

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

PARTE I INSTRUCCIONES GENERALES APLICABLES A LAS ENTIDADES VIGILADAS

TÍTULO III COMPETENCIA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

CAPÍTULO I: ACCESO E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

CONTENIDO

1. LIBRE COMPETENCIA, PRÁCTICAS RESTRICTIVAS Y COMPETENCIA DESLEAL

- 1.1. Acceso a los servicios de las entidades vigiladas
- 1.2. Protección a la libre concurrencia de oferentes para la contratación de pólizas de seguro en instituciones financieras por cuenta de sus deudores
- 1.3. Protección a la libertad de contratación de tomadores y asegurados para pólizas de seguro como seguridades adicionales de créditos
- 1.4. Reglas especiales para la apertura de cuentas para el manejo de los recursos de las campañas políticas

2. PROGRAMAS PUBLICITARIOS

- 2.1. Condiciones básicas de los textos publicitarios
- 2.2. Prácticas prohibidas
- 2.3. Régimen de autorización general
- 2.4. Régimen de autorización individual
- 2.5. Programas publicitarios adelantados por las sociedades fiduciarias
- 2.6. Programas publicitarios adelantados por las sociedades administradoras de fondos de pensiones y de cesantía, así como de las entidades aseguradoras y las sociedades fiduciarias, en cuanto les sean aplicables
- 2.7. Instrucciones relativas a la divulgación de información sobre el seguro de depósitos
- 2.8. Divulgación del seguro de depósitos al momento de la contratación o vinculación del consumidor financiero, de la apertura o renovación de un producto
- 2.9. Capacitación de los funcionarios que atiendan consumidores financieros

3. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

- 3.1. Información respecto de las instancias de atención al consumidor financiero
- 3.2. Generalidades de la información de los productos y servicios
- 3.3. Especificidades de la información que se suministra al consumidor de productos financieros
- 3.4. Reglas particulares a algunos productos o intermediarios

4. RÉGIMEN DE HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

- 4.1. Instrucciones relativas a los horarios de prestación de servicio al público
- 4.2. Cierres especiales
- 4.3. Publicidad

5. CONDICIONES DE LA GESTIÓN DE COBRANZA REALIZADA A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

- 5.1. Ámbito de aplicación
- 5.2. Cobranza prejudicial
- 5.3. Cobranza judicial
- 5.4. Cobranza en los créditos de vivienda
- 5.5. Cobranza en los microcréditos

6. CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS

- 6.1. Cláusulas abusivas
- 6.2. Prácticas abusivas

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1.4. Reglas especiales para la apertura de cuentas para el manejo de los recursos de las campañas políticas

Conforme a lo establecido en el subnumeral 1.1. del presente Capítulo, las entidades vigiladas deben abstenerse de abusar de su posición contractual y evitar incurrir en prácticas que, conforme a causales subjetivas, impidan el acceso a los productos y servicios ofrecidos.

En concordancia con esta disposición, tratándose de la apertura de la cuenta única para el manejo de los recursos de las campañas políticas a que se refiere el artículo 25 de la Ley 1475 de 2011, las entidades deben evitar la solicitud de requisitos excesivos.