

Cobro de servicios financieros

- ¿Quién fija las tarifas por servicios prestados por las entidades financieras?
¿Están reguladas?
¿La Superintendencia Financiera de Colombia -SFC- las fija o autoriza?

En la normatividad colombiana vigente, las entidades financieras tienen autonomía para determinar las tarifas que cobran al público por la prestación de los servicios propios de su actividad sin que esta Superintendencia tenga facultad para intervenir en las mismas ni regularlas. El valor de las tarifas o sus posteriores modificaciones son fijadas a discreción por cada entidad toda vez que no existe norma que las regule o unifique sus montos. Por tanto, a falta de regulación legal expresa, habrá de estarse a lo estipulado en los contratos.

- ¿Cómo se fijan las tarifas?
¿Con qué criterios?

Las entidades financieras fijan las tarifas con base en sus propias políticas, la competencia entre ellas y las condiciones especiales de la transacción celebrada.

- ¿Cómo puede el usuario conocer las tarifas que cobran las distintas entidades vigiladas?
¿El usuario está obligado a aceptar las tarifas ofrecidas por una entidad financiera?

Es deber de los usuarios informarse previa y suficientemente acerca de los requisitos, derechos, obligaciones y costos que enmarcarán sus relaciones con las entidades financieras a fin de tomar la decisión más apropiada a sus intereses y estar atento para aceptar o rechazar al momento de adquirir el producto o cuando se produzcan cambios en los cobros de productos ya adquiridos a fin de decidir si continúan o no vinculados con ocasión de eventuales modificaciones.

Así, el usuario puede acudir directamente a las entidades financieras para conocer los precios o hacerlo a través de la página web de la SFC enlace "Tarifas Servicios Financieros" (por tipo de entidad y por producto).

**¿Es legal el cobro de tarifas a los consumidores financieros?
¿Qué requisitos deben cumplirse para que proceda este cobro?**

Sí. La prestación del servicio determina la generación de gastos que pueden ser cobrados a los usuarios. De cualquier manera y, si bien la mayoría de los negocios formalizados por las entidades se caracterizan por ser contratos de adhesión, en los cuales la discusión del contenido de los mismos no se da, existe la obligación de informar previamente, de manera clara y transparente, las condiciones del producto (entre las que se encuentra el precio), según lo dispone el artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero -EOSF-. De igual forma, la institución financiera no debe modificar unilateralmente las condiciones inicialmente convenidas como, por ejemplo, cobrar valores diferentes o adicionales a los estipulados en el respectivo contrato o que no se previeron en él si con

anterioridad no ha informado al cliente. Ahora, como es común que el contrato remita a condiciones consignadas en manuales o reglamentos internos de la entidad, estos también deben estar a disposición de los clientes, para cuyo efecto la institución financiera debe adoptar mecanismos mínimos de revelación de información para permitirle al consumidor financiero conocerlos.

¿Existe alguna regulación sobre las obligaciones de las entidades financieras respecto de la información que debe suministrarse al público en materia de precios?

Esta normatividad fue derogada desde el año 2009 y se debe indicar en este segundo párrafo que, de acuerdo a lo consagrado en el artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, las entidades vigiladas por la SFC están obligadas a:

- A. Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- B. Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.

- C. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado, entre otras.

Durante el desarrollo del contrato ¿Puede una entidad financiera comenzar a cobrar por la prestación de un servicio por el cual antes no cobraba?

Sí. Un servicio prestado por una institución financiera a un cliente presupone la existencia de una oferta por parte de la misma y de una aceptación del segundo, de tal manera que el cobro que se efectúe se origina en el convenio y en la efectiva prestación del servicio, como se anotó, siendo indiferente si anteriormente la entidad cobraba o no por el mismo, pues lo importante es que el usuario sea previamente informado.

**Si existen dudas sobre el cobro de servicios financieros ¿A dónde dirigirse?
¿Qué hacer si la entidad no informa con antelación sobre las tarifas que cobra?**

Si tiene algún reparo en los cobros efectuados debe solicitarse a la respectiva institución financiera la explicación de la razón del descuento y el detalle de los conceptos comprendidos en el mismo; también puede acudir al Defensor del Consumidor Financiero. Ahora, si pese a lo expuesto, se tienen consultas específicas o se requiere de información más precisa, puede dirigirse personal o telefónicamente a la Superintendencia Financiera de Colombia para recibir orientación.

