



TARJETA DÉBITO, COSTOS TRANSACCIONALES, INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Concepto 2017053406-021 del 9 de junio de 2017

Síntesis: *Respecto del cobro de un costo asociado a la tarjeta débito como instrumento transaccional, en la medida en que este costo sea cierto, fijo y previamente conocido por el establecimiento de crédito, deberá ser reflejado en el VTUP para transparencia del consumidor financiero. Contrario sensu, en caso de que los conceptos de costos transaccionales no sean fijos o sean causados dependiendo de la utilización del producto, estos no deberán incluirse en el cálculo del VTUP por la incertidumbre que existe respecto de los mismos.*

«(...) comunicación con la cual somete a consideración el siguiente criterio:

“El artículo primero del Decreto 1854 de 2015 establece que los costos que correspondan a servicios transaccionales se excluyen del cálculo del VTUP.

Al respecto, entendemos que los costos por servicios transaccionales pueden causarse al momento de realizar cada operación, o de manera anticipada cuando se efectúa un cobro asociado a la tarjeta débito, instrumento que se expide exclusivamente para la realización de dichas transacciones.

En ese sentido, entendemos que en ningún de los dos casos debe incluirse el cobro para el cálculo del VTUP.

Con base en lo anterior, agradeceríamos su confirmación sobre el criterio señalado.”

Previamente a abordar el objeto de su solicitud, estimamos oportuno realizar algunas reflexiones sobre la razón que motivó la expedición de la Ley 1748 de 2014 regulatoria de la obligación para las entidades vigiladas de informar a los consumidores financieros el valor total unificado (VTU) para todos los conceptos efectivamente pagados o recibidos por el cliente.

En efecto, la asimetría de información relativa a precios y costos cobrados por los diferentes productos y servicios ofrecidos por el sector, llevó al consumidor financiero a “(...) *muchas decisiones erradas a nivel financiero se pueden explicar por la complejidad de la información que debe ser analizada por los usuarios, resultando esto en subvaloraciones o sobrevaloraciones crasas de los importes y réditos de los productos adquiridos (...)*” (Exposición de motivos Ley 1748 de 2014. Gaceta del Congreso 540 del 23 de agosto de 2012), situación que, con la expedición de la Ley 1748 de 2014, quiso el legislador corregir e impactar sobre todos los servicios activos y pasivos del sistema financiero con el fin de mejorar el nivel de competencia de dicho sector al obligar a las entidades a descifrar sus verdaderos precios de colocación y captación, y así cerrar brechas de desigualdad en la información. Se expresó en el debate legislativo lo siguiente:

“(...) Por lo dicho, mejorar el nivel de certeza y simplicidad de la información revelada a los usuarios del sistema financiero y asegurador es una obligación del Estado (...) y de establecer la responsabilidad de suministrar información dentro de una economía que busca la libre competencia (...)”. (Exposición de motivos citada).

En tal sentido, entre los considerandos del Decreto 1854 de 2015 (reglamentario de la ley aludida), se recuerda que una de las finalidades del Régimen de Protección al Consumidor Financiero previsto en el artículo 9 de la Ley 1328 de 2009 es dar lugar al principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna por parte de las entidades vigiladas para que informen, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, por lo que se estableció el Valor Total Unificado (VTU), medida que le permite al consumidor financiero previamente a celebrar sus contratos, comparar las ofertas de las entidades, así como acceder el Reporte Anual de Costos Totales (RACT) que le proporcione el valor final de tales conceptos.

Así, tratándose del Valor Total Unificado en las Operaciones Pasivas -VTUP-, prevé el artículo 2.35.4.3.2 del Decreto 2555 de 2010, que los establecimientos de crédito, entre otras entidades, deberán calcular y reportar el VTUP **al cliente potencial de manera previa a la suscripción de los contratos de adhesión** de ciertas operaciones o productos tales como: certificado de depósito a término, cuentas de ahorro, cuentas corrientes y depósitos electrónicos.

También indica que se tendrán en cuenta para el cálculo del VTUP “(...) *cualquier otro concepto que sea inherente o se encuentre asociado a la apertura y administración a lo largo de la vida de la operación o producto. En todo caso, no se incluirán en el cálculo del VTUP los costos que correspondan a servicios transaccionales (...)*”:

En el caso particular de las cuentas de ahorro, cuentas corrientes y depósitos electrónicos, el VTUP se calculará revelando lo siguiente:

“(...) ii) los cobros asociados a la prestación de la operación o producto, sin incluir los costos que correspondan a servicios transaccionales (...)”.

Parágrafo 2. El VTUP y la suma de los valores entregados al cliente potencial resultan de una **proyección de los ingresos y cobros asociados a la prestación del producto**, y no necesariamente deberá corresponder con los montos efectivamente recibidos o pagados al cliente potencial. Los establecimientos de crédito y las sociedades especializadas en depósitos electrónicos - SEDPE **deberán informar al cliente potencial que estos flujos corresponden a una proyección, que no incluyen los costos transaccionales por el uso del producto y que no hay certeza sobre su ocurrencia.** En este sentido el establecimiento de crédito deberá reflejarlo en todos los documentos en que se presente al cliente potencial (...). (Subrayado fuera de texto original).

Por su parte esta Superintendencia, a través del numeral 3.4.1.4 de la Parte I del Título III del Capítulo I de la Circular Externa 029 de 2014, impartió instrucciones al respecto, en el sentido de reiterar lo siguiente:

“(...) para las proyecciones de que trata el parágrafo 1 de los arts. 2.35.4.3.1 y 2.35.4.3.2 del Decreto 2555 de 2010, los valores de los índices o tasas que los establecimientos de crédito (...) tomen como referencia, deben ser proyectadas de acuerdo con los modelos propios de cada entidad, las características específicas de cada producto y en consideración de la realidad de economía del momento en que se efectúe el cálculo del (...) VTUP”.

De otra parte, es válido mencionar que los servicios transaccionales están para permitir el acceso directo a la información de los productos financieros que una entidad vigilada ofrece y para que sus clientes puedan disponer de los recursos por ellos depositados en virtud de la celebración de alguna modalidad de operación, de una forma ágil, cómoda y segura, lo cual no implica, por regla general, gratuidad en la prestación de dicha infraestructura tecnológica. En esa medida, toda actividad que se genere por su conducto y que pueda impactar el valor del servicio y producto debe ser puesto en conocimiento del cliente potencial.

En ese orden, un análisis sistemático del ordenamiento jurídico expuesto, acompasado con el punto de vista del legislador que motivó la expedición de la Ley 1748 de 2015, lleva a concluir que las entidades vigiladas en la realización de sus operaciones activas y pasivas que instrumentan a través de varios tipos de contratos, deben calcular los precios unificados de sus productos y servicios, tomando en consideración los gastos, tasas, erogaciones, comisiones, seguros, entre otros. Dichas erogaciones deben ciertas, previamente conocidas e inherentes a la naturaleza del producto, y deberán precisar la forma en que se cobran, con el fin de poderse incluir previamente en los cálculos respectivos.

De tal manera que se entiende que en la proyección revelada en el VTUA y en el VTUP, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos en cuestión, las entidades financieras expresan **cada uno de los valores** de los cuales **se tenga certeza** incluyendo los relativos a **los costos de sus instrumentos transaccionales** y **excluyendo aquellos valores transaccionales respecto de los cuales no haya certeza sobre su ocurrencia y por la misma incertidumbre no sea posible su inclusión en el cálculo.** Tal como lo indica el parágrafo 2 del artículo

2.35.4.3.2 del Decreto 2555 de 2010, los establecimientos de crédito “(...) *deberán informar al cliente potencial que estos flujos corresponden a una proyección, que no incluyen los costos transaccionales por el uso del producto y que no hay certeza sobre su ocurrencia.*”.

Conforme con anterior, en el caso en consulta, respecto del cobro de un costo asociado a la tarjeta débito como instrumento transaccional, **en la medida en que este costo sea cierto, fijo y previamente conocido por el establecimiento de crédito, deberá ser reflejado en el VTUP para transparencia del consumidor financiero.** *Contrario sensu*, en caso de que los conceptos de costos transaccionales no sean fijos o sean causados dependiendo de la utilización del producto, estos no deberán incluirse en el cálculo del VTUP por la incertidumbre que existe respecto de los mismos.

Dicha interpretación responde al principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna que rige las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades financieras, que se pretende salvaguardar con las normas en comento.

(...).»

Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.