

Bogotá, D.C., 22 de enero de 2018

### Inicie el año con sus cuentas claras: usted tiene derecho a conocer la información de sus productos financieros

- ✓ Durante el primer trimestre del año los clientes de las entidades vigiladas recibirán información sobre pensiones, créditos de vivienda, leasing habitacional, negocios fiduciarios y costos de productos financieros.
- ✓ Entidades vigiladas deben poner a disposición de los consumidores financieros información suficiente y de fácil comprensión acerca de los productos y servicios que ofrecen.

Durante el primer trimestre los consumidores financieros recibirán información clara, veraz y oportuna, acerca de ciertos productos y servicios adquiridos con las entidades financieras que les permitirán tomar decisiones informadas, planear sus inversiones o elegir entre las múltiples opciones que ofrece el mercado, la que más se ajuste a sus necesidades.

Costos, modificaciones en las condiciones de los contratos, características de los productos o servicios adquiridos y derechos y obligaciones de los clientes harán parte de la información que deben enviar las entidades vigiladas.

Adicionalmente, las entidades financieras, deben tener a disposición en sus sitios web, los modelos de contrato que utilicen en sus productos, con el fin de que puedan ser consultados por cualquier persona independientemente de que exista o no una relación comercial con la entidad.

A continuación se relacionan algunos de los reportes que las entidades deben remitir al consumidor financiero **durante los primeros tres meses del año**, sin perjuicio de la remisión de información periódica según el tipo de producto:

- ✓ **Créditos de vivienda:** los deudores de créditos de vivienda deben recibir a más tardar el 31 de enero de cada año el comportamiento histórico del crédito, donde 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 le indique cómo será el comportamiento del crédito y, con esta información, ajustar el plan de amortización a su capacidad de pago en caso de que lo considere necesario. Para esto, debe 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 del 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 la siguiente información:

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.

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

- ✓ **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 que se encuentre 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 adquiridos con su 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. Además, le permitirá verificar que los aportes hechos por el empleador se estén realizando oportunamente. El extracto debe ser remitido por la entidad entre enero y marzo de cada año con corte al 31 de diciembre.
- ✓ **Extracto anual para afiliados al Régimen de Prima Media con Prestación Definida:** las personas afiliadas 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 que considere necesarias.
- ✓ **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.

Cada persona tiene una condición única y la decisión de adquirir determinado producto o servicio con una entidad financiera responde a unas necesidades específicas. Por eso es muy importante que los clientes verifiquen que la información suministrada esté correcta y en caso de encontrar alguna inconsistencia o tener dudas las comunique a la entidad respectiva.

Cabe recordar que adicionalmente a la información que periódicamente remiten a sus clientes, las entidades vigiladas disponen de otros canales como la página web, oficinas o sucursales a través de los cuales los consumidores financieros permanentemente pueden saber acerca de tasas de interés, tarifas de los servicios, horarios de atención, productos, etc.

Recibir información por parte de las entidades es un derecho que tiene el consumidor financiero y constituye una herramienta muy valiosa para tomar decisiones. Ante cualquier inconveniente, la Superintendencia Financiera de Colombia tiene al servicio de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

- Ventanilla única virtual en nuestro sitio web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)
- Sede principal: Calle 7 No. 4-49 en Bogotá
- Conmutador: (571) 594 02 00 – (571) 594 02 01 Ext. 1651
- Línea gratuita nacional: 018000 120100
- Centro de Contacto (571) 307 8042
- Correo electrónico: [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co)

**Un consumidor financiero informado es un consumidor financiero protegido.**

**Contacto de Prensa**

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)

