

### Un consumidor financiero informado, es un consumidor financiero protegido: entidades vigiladas enviarán información sobre los productos y servicios que ofrecen

- La información debe ser remitida durante el primer trimestre de cada año, según corresponda al producto o servicio financiero, y ser de fácil comprensión.
- Las entidades vigiladas enviarán los reportes correspondientes a pensiones, créditos de vivienda, leasing habitacional, negocios fiduciarios y costos de productos financieros, entre otros.
- En los sitios web de las entidades financieras deben estar disponibles para consulta los diferentes modelos de contrato de cada producto.

**Bogotá, enero 18 de 2019.-** Durante el primer trimestre del año los consumidores financieros deberán recibir información clara y de fácil comprensión sobre los productos y servicios que tengan con las entidades vigiladas, con el fin de que puedan tomar decisiones financieras informadas, planear sus inversiones o elegir entre las diferentes opciones que ofrece el mercado de acuerdo con sus necesidades.

Las entidades vigiladas deben remitir información a sus clientes sobre pensiones, créditos de vivienda, leasing habitacional, negocios fiduciarios y costos de productos financieros entre enero y marzo de cada año según corresponda a cada producto o servicio financiero.

Adicionalmente, deben tener a disposición de los consumidores financieros diversos canales como su sitio web, oficinas o sucursales a través de los cuales se puedan consultar temas relacionados con contratos de los productos, tasas de interés, tarifas de los servicios y horarios de atención, entre otros.

#### Información que se recibirá entre enero y marzo

- **Créditos de vivienda:** quienes tengan créditos de vivienda deberán recibir a más tardar el 31 de enero de cada año el comportamiento histórico del crédito, en el cual se indique cómo se aplicaron los abonos a capital y el saldo de la deuda (ambos en UVR y en pesos) además de los valores por concepto de seguros e intereses.

Así mismo, una proyección para el año en curso en el que se indique cómo será el comportamiento del crédito, y de ser necesario, los clientes podrán ajustar el plan de amortización a su capacidad de pago. Para esto, deberán efectuar la solicitud ante la entidad financiera **durante los dos primeros meses del año** con el fin de poder acordar cambios en las condiciones iniciales en las que se pactó el crédito (Art. 20 de la Ley 546 de 1999).

- **Leasing habitacional:** durante el primer mes de cada año las entidades autorizadas deben remitir a los clientes el comportamiento histórico del contrato, donde se indique 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.

Igual que en el caso anterior, y de ser necesario, la información suministrada brinda la posibilidad de que los clientes puedan pactar nuevas condiciones con la entidad financiera.

- **Extracto de cuenta individual de ahorro pensional en AFPs:** con este documento, el afiliado podrá hacer un seguimiento detallado de su cuenta y de su historia laboral con el fin de corroborar que la información allí consignada esté completa y sea correcta, en caso de cualquier inconsistencia podrán reportarla a la AFP para hacer los ajustes necesarios antes de cumplir la edad de pensión.

El extracto que debe ser remitido por la entidad entre enero y marzo de cada año con corte al 31 de diciembre, además le permitirá al afiliado verificar que los aportes hechos por el empleador se estén realizando oportunamente.

- **Extracto anual para afiliados al Régimen de Prima Media con Prestación Definida:** afiliados a Colpensiones deben recibir a más tardar el 31 de marzo la información de las semanas y los aportes cotizados, así como la identificación de sus empleadores. Esto les permitirá conocer el estado actual de su historia laboral, solicitar inclusiones, exclusiones o aclaraciones, en caso de considerarse necesario.
- **Reporte Anual de Costos Totales:** hasta el 31 de marzo los establecimientos de crédito deben suministrar a cada cliente un reporte que consolide la información de todos los productos adquiridos.

En el documento deberá estar discriminado el valor pagado durante el año inmediatamente anterior por concepto de cobros asociados a los servicios y a favor de terceros, retenciones tributarias y los valores generados por las operaciones y productos.

Con esta información los clientes podrán conocer y comparar con otros establecimientos los costos de los productos que tiene con su entidad financiera.

- **Certificado de negocios fiduciarios con fines tributarios:** anualmente las sociedades fiduciarias deben expedir a cada uno de los beneficiarios de los negocios a su cargo, un certificado en el que le indiquen el valor de los 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.

Es importante mencionar que, de acuerdo con el calendario tributario de la Dian, las entidades vigiladas deberán suministrar y tener a disposición de los consumidores financieros información con respecto a sus créditos para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Cada consumidor financiero es único y la decisión de adquirir determinado producto o servicio con una entidad financiera responde a necesidades diferentes. Por esta razón es importante que los

clientes verifiquen que la información suministrada esté correcta y, en caso de encontrar alguna inconsistencia o tener dudas, las comuniquen a la entidad respectiva.

Vale la pena señalar que la Superintendencia Financiera de Colombia tiene al servicio de la ciudadanía los siguientes canales de atención a través de los cuales la ciudadanía en general puede realizar sus consultas:

- **Punto ciudadano:** Calle 7 No. 4-49 Bogotá, D.C.
- **Conmutador:** (571) 594 02 00 - 594 02 01
- **Centro de Contacto:** (57 1) 307 8042
- **Línea gratuita nacional:** 018000 120 100
- **Correo electrónico:** [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co)
- **Buzón de solicitudes y peticiones** ubicado en la sección Trámites y servicios de nuestro sitio web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

---

### Contacto de Prensa

[comunicacionessfc@superfinanciera.gov.co](mailto:comunicacionessfc@superfinanciera.gov.co)

Tel.: (571) 5940200 - 5940201 ext. 1516/1556/1541

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá, D.C.

[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

### Síguenos en

