

CIRCULAR EXTERNA 003 DE 2020

(Febrero 28)



Señores

REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO, SOCIEDADES ESPECIALIZADAS EN DEPÓSITOS Y PAGOS ELECTRÓNICOS Y ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE SISTEMAS DE PAGO DE BAJO VALOR

Referencia: Instrucciones relacionadas con la divulgación a los consumidores financieros del paquete mínimo de productos y/o servicios sin costo adicional según lo establecido en la Ley 2009 de 2019 y otras disposiciones.

Apreciados señores:

El pasado 27 de diciembre se sancionó la Ley 2009 de 2019 por medio de la cual *“se incluyen sin costo adicional un paquete de productos y/o servicios financieros por el pago de la cuota de manejo de las tarjetas débito y crédito”*. En virtud de lo anterior, esta Superintendencia incorporó en su plan de supervisión para el año 2020 la verificación del cumplimiento de la mencionada Ley por parte de las entidades destinatarias de la misma.

En este sentido, las aproximaciones iniciales realizadas por esta Superintendencia permitieron identificar que si bien las entidades han dado aplicación a las disposiciones establecidas en la Ley, existe heterogeneidad respecto de su aplicación e interpretación que hace necesario establecer elementos mínimos homogéneos a fin de que los consumidores financieros tengan total claridad de los beneficios incorporados en la mencionada Ley.

En consecuencia, este Despacho, en uso de sus facultades legales y en especial las establecidas en literal a) del numeral 3º del artículo 326 del EOSF, el artículo 12 de la Ley 1328 de 2009 y el numeral 4º del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010, imparte las siguientes instrucciones:

PRIMERA: Adicionar un párrafo al subnumeral 2.3.4.2.8 del Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica con el propósito de incorporar reglas

relativas a la reversión de cobros realizados en cajeros automáticos por operaciones fallidas.

SEGUNDA: Adicionar el subnumeral 3.3.4. y modificar el subnumeral 3.4.1.3. del Capítulo I del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica con el fin de incorporar las reglas relativas a la divulgación de información respecto de la composición de los paquetes mínimos de productos y/o servicios sin costo adicional en cuentas de ahorro, tarjetas de débito y/o crédito en atención a lo dispuesto en la Ley 2009 de 2019.

TERCERA: Adicionar los subnumerales 6.2.53. y 6.2.54. al Capítulo I del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica para tipificar como prácticas abusivas aquellas relacionadas con los cobros por las operaciones de consulta de saldo o descarga de extractos realizadas en plataformas electrónicas, y aquellos asociados a operaciones fallidas en cajeros automáticos.

CUARTA: Adicionar los subnumerales 8.5.6., 8.5.7. y 8.5.8. del Capítulo II del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica con el propósito de establecer los incumplimientos a la Ley 2009 de 2019 como criterios de clasificación para la queja exprés.

QUINTA: Adicionar el subnumeral 8.5.9. del Capítulo II del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica con el propósito de establecer el incumplimiento al Artículo 10 de la Ley 1266 de 2008 en relación con la negación de una solicitud de crédito basados exclusivamente en el reporte de información negativa del solicitante como criterios de clasificación para la queja exprés.

SEXTA: Sin perjuicio de las medidas de supervisión adoptadas por esta Superintendencia respecto de la aplicación de la Ley 2009 de 2019, en el evento en que las entidades vigiladas hayan realizado cobros por alguno de los productos y/o servicios informados a los consumidores financieros como productos y servicios sin costo adicional, aquellas entidades vigiladas deben reversar dichos cobros a los consumidores financieros dentro de los 5 días hábiles siguientes a la expedición de la presente Circular.

SEPTIMA: Las entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor que administren su propia red de cajeros automáticos deben parametrizar sus cajeros automáticos para efectos de garantizar el cumplimiento del artículo 3 de la Ley 2009 de 2019 conforme a los términos descritos en la presente Circular a más tardar el 16 de marzo de 2020.

OCTAVA: La presente Circular rige a partir de su expedición.

Cordialmente,

JORGE CASTAÑO GUTIERREZ
Superintendente Financiero de Colombia
50000