

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## CARTA CIRCULAR 21 DE 2019 ( Marzo 15 )

**Señores**  
REPRESENTANTES LEGALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

**Referencia: Obligación de suministro de información al consumidor financiero durante el primer semestre 2019.**

Apreciados señores:

El artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero establece como una obligación de las entidades vigiladas el proveer información cierta, suficiente, clara y oportuna a los consumidores financieros para que facilite la adopción de decisiones informadas y se permita que éstos escojan las mejores opciones del mercado de acuerdo con sus necesidades. Esta obligación está igualmente prevista en la Ley 1328 de 2009 así como en las instrucciones que desarrollan el tema en el numeral 3 del Capítulo I, título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica (CE029 de 2014).

Esta Superintendencia reitera el deber de las entidades de velar por el cumplimiento estricto de la mencionada obligación, sobre los productos que ofrecen particularmente respecto de sus características, derechos y obligaciones, costos, medidas de seguridad, así como sobre las eventuales modificaciones a las condiciones contractuales que se llegaren a presentar con el fin que los clientes ejerzan el derecho a decidir si continúan o no bajo las nuevas condiciones.

Para estos efectos, consideramos oportuno recordar en esta ocasión a las entidades vigiladas la obligación de remitir y/o dejar a disposición durante el primer trimestre del año, la siguiente información a cada uno de los clientes en los productos o servicios que se listan, sin perjuicio del envío de la información periódica según el tipo de producto:

Concepto/Norma	Detalle
<b>Reporte Anual de Costos Totales RACT</b>  (Parte I, Título III, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica Subnumeral 3.4.1.2)	Los establecimientos de crédito y las SEDPE deben suministrar un RACT a todos sus clientes a más tardar el 31 de marzo, el cual podrá ser remitido por medios físicos o electrónicos, a elección de cada cliente, o a través de los canales habitualmente usados para el reporte de los extractos.  El reporte debe consolidar la información de todos los productos adquiridos mediante contratos de adhesión, discriminando el valor pagado durante el año por cobros asociados a los servicios y a favor de terceros, retenciones tributarias y cobros asociados a las operaciones y productos.
<b>Historia laboral - Fondos de Pensiones y Cesantías</b>  (Subnumeral 1.2.1. Parte II, Título III, Capítulo II. Circular Básica Jurídica).	Con corte al 31 de diciembre, la historia laboral de los afiliados que ingresaron a un fondo por traslado de otra administradora debe quedar a disposición de estos para consulta a través de la página de Internet de la entidad, dentro de los plazos previstos para la remisión de los extractos.  En la publicación se debe informar al afiliado que la historia laboral le puede ser remitida por correo físico en un plazo de 15 días hábiles contados a partir de la solicitud.

Concepto/Norma	Detalle
<p><b>Extracto anual - Régimen solidario de prima media con prestación definida</b></p> <p>(Numeral 9. Parte II, Título III, Capítulo I. Circular Básica Jurídica).</p>	<p>Las entidades administradoras del RPMPD deben remitir a sus afiliados un extracto anual con información sobre las semanas y montos cotizados, a más tardar el día 31 de marzo de cada año. Los extractos deben remitirse por correo a la dirección indicada por el afiliado, sin perjuicio de que previa autorización de la SFC se utilice otro medio.</p> <p>El extracto debe contener de forma clara y precisa información sobre los aportes y semanas cotizadas, así como la identificación de los empleadores.</p>
<p><b>Negocios Fiduciarios: Certificado efectos tributarios</b></p> <p>(Subnumeral 6.2. Parte II, Título II, Capítulo I. Circular Básica Jurídica).</p>	<p>Las fiduciarias deben expedir cada año, a cada uno de los beneficiarios de los fideicomisos a su cargo, un certificado indicando el valor de sus derechos, los rendimientos acumulados hasta el 31 de diciembre del respectivo ejercicio, aunque no hayan sido liquidados en forma definitiva y los rendimientos del último ejercicio gravable.</p> <p>(Parágrafo del art. 271-1 del Estatuto Tributario, modificado por el art. 18 de la Ley 1111 de 2006 para efectos de la determinación del impuesto sobre la renta y complementarios)</p>

De igual manera, se señala que esta Superintendencia estará verificando el estricto cumplimiento de la obligación a cargo de las entidades vigiladas anteriormente enunciada, incluido lo relativo a la siguiente información:

Concepto/Norma	Detalle
<p><b>Crédito de Vivienda</b></p> <p>(Parte I, Título III, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica Subnumeral 3.4.4.2)</p>	<p>Los establecimientos de crédito deben remitir a los deudores, dentro del primer mes de cada año, la siguiente información con el fin de que puedan solicitar durante los dos primeros meses de cada año calendario, la reestructuración de sus créditos para ajustar el plan de amortización a su real capacidad de pago, pudiendo, de ser necesario, ampliar el plazo inicialmente previsto para su cancelación total (Art. 20 de la Ley 546 de 1999):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El comportamiento histórico del crédito indicando cómo se aplicaron los abonos a capital (UVR y pesos), los valores por seguros, intereses y el saldo de la obligación (UVR y pesos).</li> <li>- Una proyección del crédito para el año en curso.</li> </ul>
<p><b>Leasing Habitacional</b></p> <p>(Parte I, Título III, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica Subnumeral 3.4.5.2)</p>	<p>Las entidades autorizadas deben remitir a los locatarios durante el primer mes de cada año calendario la siguiente información (art. 2.28.1.3.5 del Decreto 2555 de 2010):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El comportamiento histórico del contrato indicando cómo se aplicaron los cánones, el saldo por amortizar, los valores por costos financieros, seguros y otros conceptos. En contratos pactados en UVR las cifras deben reflejarse en UVR y en pesos.</li> <li>- Una proyección del contrato para el año en curso.</li> </ul>

Así, de acuerdo con el principio de transparencia, se garantiza a los consumidores financieros el suministro adecuado de la información relativa, entre otras, a sus derechos, obligaciones y los costos generados con ocasión de las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.

Cordialmente,

**BEATRIZ ELENA LONDOÑO PATIÑO**  
**Superintendente Delegado para Protección al Consumidor Financiero y Transparencia**  
**90000**