

Comunicado de Prensa

Esta es la información que las entidades financieras deben enviar a sus usuarios de productos y servicios durante el primer trimestre del año

- Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben remitir a sus clientes los reportes actualizados del estado de sus créditos de vivienda, cotizaciones pensionales y costos de sus productos financieros.
- Con esa información los consumidores financieros podrán planear sus finanzas personales y el manejo de sus cuentas en los próximos meses.

Bogotá, 23 de enero de 2024. – Los consumidores financieros deberán recibir en el primer trimestre del año información clara, veraz, suficiente, actualizada, oportuna y detallada de los productos y servicios que tienen contratados con las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia –SFC–.

Esa información corresponde a créditos de vivienda, pensiones, costos de los productos y servicios contratados y certificados de negocios fiduciarios con fines tributarios, entre otros.

Los reportes enviados por las entidades financieras les servirán a sus clientes para tomar decisiones informadas sobre el manejo de sus productos de ahorro, inversión o créditos que tengan en esas instituciones en cualquier lugar del país y, de esta manera, planear el manejo futuro de sus finanzas de acuerdo con sus capacidades, expectativas, objetivos y necesidades.

Adicionalmente, las entidades financieras deben tener canales de comunicación disponibles para sus clientes como oficinas o sucursales físicas, sitios web y redes sociales que les permita realizar consultas, presentar reclamos o inquietudes sobre las características de los productos y servicios, los derechos y obligaciones, condiciones, tasas de interés, tarifas, costos de los servicios y horarios de atención, entre otros aspectos.

Información que deben recibir

Créditos de vivienda: los consumidores financieros que tengan créditos de vivienda vigentes deberán recibir, a más tardar el **31 de enero**, información sobre el comportamiento histórico de sus préstamos, incluidos la discriminación por

Comunicado de Prensa

concepto de los saldos de la deuda en Unidades de Valor real (UVR) o en pesos, abonos a capital, además de los pagos hechos por concepto de seguros e intereses.

Las entidades financieras también deberán enviar a los deudores una proyección del comportamiento de su crédito para el transcurso del año, con el fin de que ellos puedan tomar una decisión informada sobre la necesidad de ajustar o no su plan de amortización de acuerdo con su capacidad de pago.

Si el consumidor decide ajustar su plan de pagos a su capacidad real, deberá presentar una solicitud en ese sentido a su entidad financiera durante los dos primeros meses del año con el fin de acordar los cambios de las condiciones inicialmente pactadas en el contrato del crédito (Art. 20 de la Ley 546 de 1999).

Leasing habitacional: en el **primer mes** de cada año, los clientes de las entidades vigiladas deben recibir información sobre el comportamiento histórico del contrato de *leasing* en el cual se indique la manera como se aplicaron los cánones, el saldo pendiente por amortizar, los valores asumidos por costos financieros y los pagos hechos por seguros y otros conceptos. Para el caso de los contratos pactados en UVR, las cifras deben reflejarse tanto en ese indicador como en pesos.

Con esa información, el cliente tendrá la posibilidad de pactar con su entidad financiera nuevas condiciones del contrato de *leasing*, si a ello hubiere lugar.

Extracto de cuenta individual de ahorro pensional en las AFP: las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías deberán enviar a sus afiliados información detallada concerniente a sus aportes periódicos a fin de que ellos puedan revisar el estado de sus cuentas y de su historia laboral, además de comprobar la veracidad o no de esos datos. Si el consumidor financiero encuentra alguna inconsistencia podrá reportarla a la AFP para que realice los ajustes necesarios antes de cumplir la edad para acceder a su pensión. Con esta información, cada afiliado podrá verificar que los aportes hechos por su empleador se estén realizando de manera oportuna y en cumplimiento de la ley.

Las AFP deberán remitir la información a sus afiliados con corte al 31 de diciembre del año anterior a más tardar el **31 de marzo**.

Cabe aclarar que en el transcurso del año las AFP deben remitir **extractos trimestrales** de las cuentas a los afiliados y mantenerlos disponibles para consulta en los canales definidos para ello.

Comunicado de Prensa

Extracto anual para afiliados al Régimen de Prima Media con Prestación Definida: a más tardar el próximo **31 de marzo**, Colpensiones deberá enviar a sus afiliados información sobre los aportes pensionales y las semanas cotizadas, así como la identificación de sus empleadores.

De esta manera, los afiliados conocerán detalles actualizados de su historia laboral y, si lo consideran necesario, podrán solicitar inclusiones, exclusiones o aclaraciones relacionadas con sus cotizaciones.

Colpensiones envía reportes anuales a sus afiliados, pero estos también pueden consultarlos en cualquier momento por los diferentes canales a su disposición.

Reporte anual de costos totales: los establecimientos de crédito tienen plazo hasta el **31 de marzo** para suministrar a cada cliente un reporte consolidado con la suma total de todos los costos que ha pagado durante el año, asociados a los servicios, tales como cuotas de administración y manejo, tarifas por operaciones en cajeros, internet, consultas telefónicas efectuados por él en el año anterior.

En esa información deberá estar discriminado el valor pagado por el consumidor en 2023 por concepto de cobros asociados a retenciones tributarias y valores generados por operaciones, productos y servicios financieros adquiridos.

Así, cada cliente podrá conocer y comparar tarifas y costos de su entidad con los ofrecidos por la competencia y decidir si se pasa o no a otra institución vigilada por la SFC que le ofrezca condiciones más favorables y acordes con sus necesidades y expectativas.

Certificado de negocios fiduciarios con fines tributarios: las sociedades fiduciarias deben expedir cada año a todos beneficiarios de los negocios a su cargo un certificado con el valor de los derechos, rendimientos acumulados hasta el 31 de diciembre del respectivo ejercicio (aunque no hayan sido liquidados en forma definitiva) y las rentabilidades del último periodo gravable.

De acuerdo con el calendario tributario de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información relativa a sus créditos para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Comunicado de Prensa

Más información

Si quiere conocer más detalles sobre la información que las entidades financieras deben suministrar a los consumidores, ingrese al siguiente enlace:

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10102688>

También tenemos a disposición los siguientes canales:

- **Punto ciudadano:** Calle 7 No. 4-49 Bogotá, D.C.
- **Conmutador:** (+57) 601 594 0200 – 601 594 0201
- **Centro de Contacto:** (+57) 601 307 8042
- **Línea gratuita nacional:** 018000 120 100
- **Correo electrónico:** super@superfinanciera.gov.co
- **Buzón de solicitudes y peticiones** ubicado en la sección Trámites y servicios de nuestro sitio web www.superfinanciera.gov.co

Contacto de Prensa

comunicacionessfc@superfinanciera.gov.co
Tel.: (57) 6015940200 - 6015940201 ext. 1556/1515/1516
Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá, D.C.
www.superfinanciera.gov.co

Síguenos en

