

*Tarifas Servicios Financieros,
Extratos, Estados de Cuenta*

**TARIFAS SERVICIOS FINANCIEROS, EXTRACTOS, ESTADOS DE CUENTA
Concepto 2008026805-001 del 11 de junio de 2008.**

Síntesis: Esta Superintendencia se ha pronunciado acerca de la autonomía que de modo general le asiste a las entidades financieras para fijar a su discreción el costo de las tarifas y comisiones que cobran por los servicios que ofrecen al público en sus distintas modalidades, la cual resultaría aplicable a la expedición de cartas, certificaciones de saldos, copias adicionales de extractos de movimientos de créditos, tarjetas, cuentas de depósito. En ejercicio de la función señalada en el numeral 9 del artículo 11 del Decreto 4327 de 2005 y, en consideración al deber de información a los usuarios de los servicios financieros que atañe a las entidades vigiladas, consagrado en el numeral 1 del artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, esta Superintendencia impartió instrucciones acerca de los requisitos mínimos que deben contener los extractos o estados de cuenta que las instituciones financieras envíen periódicamente a sus clientes.

«(...) comunicación radicada bajo el número indicado al rubro, mediante la cual consulta si una entidad financiera puede cobrar \$29.000 por la expedición de "... una carta del saldo de una deuda", e indaga respecto de la información que debe contener un estado de cuenta. Sobre el particular, proceden los siguientes comentarios:

1. En primer lugar, le informo que esta Superintendencia se ha pronunciado acerca de la autonomía que de modo general le asiste a las entidades financieras para fijar a su discreción el costo de las tarifas y comisiones que cobran por los servicios que ofrecen al público en sus distintas modalidades, la cual resultaría aplicable a la expedición de cartas, certificaciones de saldos, copias adicionales de extractos de movimientos de créditos, tarjetas, cuentas de depósito, etc. Tal opinión se encuentra consignada fundamentalmente en los oficios números 2007045457-002 y 2007038779-001 del 8 y 24 de agosto de 2007, respectivamente y el oficio No. 2008000757-001 del pasado 18 de febrero, cuyas copias adjuntamos para mayor conocimiento e ilustración sobre la materia.

De otro lado, en punto a su inquietud le comunico que a partir de junio de 2006 de acuerdo con instrucción impartida por esta Superintendencia mediante Carta Circular 006 de 2006, las entidades vigiladas envían mensualmente información relacionada con las tarifas que cobran por los diferentes productos y servicios que ofrecen a sus clientes¹

. Ahora, en relación con las cooperativas de grado superior de carácter financiero se observa que la tarifa establecida para las "Certificaciones" portafolio de créditos-otras tarifas, para alguna de ellas durante el período de abril de 2008, oscila entre \$3.000 y \$5.000, mientras que otras ofrecen el servicio pero no generan costo al cliente; se deduce entonces que ninguna de las cooperativas

Esta información se puede consultar a través de nuestra página web www.superfinanciera.gov.co al ingresar al vínculo “Tarifas Servicios Financieros”, cifras que además le permitirán hacer un comparativo de la tarifa cobrada por cada una de las entidades financieras sobre el servicio cuestionado. Las entidades financieras vigiladas por esta Superintendencia tienen establecido para este tipo de servicio el monto mencionado en su comunicación.

En este orden de ideas, consideramos pertinente dirigirse a la respectiva cooperativa financiera y solicitar aclaración respecto de los conceptos que generaron el pago aludido. No obstante, con el objeto de examinar los procedimientos adoptados por la entidad vigilada para la atención al cliente ante situaciones como la descrita, comedidamente le solicito informar el nombre de la entidad financiera que efectuó el cobro objeto de cuestionamiento.

2. Respecto de su segundo interrogante, conviene resaltar que en ejercicio de la función señalada en el numeral 9 del artículo 11 del Decreto 4327 de 2005 y, en consideración al deber de información a los usuarios de los servicios financieros que atañe a las entidades vigiladas, consagrado en el numeral 1 del artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, esta Superintendencia impartió instrucciones² acerca de los requisitos mínimos que deben contener los extractos o estados de cuenta que las instituciones financieras envíen periódicamente a sus clientes, en los siguientes términos:

“En la expedición de los extractos o estados de cuenta que las entidades de crédito entreguen a sus clientes con ocasión de la celebración de operaciones activas o pasivas se indicará la tasa efectiva cobrada o pagada durante el período cubierto, donde se encuentren comprendidos, para el caso de los préstamos, la totalidad de los costos financieros a cargo del deudor, cualquiera que sea su denominación, vinculados o relacionados con su otorgamiento”.

“En los extractos que contengan la información sobre el movimiento de cuentas de ahorro deberá indicarse cuando menos una vez al año cuál es la periodicidad y forma de liquidación de los intereses; la misma información se incorporará al extracto si se ha presentado modificación respecto de la que contenía el último extracto enviado, señalando la que en ese momento se esté aplicando”.

“Tratándose de tarjetas de crédito, el extracto deberá contener la fecha de la compra, el valor, el número de cuotas seleccionadas, las canceladas y las pendientes por pagar, la tasa de interés efectiva aplicable a cada una, así como la fecha de pago y de corte de la respectiva cuenta. En este tipo de operaciones se exceptúan como costos financieros, los relativos a la cuota de manejo y a la prima de seguro, en tanto el cobro de estos rubros obedece inequívocamente a costos de índole no financiera que, por lo mismo, merecen un tratamiento excepcional”.

En tratándose de créditos hipotecarios para vivienda, en desarrollo del artículo 21 de la Ley de Vivienda 546 de 1999, este Organismo de Control en el subnumeral 6.2, Capítulo Cuarto, Título III de la citada circular, igualmente impartió instrucciones específicas a las

instituciones financieras en cuanto al deber de remitir a todos sus deudores hipotecarios extractos sobre el estado de sus cuentas en los siguientes términos:

2

Mediante Circular Externa 060 de 2000 la cual fue incorporada en el subnumeral 7, literal h), numeral 1, Capítulo Primero, Título Segundo de la Circular Básica Jurídica, la cual podrá ser consultada en la página de Internet www.superfinanciera.gov.co ícono Normatividad. “Los extractos suministrados a los clientes por parte de los establecimientos de crédito deberán detallar de manera precisa el nombre del titular, número de crédito, sistema de amortización, tasa de interés pactada y cobrada en el correspondiente período expresada en términos efectivos anuales aún cuando se haya pactado en términos nominales, cotización de la UVR, fecha de corte de la obligación y fecha límite de pago, número de la cuota que se cancela, número de cuotas pendientes para el pago total del crédito, plazo inicial del mismo, saldo de la obligación y la discriminación del pago anterior indicando el monto amortizado a capital, intereses corrientes y de mora, si es del caso, así como los pagos efectuados por concepto de seguros. Las cifras que se incluyan en el extracto deberán reflejarse en UVRs y en pesos, si la obligación se encuentra denominada en UVRs”.

Se sintetizan así los parámetros que deben observar los establecimientos de crédito en la expedición de los extractos que reflejan el estado de las operaciones realizadas con su clientela, aspectos con los cuales se procura que la operación activa de crédito se realice en un todo en condiciones de total transparencia en la medida en que se mantenga el cliente debidamente informado.

Por último, en atención a los términos de su comunicación se precisa aclarar que los documentos expedidos por una entidad acreedora deben obedecer a las necesidades de información requerida por los clientes, de manera que el respectivo documento puede contener una información específica sobre el comportamiento del producto contratado con la entidad financiera, esto es, la certificación de deuda (saldo de la deuda a la fecha), el estado de cuenta o extracto (los datos antes mencionados) y un histórico de pagos (relaciona una a una las cuotas canceladas respecto de la obligación crediticia)

*Tarifas Servicios Financieros,
Extratos, Estados de Cuenta*