cuales deben operar en forma integral), equipos de cómputo (nuevo o ensanche del actual) y en general todos los aspectos y detalles técnicos necesarios para implantar en la entidad el producto aquí referido, sustentado en un cronograma que detalle las actividades necesarias para su instalación y puesta en funcionamiento. El procesamiento electrónico de la información que corresponda a este tipo de operaciones, debe hacerse con una plataforma tecnológica de propiedad de la entidad o bajo la modalidad de *outsourcing* o tercerización, siempre que se cumplan las condiciones de seguridad exigidas por esta Superintendencia.

2.2.1.2. Se debe indicar de manera clara y expresa si los sistemas de información cumplen con los siguientes aspectos de índole operacional:

2.2.1.2.1. El sistema debe permitir el registro y consulta de por lo menos los siguientes aspectos de un cliente o usuario:

2.2.1.2.1.1. Identificación.

2.2.1.2.1.2. Actividad económica.

2.2.1.2.1.3. Oficinas y ciudades en donde realiza las transacciones.

2.2.1.2.1.4. Tipo de operación, fecha de realización y monto de la misma.

2.2.1.2.2. Almacenar el registro de la totalidad de las operaciones de un cliente o usuario y permitir la consulta de los aspectos antes enunciados de manera transaccional o en forma consolidada.

2.2.1.2.3. Consolidar todas las transacciones y clasificarlas por cliente, tomando en consideración los aspectos mencionados en el subnumeral 2.2.1.2.1. de la presente Circular, con una frecuencia diaria como mínimo y a nivel de oficina y/o ciudad.

2.2.1.2.4. Manejar todos los aspectos relacionados con la captación de recursos a través de los productos aquí referidos, en forma automática y efectuar la contabilización en línea de la totalidad de las operaciones, de tal manera que en situaciones normales no se requieran procesos manuales entre las diferentes oficinas para su consolidación y conciliación diaria. En el evento en que las anteriores transacciones no se puedan realizar en línea, por problemas de tipo tecnológico, la entidad debe disponer de esquemas de contingencia que permitan su actualización.

2.2.1.2.5. Causar, abonar y contabilizar diariamente los rendimientos.

2.2.1.3. Adquisición de los equipos de cómputo y de comunicaciones.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

2.2.1.4. Planes de contingencia que garanticen el adecuado funcionamiento de las operaciones de la entidad en situaciones anormales.

2.2.1.5. Manual del producto que contenga las características, controles y procedimientos para su operación.

El anterior informe debe estar certificado por la auditoría interna. Dicha certificación debe detallar el cumplimiento de tales procedimientos y características.

2.2.2. Infraestructura financiera: Se debe demostrar que se cuenta con una infraestructura financiera adecuada, para lo cual deben remitir un estudio de factibilidad que comprenda por lo menos:

2.2.2.1. Estudio de mercado que contenga, como mínimo: i) el mercado objetivo que se tiene contemplado penetrar, ii) las características del mismo y, iii) su viabilidad técnica. El referido estudio de mercado debe ser elaborado por una empresa idónea a juicio de la SFC o por el establecimiento de crédito. En este último caso, se deben allegar las hojas de vida de los autores incluyendo el detalle de las condiciones profesionales y técnicas que los avalen.

2.2.2.2. Estudio financiero del producto que considere, como mínimo, los siguientes aspectos:

2.2.2.2.1. Necesidades de capital, sin perjuicio del mínimo exigido por la ley, así como el cubrimiento de la inversión fija.

2.2.2.2.2. Ingresos y gastos de funcionamiento normal del proyecto, que incluyan las erogaciones adicionales, entre otros, por concepto de personal, administrativos, publicidad, así como la amortización de las inversiones iniciales.

2.2.2.2.3. Punto de equilibrio.

2.2.2.2.4. Fuentes de financiación del proyecto.

2.2.2.2.5. Conclusiones del estudio financiero.

2.2.3. Gestión de riesgos: Las operaciones desarrolladas en virtud de captaciones a la vista o mediante CDAT deben hacer parte de los sistemas de administración de riesgos, de conformidad con lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera.

3. PRÁCTICAS INSEGURAS Y NO AUTORIZADAS

Se consideran prácticas inseguras y no autorizadas a los establecimientos de crédito, entre otras:

3.1. El incumplimiento a las disposiciones que rigen la adecuada recolección de muestras biométricas de los clientes de manera que no se ajusten a las técnicas que rigen la materia.

3.2. La inobservancia de los requerimientos mínimos necesarios para realizar captaciones de recursos a la vista o mediante CDAT por parte de las corporaciones financieras y las compañías de financiamiento.

3.3. El desembolso de créditos aprobados a los clientes través de CDTs y CDATs.

3.4. El ofrecimiento de comisiones, pagos en dinero, en especie o cualquier otro estímulo por parte de las entidades vigiladas a sus clientes, con el propósito de canalizar todos los pagos de impuestos a través de su red de oficinas.

4. DEPÓSITO DE BAJO MONTO

Los depósitos de bajo monto son depósitos a la vista, a nombre de personas naturales, los cuales se encuentran definidos en el artículo 2.1.15.1.2 del Decreto 2555 de 2010 y demás normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

Los depósitos de bajo monto inclusivos son aquellos que, además de cumplir las características definidas en el referido artículo, sean dirigidos a las personas pertenecientes al nivel 1 del SISBEN, desplazados inscritos en el Registro Único de Población Desplazada o beneficiarios de programas de ayuda y/o subsidios otorgados por el Estado Colombiano.

5. DEPÓSITOS ORDINARIOS

Los depósitos ordinarios son depósitos a la vista, a nombre de personas naturales y personas jurídicas, los cuales se encuentran definidos en el artículo 2.1.15.2.2 del Decreto 2555 de 2010 y demás normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

6. DISPOSICIONES COMUNES A LOS DEPÓSITOS DE BAJO MONTO Y DEPÓSITOS ORDINARIOS

6.1. Reglas especiales en materia de información

Además de la información que por virtud de las disposiciones legales vigentes deban divulgar las entidades que ofrezcan estos productos, en materia de depósitos de bajo monto y depósitos ordinarios debe informarse, de manera particular, lo siguiente:

6.1.1. Que se encuentran amparados por el seguro de depósito de FOGAFÍN o FOGACOOP

6.1.2. Los costos asociados al producto.

6.1.3. Las tasas de interés que las entidades decidan ofrecer a los consumidores por la captación de recursos mediante estos depósitos, si a ello hubiere lugar.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

6.1.4. Las características y restricciones aplicables a estos depósitos, así como los efectos de su incumplimiento.

6.1.5. Los canales habilitados por la entidad para la realización de operaciones y transacciones.

6.2. Instrucciones especiales en materia de seguridad y calidad para la realización de operaciones

Las entidades vigiladas deben observar las disposiciones generales previstas en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones previstas en el numeral 2. del Capítulo I, Título II de la Parte I de esta Circular, con excepción de los siguientes:

6.2.1. La personalización de las condiciones bajo las cuales se les prestarán los servicios.

6.2.2. La posibilidad de manejar una contraseña diferente para cada uno de los instrumentos o canales.

6.2.3. La elaboración del perfil de las costumbres transaccionales de los clientes.

6.2.4. La generación y entrega de soportes en los eventos en que se realicen donaciones.

6.2.5. La información y capacitación a los clientes sobre las medidas de seguridad, así como la constancia del cumplimiento de esta obligación.

6.2.6. El establecimiento de las condiciones sobre las cuales los clientes van a ser informados [en línea](#) acerca de las operaciones realizadas con sus productos.

6.2.7. La entrega de constancias y paz y salvos sobre productos cancelados.

6.2.8. La emisión de tarjetas personalizadas.

6.2.9. Ofrecer tarjetas débito que manejen internamente los mecanismos fuertes de autenticación.

6.2.10. Informar el costo de las operaciones de manera previa a su realización.

Sin perjuicio de lo anterior, las entidades vigiladas, atendiendo el análisis del sistema de administración de riesgo operativo y las medidas de protección al consumidor financiero que se adopten para los productos relacionados en este subnumeral, podrán implementar cualquiera de estas medidas, circunstancia que debe ser informada de manera oportuna y clara a los consumidores financieros.

6.3 Extractos

Respecto de los productos antes señalados, no es necesario que las entidades vigiladas envíen físicamente los extractos; sin embargo, deben poner a disposición de los clientes los extractos o estados de **los productos**, a través de los mecanismos que establezcan para el efecto. En los extractos que contengan información sobre el movimiento de cuentas de ahorro debe indicarse, cuando menos una vez al año, cuál es la periodicidad y forma de liquidación de los intereses; la misma información se incorporará al extracto si se ha presentado modificación respecto de la que contenía el último extracto enviado, señalando la que se esté aplicando en ese momento.

En todo caso, las entidades deben informar oportuna y claramente a los consumidores financieros dónde, cómo y cuándo pueden acceder a esta información. Igualmente, tales mecanismos deben permitir que el cliente consulte la información correspondiente a la tasa de interés efectiva reconocida por las entidades sobre el saldo durante el período cubierto, cuando a ello hubiere lugar, los movimientos **del depósito**, la periodicidad y forma de liquidar los rendimientos, así como los cambios que se presenten respecto de esta información.