| **Datos de Entrada** | **(RAIS)** | **RAIS Y RPM** | **(RPM)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **(X)** | **(Y)** | **(X)** |
| Tiempo de permanencia en el Tipo de Fondo Conservador (indicar en años) |  |  |  |

3.4.9.4.1. Con el fin de completar la información en los escenarios en los que se proyecten que al consumidor financiero le faltan menos de 10 años de cotización para la pensión, la herramienta debe solicitar como datos de entrada adicionales en los períodos faltantes como mínimo lo siguiente: el salario base cotización, desde la fecha expresada en día, mes y año y hasta la fecha expresada en día, mes y año.

3.4.9.5. Evaluación previa de las herramientas financieras

Con el fin de evaluar las herramientas financieras en cuestión y en todo caso antes de ponerlas a disposición de los consumidores financieros, las entidades deben permitir el acceso a la SFC a un sitio de prueba en su página de internet para efectos de determinar la no objeción a la misma.

Para este propósito la disponibilidad del sitio de internet deberá ser informada por el representante legal de la administradora mediante comunicación dirigida a la Delegatura de Pensiones, Cesantías y Fiduciarias de la SFC.

3.4.9.6. Publicación de rentabilidades, comisión de administración y seguros previsionales AFP y AFPC

Con el propósito de contribuir a una mayor transparencia, las sociedades administradoras de los tipos de fondos de pensiones establecidos en el esquema de multifondos y/o de los portafolios de cesantías deben suministrar a sus afiliados la información necesaria que les permita comparar las distintas opciones del mercado y se sujetarán a las siguientes disposiciones:

Las sociedades administradoras de los tipos de fondos de pensiones deben mantener publicada en una cartelera o tablero situado en los lugares de atención al público, en caracteres destacados, de tal manera que atraiga su atención y resulte fácilmente legible, presentando la última tabla de rentabilidades acumuladas de los tipos de fondos y rentabilidad mínima elaborada por esta Superintendencia, en la cual se señale el período objeto de cálculo, los porcentajes de seguros previsionales y las comisiones autorizadas a las administradoras, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la divulgación que de la misma haga esta Entidad.

Igual obligación tendrán las sociedades administradoras de los portafolios de los fondos de cesantías, en lo referente a sus rentabilidades, rentabilidad mínima, comisión de administración y comisión por retiros parciales.

3.4.9.7. Información a pensionados de empresas que adelanten procesos de conmutación total de obligaciones pensionales

Los empleadores que aún deban adelantar gestiones para la conmutación total de sus obligaciones pensionales, de conformidad con el art. 3 del Decreto 1260 de 2000, deben proveer a sus pensionados por lo menos la siguiente información, a fin de garantizar que los mismos cuenten con los elementos de juicio necesarios para adoptar su decisión.

Independientemente de la modalidad de pensión, se debe dar ilustración adecuada y suficiente sobre las características, costos de administración y los riesgos tanto para el pensionado como para la entidad que asuma el pago de la prestación por la conmutación pensional, bien sea con Colpensiones o una compañía de seguros a través de una renta vitalicia, según sea el caso, y la conmutación a través de un retiro programado con una sociedad administradora de fondos de pensiones y de cesantía.

Adicionalmente, explicar qué sucede con los recursos en caso de fallecimiento del pensionado lo que sucede con los recursos. Así mismo debe informarse a cada pensionado el valor aproximado de su cálculo actuarial, con el fin de que pueda obtener información sobre el posible monto de la mesada pensional durante el primer año.

3.4.9.8. Información a operadores de libranza

Las administradoras del SGP deben suministrar la información de sus usuarios, con el exclusivo propósito de establecer la localización de beneficiarios y empleadores o entidades pagadoras, a solicitud de las entidades operadoras de libranzas que para el efecto autorice o administre el Ministerio de la Protección Social, de conformidad con el. art. 8 de la Ley 1527 de 2012.

**3.4.10 Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor (EASPBV)**

**Las EASPBV que, de conformidad con lo previsto en el art. 2.17.2.1.14 del Decreto 2555 de 2010, actúen como proveedores de servicios de pago de adquirentes y entidades emisoras, deben indicar al consumidor financiero para el cual prestan sus servicios y productos, a través de un medio verificable, como mínimo, la siguiente información:**

**La entidad adquirente o emisora a la cual prestan los servicios.**

**Que la relación contractual que se formaliza es directamente con el adquirente o la entidad emisora, indicando los datos necesarios para su plena identificación.**

**El alcance de sus actividades y la tarifa que cobran por la prestación de sus productos y servicios. Esta información debe revelarse de manera individual por cada uno de los productos o servicios, ser clara, explicita y con la desagregación de los conceptos que incluye.**

**Los procedimientos, canales de recepción, responsables y plazos para la atención de quejas y reclamos.**

**Para efectos del presente subnumeral se entiende por consumidor financiero aquellos comercios destinatarios de los recursos objeto de una orden de pago o transferencia de fondos que se tramite en un Sistema de Pago de Bajo Valor (SPBV).**

**3.4.10.1 Las EASPBV que actúen como proveedores de servicios de pago de adquirentes son responsables de contar con mecanismos adecuados para garantizar la identificación y autenticación de los comercios en el**

**procesamiento de los pagos. Para el efecto, las EASPBV deben adelantar: i) programas de capacitación en los cuales se les indique a los comercios la manera como se realiza el procedimiento de pago y las medidas de seguridad que deben adoptar los compradores y vendedores para la realización de las mismas, o ii) suministrarles dicha información a través de un medio verificable, en lenguaje claro y sencillo, con el fin de que conozcan y hagan uso correcto de dichos mecanismos.**

**3.4.10.2 Reglas especiales en materia de publicación de información por parte de las EASPBV**

**Las EASPBV deben publicar de manera desagregada la información actualizada de las tarifas de: i) acceso al sistema de pago de bajo valor, ii) compensación y liquidación, iii) intercambio, iv) los productos y servicios que ofrece como proveedor de servicios de pago de adquirentes y entidades emisoras, así como la información señalada en los numerales 4 y 5 del art. 2.17.2.1.3 del Decreto 2555 de 2010. Dicha información debe ser publicada en un lugar visible y de fácil acceso de su página web, en forma clara y explícita. Para el efecto, la junta directiva de las EASPBV debe aprobar las políticas y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente subnumeral.**

3.4.11. Comercialización de productos a través del uso de red

Las entidades vigiladas involucradas en la comercialización de productos a través del uso de red deben cumplir con lo establecido en el art. 9 de la Ley 1328 de 2009. En tal sentido, deben cumplir con lo siguiente:

3.4.11.1. Entidades prestadoras

Las entidades prestadoras deben:

3.4.11.1.1. Informar clara y detalladamente a los consumidores financieros el alcance y su responsabilidad en el desarrollo de las operaciones que pueden realizar a través del uso de red.

3.4.11.1.2. Disponer de toda aquella documentación o elementos de información que permitan garantizar una adecuada promoción y gestión de los servicios u operaciones objeto del contrato de uso de red.

3.4.11.1.3. Establecer los mecanismos adecuados para asegurar que el consumidor financiero puede consultar en todo momento, a través del respectivo canal, la información relacionada con los servicios objeto de promoción a través del contrato de uso de red.

3.4.11.2. Entidades usuarias

Las entidades usuarias deben:

3.4.11.2.1. Establecer los mecanismos adecuados para asegurar que la información necesaria para la promoción de las operaciones, que se lleven a cabo en desarrollo del contrato de uso de red esté actualizada permanentemente y a disposición tanto para la entidad prestadora como para la SFC y los consumidores financieros.

3.4.11.2.2. Suministrar a las entidades prestadoras, como mínimo, la información a la que hace referencia el art. 9 de la Ley 1328 de 2009 y la normatividad aplicable a cada producto comercializado, incluyendo cualquier información que sea indispensable para que el consumidor financiero tenga un claro entendimiento de los beneficios, limitaciones y costos del producto.

3.4.11.2.3. Entregar al consumidor financiero toda la información relacionada con las operaciones ofrecidas a través de canales no presenciales, previamente a la contratación o ejecuciones de las mismas. Al momento de la realización de la operación debe quedar evidencia que el consumidor financiero recibió oportunamente la información para poder tomar una decisión informada.

3.4.11.3. Entidades Aseguradoras en calidad de entidades usuarias

Sin perjuicio de lo establecido en el art. 9 de la Ley 1328 de 2009, las entidades aseguradoras, en calidad de entidades usuarias de la red de otras entidades vigiladas, deben garantizar que las entidades prestadoras de la red suministren a los consumidores financieros, previamente a la celebración del contrato de seguro, al menos la siguiente información, de manera cierta, suficiente, clara y oportuna, mediante medios verificables:

3.4.11.3.1. El alcance de los amparos y exclusiones, explicando en lenguaje sencillo y directo qué cubre y qué no cubre el contrato de seguro.

3.4.11.3.2. El periodo de vigencia de la póliza.

3.4.11.3.3. El valor asegurado determinado o los criterios para determinarlo.

3.4.11.3.4. El valor de la prima comercial del producto.

3.4.11.3.5. El procedimiento, plazos y documentación a tener en cuenta para la reclamación de un siniestro.

3.4.11.3.6. Los canales por medio de los cuales puede formular peticiones o quejas.

3.4.11.3.7. Los requisitos de asegurabilidad que debe reunir el asegurado.

3.4.11.3.8. Las consecuencias de una declaración inexacta o reticente del estado del riesgo, de acuerdo con lo establecido en el art. 1058 del C.Cio.

3.4.11.3.9. Las consecuencias de la mora en el pago de la prima.

Las SOFICO deben garantizar que la información a que se refiere el presente numeral sea revelada y suministrada en términos claros y bajo mecanismos que aseguren que, tanto aportantes como receptores, puedan acceder en forma permanente a la misma. Para tal efecto, las SOFICO deben implementar mecanismos adecuados para que los receptores y aportantes manifiesten su conformidad, así como la aceptación de los términos y condiciones de los proyectos productivos en los que decidan participar.

Respecto de la información que se publique y difunda tanto a traves de la plataforma como a través de cualquier otro medio de comunicación o red de difusión, publicidad o mercadeo, se deben implementar controles previos al interior de las SOFICO para asegurar un adecuado cumplimiento normativo del contenido y que se conserve la trazabilidad de dichas publicaciones. Dicha información y la trazabilidad de su divulgación, deberá permanecer a disposición de la SFC.

**3.4.14 Establecimientos de Crédito y Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE) que presten los servicios de adquirencia**

**Los Establecimientos de Crédito y las SEDPE deben dar estricta observancia a los principios de debida diligencia, responsabilidad y transparencia a los que se refiere el art. 3 de la Ley 1328 de 2009, con el fin de garantizar un trato justo al consumidor financiero que hace uso de los servicios de adquirencia a los que se refiere el numeral 1 del art. 2.17.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010. Para efectos del presente subnumeral, se entiende por consumidor financiero aquellos comercios destinatarios de los recursos objeto de una orden de pago o transferencia de fondos que se tramite en un Sistema de Pago de Bajo Valor (SPBV).**

**Los adquirentes vigilados por la SFC que contraten proveedores de servicios de pago para el desarrollo de las actividades de adquirencia son responsables frente al consumidor financiero por el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de ese servicio, de conformidad con lo previsto en el inciso segundo del numeral 1 del artículo 2.17.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010. Por lo tanto, los adquirentes vigilados por la SFC deberán informarle al consumidor financiero, de forma clara y sencilla: i) cuáles actividades serán desarrolladas por el mismo y cuáles por un tercero contratado, así como su alcance, y ii) su responsabilidad frente a la actividad de adquirencia.**

**3.4.14.1 Las obligaciones de suministro de información al consumidor financiero deben ser atendidas por los adquirentes vigilados por la SFC o por los proveedores de servicios de pago contratados, sin perjuicio de la responsabilidad que le asiste a los primeros. En todo caso, de manera previa a la suscripción del respectivo contrato de adquirencia, a través de un medio verificable, se deberá suministrar al consumidor financiero la siguiente información:**

**Los datos de contacto del tercero contratado como proveedor de servicios de pago.**

**Los procedimientos, canales de recepción, responsables y plazos para la atención de quejas y reclamos.**

**La explicación detallada del procedimiento para las reversiones y contra cargos.**

**Los servicios adicionales ofrecidos que implican cobros o pagos no incluidos en la comisión de adquirencia.**

**Los servicios adicionales ofrecidos que implican cobros o pagos no incluidos en el costo de vinculación del comercio al adquirente.**

**Los mecanismos claros, sencillos y expeditos para la terminación de la relación contractual, acordes a los de apertura o adquisición del producto.**

**La comisión de adquirencia cobrada y el costo de vinculación del comercio al adquirente. Esta información debe revelarse al consumidor financiero de manera clara, explícita, con la desagregación de los conceptos que incluye y la moneda en que se cobra. En los eventos en que se haya contratado un proveedor de servicio de pago, se debe indicar la tarifa que este cobrará por la prestación de sus servicios y si la misma se encuentra incluida en la comisión de adquirencia.**

**La demás que resulte indispensable para la adecuada prestación de los servicios contratados.**

**En aquellos eventos en que el consumidor financiero solicite información relacionada con la forma de determinar los cobros o pagos no incluidos en la comisión de adquirencia o en el costo de su vinculación al adquirente, o los acuerdos de niveles de servicio para atender reclamaciones o incidentes tecnológicos, los adquirentes vigilados por la SFC o a quien haya contratado deberá suministrarla a través de un medio verificable.**

**3.4.14.2 Los contratos de adquirencia que se celebren con el consumidor financiero no deben contener cláusulas abusivas o que puedan afectar el equilibrio contractual de las partes, tales como: la posibilidad de que el adquirente pueda dar por terminado el servicio en cualquier momento, sin justa causa o sin previo aviso. En caso de ser incluidas se entienden por no escritas o sin efectos para el consumidor financiero, de conformidad con el art. 11 de la Ley 1328 de 2009.**

**3.4.14.3 El defensor del consumidor financiero del adquirente vigilado por la SFC podrá hacer uso de la facultad de revisión de contratos contenida en el art. 2.34.2.1.6 del Decreto 2555 de 2010, para evitar que los contratos que se suscriban con el consumidor financiero contengan cláusulas abusivas.**

**3.4.14.4 Los adquirentes vigilados por la SFC deben publicar y mantener actualizada en su página web, la información sobre comisiones y tarifas y la clasificación por categorías o sectores de los establecimientos de comercio establecidas para su fijación. Dichas categorías y sus correspondientes criterios de definición deben ser claros para el consumidor financiero, de manera tal que le permita conocer con objetividad a qué tipo de establecimientos de comercio o sector se refiere cada categoría específica.**

**3.4.14.5 Los adquirentes vigilados por la SFC son responsables de contar con mecanismos adecuados para garantizar la identificación y autenticación de los comercios en el procesamiento de los pagos. Para el efecto, los adquirentes vigilados por la SFC deben adelantar: i) programas de capacitación en los cuales se les indique a los comercios la manera como se realiza el procedimiento de pago y las medidas de seguridad que deben adoptar los compradores y vendedores para la realización de las mismas, o ii) suministrarles dicha información a través de un medio verificable, en lenguaje claro y sencillo, con el fin de que conozcan y hagan uso correcto de dichos mecanismos.**

**3.5. Información a suministrar frente a la interrupción en la prestación de los servicios**

3.5.1. Cuando los establecimientos de crédito realicen modificaciones y/o actualizaciones técnicas o tecnológicas que por su relevancia puedan generar una interrupción en la prestación de los servicios y afectar la realización de operaciones, deben informar a sus clientes y usuarios por lo menos 8 días previos al inicio de estas actividades, los canales y servicios que se podrían ver afectados, las operaciones que no se podrían realizar, los canales alternativos por medio de los cuales los clientes y usuarios podrán realizar sus operaciones y el lapso en el que realizarán dichas actividades. Esta información debe ser suministrada a través de los canales usuales de comunicación con el cliente y el usuario, en los términos establecidos en el numeral 3 de este capítulo.

3.5.2. Cuando se presente un evento que impida por una hora o más la realización de operaciones a través de uno o varios de los canales de la entidad, los establecimientos de crédito deben informar a los consumidores financieros, en los términos establecidos en el numeral 3 de este capítulo, los canales afectados, las operaciones que no se pueden realizar, los canales alternativos a través de los cuales los clientes y/o usuarios pueden continuar realizando las operaciones, la fecha y hora estimada en que se restablecerá la prestación del servicio por los canales afectados y en general toda la información que se considere relevante para orientar al consumidor durante el tiempo en que se presente la interrupción.

3.5.3. Teniendo en cuenta el principio de correspondencia indicado en el literal d) del artículo 2.35.4.1.1 del Decreto 2555 de 2010, que implica que todos los cobros que realizan las entidades vigiladas deben corresponder a la prestación efectiva de un servicio, los establecimientos de crédito deben establecer políticas y mecanismos mediante los cuales se compensarán o resarcirán de manera efectiva los inconvenientes que se causen a los consumidores financieros como consecuencia de la interrupción en la prestación del servicio.

Como mínimo deben establecer disposiciones frente a:

3.5.3.1. El pago de la cuota de manejo, la tarifa periódica del servicio, o cualquier otro concepto similar, correspondiente al(los) día(s) en que se presente el evento.

3.5.3.2. El pago de las transacciones en los canales alternativos habilitados para realizar las operaciones o transacciones por parte de los clientes y usuarios.

3.5.3.3. El pago de intereses moratorios y reporte a los operadores de bancos de datos cuando como consecuencia de la interrupción del servicio el consumidor financiero no pueda cumplir con el pago oportuno de sus obligaciones con la entidad vigilada.

3.5.3.4. Las medidas necesarias para que el consumidor financiero no se vea afectado por la imposibilidad de realizar el pago oportuno de sus obligaciones con terceros como consecuencia de la interrupción en la prestación del servicio.

3.5.3.5. Los canales dispuestos para la recepción de quejas o reclamos relacionados con la interrupción.

Estas políticas y mecanismos deben estar a disposición de los consumidores financieros durante la ocurrencia de la interrupción y deberá permanecer visible y actualizada hasta que se haya superado.

3.5.4. Los establecimientos de crédito deben informar a los consumidores financieros la forma en que se aplicaron a su situación particular las políticas y procedimientos de los que tratan los subnumerales 3.5.3.1 a 3.5.3.4.

## 4. RÉGIMEN DE HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

## 4.1. Instrucciones relativas a los horarios de prestación de servicio al público

Las entidades vigiladas podrán definir libremente los horarios de prestación de servicio al público, los cuales no tienen que estar necesariamente unificados entre los diferentes establecimientos de una misma localidad. En todo caso, cualquier modificación a los horarios -actuales o futuros- debe ser comunicada a esta Superintendencia con una antelación no inferior a 10 días hábiles.

## 4.2. Cierres especiales

Se podrá suspender la prestación del servicio al público de manera temporal, por motivos de fuerza mayor, caso fortuito o eventos reconocidos nacionalmente en diferentes regiones, que tradicionalmente han obtenido el permiso para suspender la prestación del servicio al público, sin que se requiera aprobación previa de esta Superintendencia. En el último evento bastará con que se avise al público de manera clara y precisa los días de no prestación del servicio, mediante avisos visibles en un tamaño no menor de medio pliego (70 x 50 cm.), colocados en las oficinas de la entidad en la localidad correspondiente con mínimo 10 días hábiles de antelación. Así mismo, debe comunicarse a la SFC por intermedio de la oficina principal, mediante relación mensual, las festividades autorizadas para el mes inmediatamente siguiente incluyendo los cierres ocasionados por fuerza mayor y caso fortuito del mes anterior. Los cierres especiales no requerirán de unificación entre los establecimientos de la misma localidad.

## 4.3 Publicidad

Para los casos de cierre especiales o cuando se desee efectuar cambio en el horario de atención a los consumidores financieros, debe comunicarse a todos los clientes, mediante avisos visibles de un tamaño no menor al antes mencionado colocados en las oficinas de la entidad con una antelación no menor de 10 días hábiles y en todo caso difundir tal decisión,

por una sola vez, en un diario regional, local o de circulación nacional, según corresponda al alcance geográfico del efecto de la medida, y de no ser posible, por cualquier otro medio que se estime procedente para tal cometido.

# 5. CONDICIONES DE LA GESTIÓN DE COBRANZA REALIZADA A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

## 5.1. Ámbito de aplicación

Con el fin de garantizar los derechos de los consumidores financieros y dentro del marco general de la debida diligencia en la prestación del servicio, en la gestión de cobranza a deudores morosos, las entidades vigiladas deben atender las

instrucciones aquí impartidas, independientemente de que la gestión sea realizada directamente por éstas o a través de terceros.

Cuando la mencionada gestión se realice mediante la contratación de terceros, la actividad se entiende realizada bajo la entera responsabilidad de la entidad vigilada quien es igualmente responsable de velar porque los terceros contratados, atiendan en forma integral las instrucciones establecidas en la presente Circular. Igual regla aplicará en los eventos de cesión de cartera, para lo cual las entidades vigiladas deben incluir en sus contratos una cláusula en la que se señale que el cesionario, cuando ésta sea transferida, observará las pautas de cobro establecidas por la SFC en la presente Circular.

Las condiciones establecidas a continuación aplican a las entidades vigiladas por la SFC, con excepción de aquellas que se encuentren sometidas a algún régimen especial sobre el particular, tales como las entidades administradoras de fondos de pensiones y cesantías, quienes deberán atender las disposiciones especiales que resulten aplicables.