9. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

9.1. Consideraciones generales

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 financieros.

Precisamente, 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", en concordancia con lo señalado por el artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, 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.

Según lo dispuesto en dicha ley, la información es: (i) un derecho de los consumidores financieros en los términos del literal b) del artículo 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 artículo 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 artículo 3° de la misma norma y (iv) un elemento constitutivo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero al que se refiere el literal c) del artículo 8 de la misma disposición.

Con base en las anteriores consideraciones, en el presente numeral se imparten las instrucciones necesarias para que las entidades vigiladas por esta Superintendencia suministren a los consumidores financieros la información que estos requieran, según lo establecido en las disposiciones anteriormente mencionadas.

9.2. Ámbito de aplicación

Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deberán atender las instrucciones generales que se imparten en el presente numeral respecto de todos los productos o servicios que exijan para su formalización la suscripción de un contrato de adhesión, sin perjuicio de las especiales previstas en otros apartes o instructivos sobre la materia.

Así mismo, las presentes instrucciones deberán observarse (i) antes de la celebración de un contrato; (ii) durante su ejecución; y (iii) después de la terminación del mismo.

9.3. Finalidad de la información

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

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

b) Facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado, y

c) Propender porque los consumidores financieros conozcan los derechos y obligaciones pactadas.

9.4. 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, deberá:

a) Ser cierta, suficiente y corresponder a lo ofrecido o previamente publicitado.

b) Ser clara y comprensible.

c) Ser divulgada o suministrada oportunamente.

d) Encontrarse vigente al momento en que se suministre o divulgue, indicándose el tiempo de vigencia y la fecha de la última actualización.

e) Ser entregada o estar permanentemente disponible para los consumidores financieros, como mínimo en los sitios web de las entidades vigiladas y en sus oficinas.

9.5. Difusión de la información

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

a) La información deberá ser divulgada a través de mecanismos que garanticen la observancia de los requisitos señalados en el subnumeral 9.4 precedente. Los criterios empleados para la selección de tales mecanismos deberán estar debidamente documentados.

b) Las entidades vigiladas deberán divulgar las medidas, canales e instrumentos que implementen para la atención a personas con cualquier tipo de discapacidad y adultos mayores.

c) La información que suministren las entidades vigiladas a los consumidores financieros directamente o a través de terceros (asesores, agentes comerciales, entre otros) deberá 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.

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

Las entidades vigiladas deberán observar las siguientes reglas, cuando divulguen la información a la que se refiere el numeral 9 del presente Capítulo en sus respectivos sitios web:

a) Todas las entidades deberán implementar en la página de inicio de sus sitios web un vínculo con el nombre "*información sobre productos y servicios*".

b) 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 deberá separarse la información correspondiente a cada una 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.

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

d) 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.

9.7. Contenido mínimo de la información

Las entidades vigiladas deberán informar a los consumidores financieros, como mínimo, lo siguiente:

9.7.1. 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 por las entidades vigiladas para la atención al consumidor financiero (por ejemplo: canales de comunicación habilitados para la atención del consumidor, tales como líneas telefónicas, correos electrónicos, chats en línea, entre otros).

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 de conformidad con lo señalado en el numeral 2.3. del Capítulo Décimo Segundo del Título Primero de la Circular Básica Jurídica. Así mismo, deberán indicarse las operaciones que se pueden realizar a través de cada uno de ellos, junto con sus correspondientes restricciones y condiciones (por ejemplo: montos máximos y mínimos, operaciones o transacciones restringidas, preinscripciones, entre otros).

l) Ubicación y horario de atención de todos los canales de propiedad de la entidad a los que se refiere el Capítulo Décimo Segundo del Título Primero de la Circular Básica Jurídica, 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 para cumplir con la finalidad prevista en el subnumeral 9.3.

9.7.2 Tarifas y tasas de interés

Las entidades vigiladas deberán divulgar a los consumidores financieros la siguiente información relacionada con las tarifas y tasas de interés respecto de cada producto o

servicio ofrecido comercialmente:

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 definidos en el Capítulo Décimo Segundo del Título I de la Circular Básica Jurídica.

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 atendiendo lo dispuesto en el numeral 2° literal g) del Capítulo Primero, Título II de la presente circular. Así mismo, para efectos de realizar el cálculo de dichas tasas, deberá darse cumplimiento a lo previsto en el numeral 10 literal h) de la misma disposición.

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.

9.8. Reglas especiales para las entidades aseguradoras.

Sin perjuicio de las reglas generales previstas en los subnumerales anteriores, 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.

Así mismo, deberán 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:

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.

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.

Tratándose de productos de seguros que se comercialicen mediante cualquier modalidad de mercadeo masivo, la entidad deberá asegurarse de 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 artículo 1046 del Código de Comercio relacionado 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 sobre la entrega de la totalidad de la información requerida al momento de la suscripción del contrato respectivo.