

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

PARTE I - TÍTULO III – CAPÍTULO I  
Circular Externa 023 de 2016, Julio de 2016

### 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.

### 3.4. 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.

##### 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:

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 corresponde a una cuenta de ahorros o un depósito electrónico para persona natural que incluya los siguientes servicios:

Servicio	Cantidad mensual incluida
Entrega de tarjeta débito (Únicamente la inicial <b>y para la cuenta de ahorros</b> )	
Retiros por cajeros	6
Consultas por cajeros	2
Retiros por oficina	2
Transferencias entre cuentas de la misma entidad	2
<b>Retiros por corresponsales bancarios</b>	<b>2</b>

Las entidades que ofrezcan todos los servicios que componen el paquete de servicios básicos para una cuenta de ahorros o para un depósito electrónico, conforme a lo anteriormente descrito, deben cotizar dentro de su portafolio de productos dicho paquete, el cual deberá estar disponible para el cliente que lo solicite y ha de ser promocionado de forma homogénea, de manera que se permita y facilite su comparación por parte del consumidor financiero.





Las entidades que ofrezcan este paquete para una cuenta de ahorros o para un depósito electrónico, podrán promocionarlo como una oferta de inclusión financiera y deben reportar en su página web la tarifa a cobrar por cada paquete.

#### 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.

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

Para las proyecciones de que trata el parágrafo 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 parágrafo 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 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

El último día hábil 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 siguiente, 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.

Las entidades deben acreditar el cumplimiento del requisito anterior, mediante la remisión a esta Superintendencia de una copia del aviso respectivo, dentro de los 5 días calendario siguientes a la publicación.

#### 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.