



Colombia: La Superintendencia Financiera avanza en la implementación de medidas que garantizan la Protección al Consumidor.

El Organismo de Contralor del Sistema Financiero Colombiano, en el marco de sus objetivos estratégicos, ha emitido dos nuevas circulares que profundizan un camino ya iniciado de buenas prácticas en materia de protección al consumidor financiero. Las mismas se refieren a cláusulas abusivas y a la información a brindar a los consumidores.

Nuevas exigencias para las Entidades.

En esta entrega se analizará la CE 038 del 2011, que regula la información al Consumidor Financiero.

Por Daniel Gerardo Perrotta
Septiembre del 2011.

Las nuevas circulares (CE 038 y 039) recientemente emitidas, constituyen otro escalón en el profundo cambio del régimen, cuyo hito inicial lo constituyó la Ley Nro. 1328 el 15 de Julio del año 2009, la cual estableció principios y reglas que regulan la protección del consumidor financiero en sus relaciones con las entidades vigiladas por la Superfinanciera, “sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección”.

Hemos señalado en ocasiones anteriores, que la existencia y vigencia de códigos internos en las Entidades, son condición necesaria para una buena calificación pero no suficiente: el Supervisor analiza además, el compromiso y la convicción de los Accionistas, Junta, Administradores y Empleados. Las nuevas exigencias requerirán modificaciones y adaptaciones en entornos y procesos, aún en las Entidades más avanzadas en sus estructuras de Gobierno.

Es recomendable que las Entidades procedan al análisis de su grado de adhesión a estas regulaciones y de corresponder establezcan planes de adecuación. Estos programas, son sin duda una prueba de adhesión, compromiso y voluntad de cumplimiento por parte de la Alta Dirección.

La alta carga de subjetividad que implica el análisis respecto a la adhesión y cumplimiento de estos principios, podrá generar diferencias de criterio con el Supervisor. Esto sin duda obligará a las Entidades a establecer constancias y evidencias concretas de todo el andamiaje que se edifique para dar cumplimiento a las nuevas exigencias.

Las Entidades Vigiladas se enfrentan a una nueva oportunidad para derribar el paradigma “exigencia normativa igual gasto innecesario”. Sin perder de vista, que el rol principal de la Alta Dirección es obtener ganancias, existen modelos en los cuales pueden establecerse estrategias diferenciadoras en materia de calidad de servicio, dando a su vez cumplimiento a las exigencias en materia normativa. En muchas ocasiones, las entidades no suelen reparar en gastos para

[Decisio](#)

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero

En Argentina: 3 de Febrero 2823 - Piso 2 - C1429BFA - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Tel./Fax +54 - 11 - 4780-5967

En Colombia: Calle 90 No. 11-44 - Oficina 103 – Bogotá - Tel: 571-618-3777



conseguir nuevos clientes, aunque no invierten en atender bien a los que ya poseen. En Colombia puntualmente, durante los últimos tres años las quejas de los consumidores financieros han superado las 700.000. Obviamente hay allí una excelente oportunidad para aquellas entidades que cambien su visión y quieran diferenciarse en estos aspectos, considerando que la inversión necesaria debe hacerse por exigencia.

CE 038: INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Antecedentes

El sustento lo constituye la lógica premisa que la información es uno de los mecanismos principales de protección a los Consumidores Financieros definiendo un compendio de buenas prácticas abundando inclusive en algunas exigencias ya vigentes.

Establece la circular que la “información cierta, suficiente, clara y oportuna, facilita la adopción de decisiones informadas y constituye uno de los principales mecanismos de protección para los consumidores...”.

Los antecedentes de la circular, según resalta la Superintendencia, se encuentran en la Ley 1328 de 2009 “Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y se dictan otras disposiciones”, y en el artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, que establece que las entidades vigiladas “tienen la obligación de suministrar a los consumidores financieros toda la información necesaria para que estos escojan las mejores opciones del mercado de acuerdo con sus necesidades”.

La Ley, sustentándose en el principio de transparencia, establece contenidos mínimos para la información al consumidor, delegando en la SFC las definiciones referidas a la información a suministrar en forma previa a la formalización, celebración y ejecución del contrato y a los medios y canales a utilizar.

En primer lugar indica que deben detallarse las características del producto, derechos, obligaciones y medidas de seguridad, agregando que deberá ser entregada previamente una lista detallada de comisiones y tarifas cobradas, como así también la publicación electrónica (internet) de los modelos de contratos estandarizados. Además deberá informar al Cliente los canales mediante los cuales se informarán modificaciones de tarifas o costos.

Esta información deberá ser suministrada con una periodicidad como mínimo anual.

Además impone la obligatoriedad de notificación previa a las modificaciones de las condiciones contractuales, en los términos que en el mismo contrato se establezcan. El incumplimiento de esta disposición permite al Cliente finalizar el contrato sin penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que deban atenderse.

[Decisio](#)

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero

En Argentina: 3 de Febrero 2823 - Piso 2 - C1429BFA - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Tel./Fax +54 - 11 - 4780-5967

En Colombia: Calle 90 No. 11-44 - Oficina 103 – Bogotá - Tel: 571-618-3777



La Circular Externa 038 del 2011

Alcances

En primer lugar se establece que las instrucciones generales deben aplicarse a todos los productos o servicios que requieran para su formalización efectiva, la suscripción de un contrato de adhesión y observadas desde antes de la vinculación con el Consumidor (firma del contrato), durante la vigencia y también después de la terminación del mismo.

Esta exigencia requerirá un esfuerzo considerable para muchas entidades por la amplia gama de productos y servicios ofrecidos y sus variantes. Asimismo debe considerarse que el concepto de **Consumidor Financiero** incluye clientes potenciales, usuarios y clientes, lo cual agrega complejidad a la confección.

Finalidad de la información

La Ley 1328 entre sus principios reconoce la **libertad de elección**, agregando que la negativa por parte de las Entidades a prestar servicios u ofrecer productos deberá ser fundamentada en causas objetivas y establece la **Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna** que permita a los consumidores conocer sus derechos, obligaciones y costos. Consecuentemente y en forma alineada a dichos principios, la CE impone que la información que divulguen o suministren las entidades vigiladas a los consumidores financieros deberá:

- Dotar a los consumidores financieros de elementos y herramientas suficientes para la toma de decisiones.
- Facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado, y
- Propender porque los consumidores financieros conozcan los derechos y obligaciones pactadas.

En nuestro criterio, la misma Superfinanciera debería ser la principal responsable de dar cumplimiento a la exigencia de facilitar la comparación. Justamente en la propia Misión del Organismo, establece el "... velar por el respeto de los derechos de los consumidores financieros y la debida prestación del servicio". Resulta difícil imaginar a las Entidades dándole cumplimiento estricto a este punto, a excepción claro está, de cumplir con la obligación de brindar información clara, suficiente y oportuna.

Para alcanzar el objetivo propuesto es necesario cómo mínimo la ocurrencia de dos factores, primero que la información brindada por las Entidades sea clara, oportuna y comparable, y un estadio de orden superior que dé homogeneidad a dicha información, que establezca matrices comparativas y las ponga a disposición del mercado. Si bien actualmente la Superfinanciera provee información de las Entidades en este sentido, para cumplir estrictamente este objetivo es menester también la revisión de su alcance.

Decisio

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero

En Argentina: 3 de Febrero 2823 - Piso 2 - C1429BFA - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Tel./Fax +54 - 11 - 4780-5967

En Colombia: Calle 90 No. 11-44 - Oficina 103 – Bogotá - Tel: 571-618-3777



Requisitos de la información

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

Difusión de la información

La Circular no limita o establece taxativamente los medios de difusión, pero sí exige que los utilizados garanticen el cumplimiento de los requisitos definidos en el punto anterior, **lo cual deberá estar debidamente documentado.**

Agrega además la obligación de divulgar las medidas, canales e instrumentos que implementen considerando la atención a personas con cualquier tipo de discapacidad y adultos mayores.

Este alcance es importante y necesario, pero muy complejo en cuanto a su real implementación. Conforme la exigencia, las herramientas y formatos de implementación deben ser amplios y variados tanto desde el punto de vista de diseño, de contenidos y de dispositivos. Deberán aplicarse soluciones escalonadas temporalmente y de adecuación en etapas, con participación de especialistas.

Asimismo, la difusión de información a través de terceros (asesores, agentes comerciales, entre otros) deberá ser concordante con la contenida en los contratos y la divulgada o publicitada por la entidad a través de otros medios y/o canales.

Difusión de la información a través de los sitios web de las entidades

Un capítulo especial reserva la Superfinanciera, para la web como medio de difusión, definiendo taxativamente que las entidades deberán definir en la página de inicio de sus sitios web, un vínculo con el nombre “información sobre productos y servicios”. Agrega que la información de cada producto o servicio comercializado, debe estar publicada individualmente, a fin de que “el consumidor financiero pueda conocerla en detalle y sin que de lugar a confusión con otro producto o servicio.”

Decisio

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero



Las tarifas y tasas de interés también deben ser informadas respecto de cada producto o servicio. Y por último los contratos, reglamentos o anexos publicados en los sitios web, deben tener la fecha de la última actualización y mostrar los cambios o modificaciones efectuadas.

Contenido mínimo de la información

La Circular incluye una larga y completa enumeración mínima de información a proveer, tanto a nivel de productos y servicios, como de sus tarifas y tasas.

- Información general de los productos y servicios
 - a) Condiciones, plazos y requisitos mínimos para acceder a los productos o servicios.
 - b) Plazos y términos (por ejemplo: 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).
 - c) Procedimientos para la apertura y finalización de los productos o servicios ofrecidos.
 - d) Descripción general y condiciones de funcionamiento de los productos o servicios.
 - e) Mecanismos habilitados para la atención al consumidor financiero
 - f) Descripción de los derechos y obligaciones de los consumidores financieros y de las entidades vigiladas.
 - g) Contratos de adhesión y sus respectivos reglamentos, así como cualquier otro documento en donde se establezcan obligaciones para las partes.
 - h) Recomendaciones de seguridad para la realización de operaciones.
 - i) Causales que facultan a la entidad vigilada o al consumidor financiero a terminar unilateralmente y por anticipado el contrato.
 - j) 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.
 - k) Canales de distribución de servicios financieros habilitados para la realización de operaciones, las operaciones que se pueden realizar a través de cada uno de ellos, sus correspondientes restricciones y condiciones.
 - l) Ubicación y horario de atención de todos los canales de propiedad de la entidad, que tengan dispuestos para la realización de operaciones.
 - m) Convenios suscritos por la entidad vigilada con terceros para el pago o recaudo de servicios públicos, telefonía móvil, servicios educativos, de salud, etc.
 - n) Cualquier información adicional que la entidad considere necesaria

- Tarifas y tasas de interés
 - a) Tarifas por concepto de administración y/o cuotas de manejo de los productos, servicios e instrumentos para la realización de operaciones.
 - b) Tarifas por el uso de canales e instrumentos.

Decisio

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero



c) Tasas de interés causadas con ocasión de los contratos suscritos, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 68 de la Ley 45 de 1990, así como su correspondiente forma de liquidación. Las entidades deberán expresar las tasas de interés fijas o variables únicamente en términos efectivos anuales.

El mencionado artículo de la Ley 45 de 1990, establece que “para todos los efectos legales se reputarán intereses las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aún cuando las mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. Así mismo, se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito en exceso de las sumas que señale el reglamento”. También remite a la Circular Básica Jurídica, que establece que en “los contratos que instrumenten operaciones activas, las tasas de interés fijas o variables deben expresarse en términos efectivos anuales, independientemente de que se mencione su equivalencia en tasas nominales de acuerdo con la periodicidad de pago convenida. En los eventos en que se pacten tasas de interés variables, la tasa de referencia debe ser expresada en términos efectivos anuales y el margen o spread, también calculado en términos efectivos anuales, debe adicionarse a la tasa de referencia”.

Esta compleja expresión podría haber sido simplificada aplicando una buena práctica que mejora la transparencia, establece patrones comunes y facilita la comparación ya adoptada por algunos países entre ellos, Perú y Argentina. La misma consiste en la obligación de informar el costo real de un crédito, incluyendo en su cálculo tasas, comisiones y cualquier otro tipo de gasto. En Perú se denomina Tasa Costo Efectivo Anual y se calcula como la TIR que iguala el flujo de los pagos con el monto efectivamente recibido en préstamo. En Argentina, se denomina Costo Financiero Total, se compone por la tasa de interés nominal anual (TNA) y por aquellos cargos asociados a la operación que impliquen o no impliquen la retribución de un servicio efectivamente prestado o un genuino reintegro de gastos. Debe incluir cargos periódicos, por una única vez, un monto fijo o una tasa calculada sobre el monto del préstamo, el capital adeudado o la cuota. Esta forma uniforme de expresar costos totales, sin duda es una herramienta esencial a los fines de comparar opciones y ofertas.

- d) Tasas de interés remuneratorias reconocidas a los consumidores financieros y forma de liquidación de las mismas, expresadas en términos efectivos anuales.
- e) 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.
- f) Monto correspondiente a las sanciones pecuniarias establecidas por incumplimientos contractuales.
- g) Gastos de cobranza.
- h) Tarifas que se cobren por concepto de extractos, certificaciones y otros servicios prestados por la entidad a los usuarios de las operaciones no monetarias.
- i) Cualquier cobro o pago adicional que deban efectuar los consumidores financieros, diferente de los mencionados en los literales anteriores.

Decisio

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero

En Argentina: 3 de Febrero 2823 - Piso 2 - C1429BFA - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Tel./Fax +54 - 11 - 4780-5967

En Colombia: Calle 90 No. 11-44 - Oficina 103 – Bogotá - Tel: 571-618-3777



Reglas especiales para las entidades aseguradoras.

Con criterio lógico la Superfinanciera, establece un capítulo específico para las entidades aseguradoras, considerando que en muchos casos las normas generales en cuanto a información de productos y tarifas no pueden ser expresadas conforme las características propias del cálculo de las mismas.

Como principio general y sin perjuicio del resto de las exigencias, se establece que “las entidades aseguradoras deberán cerciorarse de que los consumidores financieros tengan acceso a los modelos de las pólizas que comercializan mediante la publicación en sus sitios web”.

Asimismo, y como vínculo destacado en la página de inicio de su sitio web, para cada producto comercializado, deberá exponer como mínimo, la siguiente información:

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Explicar de manera descriptiva las figuras de coaseguro, subrogación y transmisión del interés asegurado, con sus consecuencias.
- e) Informar el procedimiento para la devolución de primas en los casos de presentarse las figuras de sobreseguro, disminución del interés asegurado o revocatoria del seguro.
- f) 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.
- g) 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.
- h) Si existen beneficios adicionales deberán 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.

Decisio

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero

En Argentina: 3 de Febrero 2823 - Piso 2 - C1429BFA - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Tel./Fax +54 - 11 - 4780-5967

En Colombia: Calle 90 No. 11-44 - Oficina 103 – Bogotá - Tel: 571-618-3777



-
- i) Para el caso del SOAT, las entidades aseguradoras deberán 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.

Deber de resguardo de soportes y sustentos

Finalmente la CE, agrega que a los efectos de la verificación del acatamiento de las instrucciones, las entidades aseguradoras deberán mantener a disposición de la SFC todos los soportes que sirvan de sustento al cumplimiento a las reglas de divulgación de información al consumidor financiero y sobre la entrega de la totalidad de la información requerida al momento de la suscripción del contrato respectivo.

[Decisio](#)

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero

En Argentina: 3 de Febrero 2823 - Piso 2 - C1429BFA - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Tel./Fax +54 - 11 - 4780-5967
En Colombia: Calle 90 No. 11-44 - Oficina 103 – Bogotá - Tel: 571-618-3777