Función Pública

Decreto 4809 de 2011

Los datos publicados tienen propósitos exclusivamente informativos. El Departamento Administrativo de la Función Pública no se hace responsable de la vigencia de la presente norma. Nos encontramos en un proceso permanente de actualización de los contenidos.

DECRETO 4809 DE 2011

(Diciembre 20)

Por el cual se adiciona el Decreto 2555 de 2010, en relación con las normas y principios que deben observarse para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios financieros.

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política de Colombia y en el artículo 62 de la Ley 1430 de 2010,

CONSIDERANDO:

Que para brindar una adecuada protección de los intereses de los consumidores financieros es necesario establecer de manera clara los principios que deben observar las instituciones financieras para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los servicios y productos ofrecidos al público.

Que las condiciones adecuadas de transparencia y de suministro de información por parte de las instituciones financieras a los consumidores, son fundamentales para garantizar un adecuado nivel de competencia entre dichas entidades.

Que la Superintendencia de Industria y Comercio rindió concepto favorable, en relación con el contenido del presente decreto, de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de la Ley 1340 de 2009,

DECRETA:

Artículo 1°. Adiciónase el TÍTULO 4 al LIBRO 35 de la PARTE 2 del Decreto 2555 del 15 de julio de 2010, en los siguientes términos:

"TÍTULO 4 FIJACIÓN, DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD DE LAS TARIFAS Y PRECIOS

CAPÍTULO 1 PRINCIPIOS

Artículo 2.35.4.1.1. *Principios*. Para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas o precios, diferentes a las tasas de interés, que las instituciones financieras cobran por los servicios y productos regidos por contratos de adhesión, que ofrecen a los consumidores financieros, deberán observarse los siguientes principios:

a) Libertad: Las instituciones financieras tienen libertad para fijar, de manera autónoma e individual, los precios y tarifas correspondientes a los productos y servicios que ofrezcan, observando para ello las disposiciones contenidas en el presente Título, así como las demás disposiciones legales y constitucionales aplicables.

b) Legalidad: La fijación, difusión y publicidad de precios y tarifas debe observar las normas y principios que propenden por la libre competencia.

c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna: Las tarifas y los precios correspondientes a los productos y servicios ofrecidos por las instituciones financieras deben ser suministrados a los consumidores financieros de manera cierta, suficiente, clara y anticipada, de tal forma que se permita que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y, especialmente, el precio total que pagarán por los servicios ofrecidos, según los supuestos de uso pactados.

d) Correspondencia: Todos los cobros que realice una entidad financiera deberán corresponder a la prestación efectiva de un servicio y este no podrá ser cobrado en más de una ocasión.

e) Estabilidad: Los precios y tarifas que las entidades pacten con los consumidores para la prestación de sus productos y servicios no podrá

incrementarse de manera unilateral, sin que se haya realizado un preaviso al consumidor, dándole la alternativa de terminar el contrato, previo al cobro de los nuevos precios.

f) Eficiencia de costos: Las instituciones financieras deben propender por la eficiencia de sus cadenas productivas, con el fin de lograr reducir sus costos para ofrecer productos y servicios más eficientes a los consumidores.

CAPÍTULO 2 DISPOSICIONES APLICABLES A LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO

Artículo 2.35.4.2.1. *Reporte Anual de Costos Totales.* Con periodicidad anual, los establecimientos de crédito deberán suministrar a cada uno de sus clientes, un reporte especial, distinto de los extractos mensuales, en el que se informará 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.

El reporte deberá discriminar aquellos cobros que se hayan realizado al cliente a favor de un tercero, diferente a la entidad financiera en cuestión y se realizará en las condiciones que para tal efecto determine la Superintendencia Financiera de Colombia.

Adicionalmente, el reporte deberá incluir las retenciones tributarias que la entidad hubiere realizado.

Artículo 2.35.4.2.2. *Oferta de Servicios Básicos.* Los establecimientos de crédito podrán ofrecer dentro de sus productos un paquete de servicios básicos, que deberá ser promocionado de manera homogénea por los establecimientos de crédito, de manera que se permita y facilite su comparación por parte del consumidor financiero.

La Superintendencia Financiera de Colombia deberá establecer los servicios que harán parte del paquete de servicios básicos, haciendo una revisión periódica del mismo, para lo cual deberá tener en cuenta los siguientes criterios:

a) Demanda: Deberá contener los servicios básicos más demandados por los usuarios, entendiendo por servicios básicos aquellos destinados a satisfacer las necesidades mínimas de un consumidor financiero.

b) Costos: Deberá contener los servicios básicos que representen los mayores costos para el consumidor.

c) Masividad: Deberá corresponder a los servicios básicos prestados de manera masiva por parte de los establecimientos de crédito.

Los establecimientos de crédito que decidan ofrecer este paquete podrán promocionarlo como una oferta de inclusión financiera. La Superintendencia Financiera de Colombia reportará en su página web cuáles son los establecimientos de crédito que proveen este servicio y la tarifa que cobren por él.

Artículo 2.3.5.42.3. *Operaciones fallidas.* Cuando en una operación el consumidor no reciba el servicio que demandó, por razones que no le sean atribuibles, los establecimientos de crédito no podrán cobrar ninguna tarifa a los consumidores.

Artículo 2.35.4.2.4. *Normas referentes a la divulgación y fijación de tarifas por operaciones en cajeros automáticos.* El costo de las tarifas asociadas a las operaciones a través de cajeros electrónicos siempre deberá ser informado al usuario antes de llevar a cabo las mismas, dándole la opción de cancelar la operación sin costo alguno.

Las tarifas cobradas por un establecimiento de crédito a sus clientes por concepto de retiros de dinero en cajeros electrónicos pertenecientes a otra entidad, solo podrán ser mayores a veinte (20) Unidades de Valor Real (UVR), cuando de manera previa el establecimiento de crédito haya reportado y acreditado a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma en que esta determine, que los costos de la operación superan dicha suma. La tarifa máxima se calculará semestralmente, tomando la UVR certificada por el Banco de la República el 30 de junio y el último día de cada año.

Artículo 2.35.4.2.5. *Favorabilidad de tarifas para servicios financieros por internet.*

Los precios y tarifas que los establecimientos de crédito cobren a sus clientes, por consultas de saldo y transacciones a través de internet, en ningún caso podrán ser superiores a las cobradas por otros canales.

Artículo 2.35.4.2.6. *Estabilidad de tarifas.* Los establecimientos de crédito no podrán incrementar las tarifas cobradas a sus clientes, ni imponer obligaciones adicionales a las inicialmente pactadas, sin antes haberlo notificado a cada cliente por los canales usados habitualmente por la entidad para reportar los extractos mensuales, con antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días calendario al día en que se efectúe el incremento.

En el evento en que el cliente no estuviere de acuerdo con la modificación propuesta, deberá, dentro del término de los cuarenta y cinco (45) días a que se refiere el inciso anterior, comunicárselo de manera oportuna al establecimiento por cualquiera de los canales habilitados, teniendo la opción de rescindir el contrato sin que haya lugar a penalidad o cargo alguno. En todo caso, esta decisión no exime al cliente del pago de los saldos por pagar a favor del establecimiento en las condiciones inicialmente pactadas.

En el evento en que el cliente, dentro del término de cuarenta y cinco (45) días a que se refiere el primer inciso del presente artículo, no manifieste su inconformidad con la modificación propuesta, se entenderá su aceptación tácita.

Artículo 2.35.4.2.7. *Ventas atadas.* Sin perjuicio de las disposiciones normativas referentes a los actos contrarios a la libre competencia, cuando

un establecimiento de crédito ofrezca uno o varios de sus servicios básicos en un paquete o agrupados en cualquier forma, deberá también, ofrecer a los consumidores la opción de adquirir dichos servicios de manera independiente o separada.

La Superintendencia Financiera definirá el listado de servicios básicos para efectos del presente artículo".

Artículo 2°. *Vigencia y derogatoria.* El presente decreto rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá, D. C., a los 20 días del mes de diciembre del año 2011.

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

El Ministro de Hacienda y Crédito Público,

JUAN CARLOS ECHEVERRY GARZÓN.

NOTA: Publicada en el Diario Oficial 48289 de diciembre 20 de 2011

Fecha y hora de creación: 2025-06-16 02:07:43