

SERVICIOS FINANCIEROS, COSTOS, AUTONOMÍA, INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Concepto 2015057948-001 del 16 de julio de 2015

Síntesis: *Las entidades bancarias gozan de autonomía para establecer en sus contratos los costos y la modalidad de las tarifas o comisiones que cobran por los distintos servicios que ofrecen a su clientela, observando para el efecto lo dispuesto en el Decreto 4809 de 2011 (por medio del cual se adiciona el Título 4 al Libro 35 de la parte 2 del Decreto 2555 de 2010), relacionado con la fijación, difusión y publicidad de las tarifas o precios que cobran por los servicios.*

«(...) comunicación por medio de la cual consulta sobre la existencia de algún límite de edad para el cobro de la cuota de manejo que este producto genera. Lo anterior teniendo en cuenta el ofrecimiento que hacen los bancos de tarjetas de crédito a menores de 25 años.

En primer lugar procede expresar que dentro del ordenamiento jurídico que regula la actividad de los establecimientos de crédito como son las entidades bancarias, no existe norma alguna que exima a un tarjetahabiente del pago de cuota de manejo por efecto de su edad.

Es así como, las entidades bancarias gozan de autonomía para establecer en sus contratos los costos y la modalidad de las tarifas o comisiones que cobran por los distintos servicios que ofrecen a su clientela, observando para el efecto lo dispuesto en el Decreto 4809 de 2011 (por medio del cual se adiciona el Título 4 al Libro 35 de la parte 2 del Decreto 2555 de 2010), relacionado con la fijación, difusión y publicidad de las tarifas o precios que cobran por los servicios.

No obstante lo anterior, debe señalarse que dichas entidades bancarias pueden establecer condiciones para exonerar de dicha cuota a determinados clientes, por diferentes razones, tales como la edad del mismo, su condición de estudiante, si se trata de una cuenta de nómina, asunto que comúnmente obedece a estrategias comerciales.

Así mismo, es importante advertir que según lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009¹ en concordancia con lo señalado por el artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, las entidades vigiladas tienen la obligación de suministrar a los consumidores financieros toda la información necesaria para que estos escojan las mejores opciones del mercado de acuerdo con sus necesidades.

Con base en los anteriores preceptos, esta Superintendencia impartió instrucciones relacionadas con la información que deben suministrar las entidades vigiladas a los consumidores financieros, las cuales se encuentran contenidas en la Parte 1 del Título III de Capítulo I, numeral 3 de la Circular Básica

¹ Según lo dispuesto en dicha ley, la información es: (i) un derecho de los consumidores financieros en los términos del literal b) del artículo 5°; (ii) una obligación especial de las entidades vigiladas de acuerdo con lo establecido en los literales a), b), c), f), g), h), j), o), p) y s) del artículo 7°; (iii) un principio orientador que debe regir las relaciones que se establezcan entre los consumidores financieros y las entidades al tenor de lo previsto por el literal c) del artículo 3° de la misma norma y (iv) un elemento constitutivo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero al que se refiere el literal c) del artículo 8 de la misma disposición.

Jurídica (Circular Externa No. 029 de 2014). Es así como en punto a la especificidad de la información que se suministra al consumidor se estableció en el numeral 3.3.1.1 que las entidades vigiladas deben divulgar a los consumidores financieros la información relacionada con “Tarifas por concepto de administración y/o cuotas de manejo de los productos, servicios e instrumentos para la realización de operaciones”.

(...).»