



## Colombia: Proyectos de Normatividad referidos a la Protección al Consumidor Financiero.

*La Superfinanciera ha presentado a consulta, dos proyectos de normatividad referidos al régimen de Protección al Consumidor Financiero. Los mismos prevén nuevas exigencias para las Entidades Vigiladas y para los Defensores de los Consumidores, en dicha materia*

*Por Daniel G. Perrotta  
Julio 2011*

Los proyectos se refieren a dos aspectos principales: en primer lugar a la información que las Entidades deben suministrar a los Consumidores y en segundo, a las cláusulas abusivas incluidas en los contratos.

Estas nuevas propuestas se enmarcan en el profundo cambio del régimen de protección cuyo hito inicial lo constituyó el dictado de la Ley Nro. 1328 el 15 de Julio del año 2009, que tiene por objeto establecer los principios y reglas que regulan la protección del consumidor financiero en sus relaciones con las entidades vigiladas por la Superfinanciera, “sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección”.

En esta entrega se presentan consideraciones referidas a algunas de las exigencias contenidas en el Proyecto que **“imparte instrucciones generales respecto de la información que deben suministrar las entidades vigiladas a los consumidores financieros”**.

Dicho Proyecto parte de la lógica premisa que la información es uno de los mecanismos principales de protección a los Consumidores Financieros, y detalla un compendio de buenas prácticas abundando, inclusive, en algunas exigencias ya vigentes.

Del análisis de las mismas, surgen algunas que merecen especiales consideraciones, a saber:

- 1) *Dentro de las Consideraciones Generales, establece 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”. Se reitera la exigencia en el punto que se refiere a la “finalidad de la información”, estableciendo que la misma debe “facilitar la comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado”.*

Si bien el Proyecto limita el alcance de este punto a las instrucciones que el mismo Supervisor imparte, no deja de ser un punto a considerar atentamente. Entendemos que la misma Superfinanciera debería ser la principal responsable de dar cumplimiento a esta exigencia. Basamos esta idea justamente en la propia Misión del Organismo, que establece el “...velar por el respeto de los derechos de los consumidores financieros y la debida prestación del servicio”.

### [Decisio](#)

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero



Resulta difícil imaginar a las Entidades dándole cumplimiento estricto a este punto, a excepción claro está, de cumplir con la obligación de brindar información clara, suficiente y oportuna.

Para alcanzar el objetivo propuesto es necesario cómo mínimo la ocurrencia de dos factores, primero que la información brindada por las Entidades sea clara, oportuna y comparable, y un estadio de orden superior que dé homogeneidad a dicha información, que establezca matrices comparativas y las ponga a disposición del mercado. Si bien actualmente la Superfinanciera provee información de las Entidades en este sentido, para cumplir estrictamente este objetivo es menester la revisión de su alcance.

- 2) *Respecto al “ámbito de aplicación”, establece que las disposiciones se aplican a **todos** los servicios y productos que la Entidad ofrece, siendo obligatorio observar estas prácticas en todas las etapas de la relación con el CF.*

Sin duda este tema requerirá un esfuerzo considerable para muchas entidades por la amplia gama de productos y servicios ofrecidos y sus variantes; por otro lado no perder de vista que el concepto de **Consumidor Financiero** incluye clientes potenciales, usuarios y clientes, lo cual agrega complejidad a la confección.

- 3) *En “Difusión de la Información”, se establece que las Entidades deben implementar herramientas para facilitar la comprensión y divulgación de la información a personas con cualquier tipo de discapacidad, a adultos mayores, a analfabetos y a cualquier otra persona que requiera asistencia especial para la comprensión de la información suministrada.*

Alcance importante y necesario, pero por su amplitud muy complejo en su implementación. Conforme el planteo, las herramientas y formatos de implementación deben ser amplios y variados, para poder dar cumplimiento acabado a la exigencia, tanto desde el punto de vista de diseño y de contenidos, como así también de dispositivos. A priori, tal como se propone, es una expresión de deseos y sin duda deberá aplicarse una solución escalonada y de adecuación en etapas, con participación de especialistas.

- 4) *Costos Tarifas y Tasas. En el punto referido a Tasas de Interés, la norma remite al ART. 68 de la Ley 45 de 1990, que establece que “para todos los efectos legales se reputarán intereses las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aún cuando las mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. Así mismo, se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito en exceso de las sumas que señale el reglamento”. También remite a la Circular Básica Jurídica, que establece que en “los contratos que instrumenten operaciones activas, las tasas de interés fijas o variables deben expresarse en términos efectivos anuales,*

#### Decisio

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero



*independientemente de que se mencione su equivalencia en tasas nominales de acuerdo con la periodicidad de pago convenida. En los eventos en que se pacten tasas de interés variables, la tasa de referencia debe ser expresada en términos efectivos anuales y el margen o spread, también calculado en términos efectivos anuales, debe adicionarse a la tasa de referencia”.*

Esta compleja expresión podría simplificarse aplicando una buena práctica que mejora la transparencia, establece patrones comunes y facilita la comparación ya adoptada por algunos países entre ellos, Perú y Argentina. La misma consiste en la obligación de informar el costo real de un crédito, incluyendo en su cálculo tasas, comisiones y cualquier otro tipo de gasto. En Perú se denomina Tasa Costo Efectivo Anual y se calcula como la TIR que iguala el flujo de los pagos con el monto efectivamente recibido en préstamo. En Argentina, se denomina Costo Financiero Total, se compone por la tasa de interés nominal anual (TNA) y por aquellos cargos asociados a la operación que impliquen o no implican la retribución de un servicio efectivamente prestado o un genuino reintegro de gastos. Debe incluir cargos periódicos, por una única vez, un monto fijo o una tasa calculada sobre el monto del préstamo, el capital adeudado o la cuota. Esta forma uniforme de expresar costos totales, sin duda es una herramienta esencial a los fines de comparar opciones y ofertas.

### **Conclusión**

La implementación de estos modelos requiere esfuerzos e inversión de las Entidades, pero sin duda generan avances en materia de transparencia, estabilidad y seguridad jurídica del sistema, aspectos que impactan en forma directa en la inversión y por ende en el crecimiento económico del país.

### **Decisio**

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero