

**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

En tal sentido, cuando las entidades vigiladas decidan realizar alguna de las operaciones enunciadas en la citada disposición, deben recibir del cliente o usuario, en caso que éste las posea y las presente, las divisas originadas en operaciones que no deban canalizarse a través del mercado cambiario, sin que resulte admisible efectuar exigencias distintas de las contempladas en el estatuto cambiario, la ley o disposiciones reglamentarias, como por ejemplo, la de requerir para hacer la transacción que se adquieran las divisas al mismo intermediario, cuando para la correspondiente operación el régimen de la materia no contempla tal condición.

#### 3.4.2.2. Pago de giros de divisas que no deben canalizarse obligatoriamente a través del mercado cambiario

Igual que para el caso anterior, es deber de las entidades vigiladas informar que los giros de divisas que no deban canalizarse obligatoriamente a través del mercado cambiario pueden ser cobrados por los beneficiarios en moneda extranjera o en moneda legal.

De esta forma, las entidades vigiladas deben cancelar el importe de dichos giros mediante la entrega de su importe en divisas, si así lo solicita el beneficiario. El pago en moneda legal podrá efectuarse si se acuerda con el beneficiario la venta de las respectivas divisas.

Tratándose de sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales cuando se contemple la realización de alguna de las operaciones que no deban canalizarse a través del mercado cambiario, la entidad no puede negarle al cliente o usuario la recepción de las divisas, debiendo cumplir con todas las exigencias necesarias para establecer su origen de conformidad con los parámetros consignados en los manuales de procedimientos, en el estatuto cambiario, en la ley o en las disposiciones reglamentarias en desarrollo de la natural administración de los riesgos inherentes a la operación que se pretende realizar.

#### 3.4.3. Entidades aseguradoras

##### 3.4.3.1. Deber de información

**Las entidades aseguradoras deben velar porque las Personas Naturales Vinculadas, definidas en el numeral 7.1 del Capítulo II, Título IV de la Parte II de la CBJ, autorizadas por dichas entidades para comercializar productos de seguros, suministren a los consumidores financieros, previamente a la celebración del contrato de seguro, la siguiente información, de manera cierta, suficiente, clara y oportuna:**

**3.4.3.1.1. Los derechos y obligaciones emanados del contrato de seguro y de las condiciones particulares.**

**3.4.3.1.2. El alcance de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías de los productos de seguros ofrecidos.**

**3.4.3.1.3. El alcance de los servicios de intermediación.**

**3.4.3.1.4. Los costos del producto y su comercialización, de acuerdo con lo establecido en el art. 9 de la Ley 1328 de 2009.**

**3.4.3.1.5. La forma de vinculación contractual del intermediario con la entidad aseguradora y su estado de inscripción en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros.**

**3.4.3.1.6. La responsabilidad que como intermediario le corresponde frente al consumidor financiero.**

**3.4.3.1.7. La autorización otorgada por la entidad aseguradora para comercializar el producto de seguros ofrecido.**

**3.4.3.1.8. El procedimiento, plazos y documentación a tener en cuenta para la reclamación de un siniestro.**

**3.4.3.1.9. Los canales por medio de los cuales puede formular una petición, queja o reclamo.**

##### 3.4.3.2. Información en página web

Sin perjuicio de las reglas generales previstas en este Capítulo, las entidades aseguradoras deben cerciorarse de que los consumidores financieros tengan acceso a los modelos de las pólizas que comercializan mediante la publicación en sus sitios web.

Así mismo, deben suministrar a los consumidores financieros mediante la publicación en un vínculo destacado en la página de inicio de su sitio web y en forma particular para cada producto comercializado, como mínimo, la siguiente información:

**3.4.3.2.1. Las coberturas básicas con sus exclusiones, valor de los deducibles, períodos de carencia o tiempos de permanencia mínimos antes de la cobertura, límites de edad, renovación automática, revocación unilateral y cualquier otra figura legal que limite el derecho a obtener una indemnización.**

**3.4.3.2.2. Los trámites que se deben adelantar ante la aseguradora para obtener el pago del seguro de acuerdo con la clase de producto, indicando si este valor corresponde o no al valor real del interés asegurado en el momento del siniestro o al monto efectivo del perjuicio patrimonial sufrido por el asegurado.**

**3.4.3.2.3. Los plazos y forma en que el asegurado debe acreditar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida y los derechos que surgen en el evento en que la entidad aseguradora no pague la indemnización dentro del mes siguiente a dicha acreditación.**

**3.4.3.2.4. Explicar de manera descriptiva las figuras de coaseguro, subrogación y transmisión del interés asegurado, con sus consecuencias.**

**3.4.3.2.5. Informar el procedimiento para la devolución de primas en los casos de presentarse las figuras de supraseguro, disminución del interés asegurado o la revocatoria del seguro.**

**3.4.3.2.6. Señalar de manera clara y sin que haya lugar a dudas, que corresponde al asegurado la obligación de declarar el estado del riesgo e informar acerca de las situaciones que impliquen modificación al mismo, con la aclaración de las consecuencias de la reticencia e inexactitud.**

**3.4.3.2.7. En aquellos eventos en que sea procedente la financiación de la prima se deben informar las condiciones del respectivo contrato de mutuo, el procedimiento a seguir por parte del consumidor financiero así como las consecuencias que se generan respecto de la vigencia del contrato de seguro en caso de incumplimiento de una de las cuotas del préstamo otorgado.**

**3.4.3.2.8. Si existen beneficios adicionales deben indicarse los cargos que se generan por la utilización de los servicios de la compañía si los hay, los conceptos que se incluyen en la prima y si existen pagos adicionales por aspectos no contemplados de manera específica.**

**3.4.3.2.9.** Para el caso del SOAT, las entidades aseguradoras deben suministrar a los consumidores la misma información que tengan en su sitio web, indicando de manera especial la obligación a cargo de cualquier institución prestadora de salud de dar atención prioritaria a las víctimas de un accidente de tránsito y advertir al consumidor que la reclamación de la indemnización puede realizarse directamente y no requiere apoderados o intermediarios.

**3.4.3.2.10.** Las o que ofrecen pólizas de seguro de vida individual y seguro de vehículos individual de servicio particular, deben implementar en sus páginas de web un "Cotizador" a través del cual se le permita a los consumidores financieros tomar decisiones informadas en lo relacionado con el costo de las pólizas de seguros. Para tal efecto, los mencionados cotizadores deben contener los requerimientos mínimos definidos en las proformas que para tal efecto ha definido esta Superintendencia.

**3.4.3.2.11.** En línea con lo establecido en el art. 2.30.1.2.5 del Decreto 2555 de 2010, las entidades aseguradoras deben publicar en un lugar de fácil acceso en su página web, un listado de las personas naturales y jurídicas que colocan pólizas de seguros, vinculados bajo cualquier tipo de relación contractual a la entidad aseguradora o a un intermediario de seguros autorizado para comercializar sus productos.

Dicho listado debe comprender, como mínimo, la información publicada en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros establecida en el numeral 3.4.12.1.2 de este capítulo.

Este listado debe actualizarse, como mínimo, cada 90 días calendario y deberá quedar constancia de dicha actualización en los registros que para tal efecto cree el área designada por la entidad aseguradora. Las desvinculaciones deben ser actualizadas en el sitio web dentro de los 10 días hábiles, siguientes a la fecha en que la entidad aseguradora tenga conocimiento del hecho.

Está a cargo de las entidades aseguradoras la protección del derecho a la intimidad de las Personas Naturales Vinculadas y el cumplimiento del régimen de protección de datos personales establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Mediante la publicación de la información de cada Persona Natural Vinculada la entidad aseguradora declara que ya ha cumplido con sus obligaciones legales en dichas materias.

No debe publicarse en la página web: (i) la información de los intermediarios que comercialicen exclusivamente seguros del ramo de riesgos laborales; ni (ii) la información relacionada con las personas que comercialicen productos de seguros a través de corresponsales o mediante el uso de red de las entidades vigiladas.

Tratándose de productos de seguros que se comercialicen mediante cualquier modalidad de mercadeo masivo, la entidad debe asegurarse que se suministre al consumidor financiero la información requerida en la presente Circular o se le indique que la misma se encuentra disponible en sus sitios web respectivos, sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 1046 del C.Cio. en relación con la obligación que tienen las entidades aseguradoras de entregar al tomador, en su original, las pólizas.

Con el fin de verificar en cualquier momento el acatamiento de las instrucciones señaladas en el presente numeral, las entidades aseguradoras deben mantener a disposición de esta Superintendencia los soportes que sirvan de sustento al cumplimiento a las reglas de divulgación de información al consumidor financiero y la entrega de la totalidad de la información requerida al momento de la suscripción del contrato respectivo.

#### 3.4.4. Crédito de vivienda

En cumplimiento de los arts. 20 y 21 de la Ley 546 del 23 de diciembre de 1999, los establecimientos de crédito que ofrezcan crédito de vivienda están obligados a suministrar a los consumidores financieros interesados en un crédito de vivienda individual, información clara, cierta, comprensible y oportuna respecto de las condiciones de sus créditos, de manera tal que el consumidor financiero conozca suficientemente la operación del sistema, la composición de las cuotas, el comportamiento del crédito durante su vigencia y las consecuencias de su incumplimiento.

##### 3.4.4.1. Información previa a la formalización del crédito

###### 3.4.4.1.1. Folleto Informativo

Los establecimientos de crédito que otorguen financiación de vivienda individual a largo plazo, deben tener a disposición en los canales que se consideren convenientes y entregar a los consumidores financieros un folleto gratuito que contenga en forma clara y comprensible la información relativa a este tipo de créditos hipotecarios, cuyo modelo debe remitirse a esta Superintendencia con no menos de 15 días hábiles de antelación a su utilización y difusión.

Para los efectos relativos al cumplimiento de esta obligación los establecimientos de crédito tendrán en cuenta como mínimo los siguientes parámetros:

3.4.4.1.1.1. Características de los préstamos otorgados bajo el sistema de UVR o en moneda legal (tasa de interés, sistemas de amortización, plazo, etc.).

3.4.4.1.1.2. Requisitos exigidos para su otorgamiento, indicando con precisión los aspectos relativos a seguros, avalúos, estudio de títulos, garantías, etc.

###### 3.4.4.1.2. Proyección del crédito

En cada caso particular, debe entregarse una proyección del crédito discriminando los abonos a capital (en UVR y en pesos), los intereses a pagar, los valores a aplicar por concepto de seguros (incendio, terremoto, vida, etc.). Igualmente, se debe indicar el saldo de la obligación (en UVR y en pesos), aclarando que los valores en pesos se registran a título informativo pues los reales variarán de acuerdo con la inflación efectiva que se presente durante cada uno de los meses del año.

###### 3.4.4.2. Anualmente

Con el objeto de que los deudores de créditos de vivienda cuenten con los elementos de juicio necesarios a que se refiere el art. 20 de la Ley 546 de 1999, los establecimientos de crédito deben remitir a los deudores, dentro del primer mes de cada año la siguiente información:

3.4.4.2.1. El comportamiento histórico del crédito indicando para el año inmediatamente anterior cómo se aplicaron los abonos a capital (en UVR y en pesos), los valores por concepto de seguros (incendio, terremoto, vida, etc.), los correspondientes a intereses y el saldo de la obligación (en UVR y en pesos).

3.4.4.2.2. Una proyección del crédito para el año en curso, con las indicaciones señaladas en el subnumeral 3.4.4.1.2. anterior.

En los casos en que la proyección del año anterior no coincida con el comportamiento real del crédito durante ese período, el establecimiento de crédito podrá acompañar una explicación de las causas que dieron origen a tal situación.

La información antes señalada debe ser enviada, sin perjuicio de que pueda ser solicitada por el deudor en cualquier momento durante la vida del crédito.

#### 3.4.5. Leasing habitacional

Las operaciones y contratos de leasing habitacional destinados a la adquisición de vivienda familiar de conformidad con lo señalado por la Ley 546 de 1999 constituyen un mecanismo del sistema especializado de financiación de vivienda de largo plazo y en tal sentido, les aplican las disposiciones del crédito tradicional en lo que la reglamentación así ha dispuesto previendo en todo caso que, cuando las entidades autorizadas realicen operaciones de leasing habitacional deben suministrar en todo momento información completa, cierta y comprensible sobre las condiciones de la operación, de forma que quienes pretendan celebrarlas puedan conocer adecuadamente su funcionamiento.

##### 3.4.5.1. Información previa a la formalización del contrato de leasing habitacional

Las entidades autorizadas deben ser claras en informar a los consumidores financieros interesados el alcance del contrato de leasing habitacional, precisando que en virtud del mismo se entrega al locatario la tenencia de un inmueble destinado a vivienda para su uso y goce, a cambio del pago de un canon periódico, durante un plazo convenido, a cuyo vencimiento el bien se restituye a su propietario o se transfiere al locatario, si éste último decide ejercer una opción de adquisición pactada a su favor y paga su valor.

La información que se suministre sobre el leasing habitacional debe contener como mínimo los siguientes datos:

3.4.5.1.1. Una descripción clara de la operación, mediante la cual el interesado pueda entender en qué consiste y cuáles son los principales derechos y obligaciones derivados de ésta. Particularmente, las entidades autorizadas deben advertir que la sola suscripción del contrato de leasing habitacional no transfiere el derecho de dominio al locatario, evento que sólo ocurrirá una vez éste ejerza la opción de adquisición y pague su valor. Igualmente, se debe ilustrar respecto de las previsiones contenidas en el literal d.) del art. 2.28.1.2.1 y en el art. 2.28.1.2.3 del Decreto 2555 de 2010.

3.4.11.3.10. Cualquier información que sea indispensable para que el consumidor financiero tenga un claro entendimiento de los beneficios, limitaciones y costos del producto.

3.4.11.4. Sociedades de Capitalización en calidad de entidades usuarias

Sin perjuicio de lo establecido en el art. 9 de la Ley 1328 de 2009, las sociedades de capitalización, en calidad de entidades usuarias de la red de otras entidades vigiladas, deben garantizar que las entidades prestadoras de la red suministren a los consumidores financieros, previamente a la celebración del contrato, al menos la siguiente información, de manera cierta, suficiente, clara y oportuna, mediante medios verificables:

3.4.11.4.1. La descripción de los derechos que adquiere y las obligaciones que contrae el consumidor en virtud del título de capitalización.

3.4.11.4.2. Las formas de pago de las cuotas.

3.4.11.4.3. Las consecuencias derivadas del incumplimiento parcial o total en el pago de las cuotas.

3.4.11.4.4. Las características y condiciones de los sorteos periódicos.

3.4.11.4.5. Cualquier información que sea indispensable para que el consumidor financiero tenga un claro entendimiento de los beneficios, limitaciones y costos del producto.

### **3.4.12. Intermediación de seguros**

#### **3.4.12.1. Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros (SUCIS)**

##### **3.4.12.1.1. Alcance y Objetivo del SUCIS**

Las entidades aseguradoras y los corredores de seguros deben habilitar un enlace que permita consultar, a través del sitio web de la SFC, la información indicada en este numeral acerca de los intermediarios de seguros y Personas Naturales Vinculadas autorizadas por aquellas entidades para colocar productos de seguros, en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros (SUCIS).

Para efectos del presente numeral, se entienden como Personas Naturales Vinculadas a las definidas como tales en el numeral 7.1 del Capítulo II, Título IV de la Parte II de la CBJ y a las definidas en el numeral 1.4 del Capítulo III, Título IV, Parte II.

El objetivo del SUCIS es proporcionar a los consumidores financieros información actualizada y relevante sobre las personas que desempeñan la colocación de seguros en entidades aseguradoras o como intermediarios de seguros.

La información reflejada en el SUCIS no garantiza el cumplimiento de las obligaciones asumidas por las Personas Naturales Vinculadas o los intermediarios de seguros, ni supone vigilancia o respaldo de ninguna naturaleza por parte de la SFC. Es responsabilidad exclusiva de las entidades aseguradoras y de los corredores de seguros verificar que la información publicada sea veraz, completa, suficiente y actualizada.

En línea con lo establecido en el art. 101 de la Ley 510 de 1999, la SFC no ejerce la inspección y vigilancia directa de los agentes de seguros y agencias de seguros inscritas en el SUCIS, por lo cual cualquier actuación administrativa derivadas de éstos, debe encauzarse a través de las entidades aseguradoras.

No debe publicarse en el SUCIS: (i) la información de los intermediarios que comercialicen exclusivamente seguros del ramo de riesgos laborales, quienes deben registrarse en el Registro Único de Intermediarios del Sistema General de Riesgos Laborales, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1637 de 2013 o las normas que lo modifiquen; ni (ii) la información relacionada con las personas que comercialicen productos de seguros a través de corresponsales o mediante el uso de red, en los que no participe un intermediario de seguros.

##### **3.4.12.1.2. Información publicada el SUCIS**

Con el fin de promover la protección de los consumidores financieros y dar publicidad de las personas jurídicas y naturales autorizadas para la intermediación de seguros, las entidades aseguradoras y los corredores de seguros pondrán a disposición del público en el SUCIS, la siguiente información:

3.4.12.1.2.1. Los nombres, apellidos, tipo y número de documento de identificación de las Personas Naturales Vinculadas.

3.4.12.1.2.2. La razón social y número de identificación de los corredores de seguros y de las agencias de seguros.

3.4.12.1.2.3. La fecha de vinculación y de desvinculación de las Personas Naturales Vinculadas, cuando a ello haya lugar.

3.4.12.1.2.4. La indicación de si la Persona Natural Vinculada ejerce como agente de seguros o está vinculada a una entidad aseguradora, a una agencia de seguros, a un agente de seguros, o a un corredor de seguros.

3.4.12.1.2.5. El período de vigencia con fecha inicial y final de acreditación de idoneidad, en los términos establecidos en el numeral 7 del capítulo II, del Título IV de la Parte II de la CBJ.

3.4.12.1.2.6. El Organismo Autorizado que acreditó la capacidad técnica, en los términos del numeral 7.2.1.2 del Capítulo II, Título IV, Parte II de la CBJ.

3.4.12.1.2.7. La indicación de los ramos autorizados por la entidad aseguradora o el corredor de seguros para su comercialización a la Persona Natural Vinculada.

##### **3.4.12.1.3. Disponibilidad de la información**

El SUCIS estará disponible para consulta del público a través de la página web de la SFC. Las entidades aseguradoras y los corredores de seguros deben mantener habilitado un enlace con el SUCIS, que permita al público acceder a la información actualizada de las Personas Naturales Vinculadas.

##### **3.4.12.1.4. Procedimiento de publicación de información y operación del SUCIS**

###### **3.4.12.1.4.1. Manejo de datos personales**

En la medida en que las entidades aseguradoras y los corredores de seguros son las encargadas de obtener la información publicada en el SUCIS, éstas deben velar por la protección del derecho a la intimidad de las Personas Naturales Vinculadas y el cumplimiento del régimen de protección de datos personales establecido en la Ley 1581

de 2012 y sus decretos reglamentarios. Mediante la publicación de la información de cada Persona Natural Vinculada, las entidades aseguradoras y los corredores de seguros declaran haber cumplido con sus obligaciones legales en dichas materias.

#### **3.4.12.1.4.2. Requisitos Técnicos**

Las entidades aseguradoras y los corredores de seguros deben poner a disposición de la SFC la información del SUCIS, de acuerdo con las especificaciones técnicas fijadas en el documento técnico que para tal efecto establezca.

#### **3.4.12.2. Publicidad en sitio web**

Los corredores de seguros deben publicar en un lugar de fácil acceso en su página web, un listado de las personas naturales habilitadas para colocar seguros. Dicho listado debe comprender, como mínimo, la información publicada en el SUCIS, establecida en el numeral 3.4.12.1.2 de este capítulo.

Este listado debe actualizarse, como mínimo, cada 90 días calendario y deberá quedar constancia de dicha actualización en los registros que para tal efecto cree el área designada por el corredor de seguros. Las desvinculaciones deben ser actualizadas en el sitio web dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que el corredor de seguros tenga conocimiento del hecho.

Está a cargo de los corredores de seguros la protección del derecho a la intimidad de las Personas Naturales Vinculadas y el cumplimiento del régimen de protección de datos personales establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Mediante la publicación de la información de cada Persona Natural Vinculada el corredor de seguros declara que ya ha cumplido con sus obligaciones legales en dichas materias.

No debe publicarse en la página web: (i) la información de los intermediarios que comercialicen exclusivamente seguros del ramo de riesgos laborales; ni (ii) la información relacionada con las personas que comercialicen productos de seguros a través de corresponsales o mediante el uso de red.

#### **3.4.12.3. Deber de información**

Los corredores de seguros deben velar porque las Personas Naturales Vinculadas autorizadas para ejercer la intermediación de seguros, suministren a los consumidores financieros, previamente a la celebración del contrato de seguro, de manera cierta, suficiente, clara y oportuna, la información detallada en el subnumeral 3.4.3.1 de este capítulo.

### **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**

Las entidades vigiladas podrán definir libremente los horarios de prestación de servicio al público, los cuales no tienen que estar necesariamente unificados entre los diferentes establecimientos de una misma localidad. En todo caso, cualquier modificación a los horarios -actuales o futuros- debe ser comunicada a esta Superintendencia con una antelación no inferior a 10 días hábiles.

#### **4.2. Cierres especiales**

Se podrá suspender la prestación del servicio al público de manera temporal, por motivos de fuerza mayor, caso fortuito o eventos reconocidos nacionalmente en diferentes regiones, que tradicionalmente han obtenido el permiso para suspender la prestación del servicio al público, sin que se requiera aprobación previa de esta Superintendencia. En el último evento bastará con que se avise al público de manera clara y precisa los días de no prestación del servicio, mediante avisos visibles en un tamaño no menor de medio pliego (70 x 50 cm.), colocados en las oficinas de la entidad en la localidad correspondiente con mínimo 10 días hábiles de antelación. Así mismo, debe comunicarse a la SFC por intermedio de la oficina principal, mediante relación mensual, las festividades autorizadas para el mes inmediatamente siguiente incluyendo los cierres ocasionados por fuerza mayor y caso fortuito del mes anterior. Los cierres especiales no requerirán de unificación entre los establecimientos de la misma localidad.

#### **4.3 Publicidad**

Para los casos de cierre especiales o cuando se desee efectuar cambio en el horario de atención a los consumidores financieros, debe comunicarse a todos los clientes, mediante avisos visibles de un tamaño no menor al antes mencionado colocados en las oficinas de la entidad con una antelación no menor de 10 días hábiles y en todo caso difundir tal decisión, por una sola vez, en un diario regional, local o de circulación nacional, según corresponda al alcance geográfico del efecto de la medida, y de no ser posible, por cualquier otro medio que se estime procedente para tal cometido.

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

#### **5.1. Ámbito de aplicación**

Con el fin de garantizar los derechos de los consumidores financieros y dentro del marco general de la debida diligencia en la prestación del servicio, en la gestión de cobranza a deudores morosos, las entidades vigiladas deben atender las instrucciones aquí impartidas, independientemente de que la gestión sea realizada directamente por éstas o a través de terceros.

Cuando la mencionada gestión se realice mediante la contratación de terceros, la actividad se entiende realizada bajo la entera responsabilidad de la entidad vigilada quien es igualmente responsable de velar porque los terceros contratados, atiendan en forma integral las instrucciones establecidas en la presente Circular. Igual regla aplicará en los eventos de cesión de cartera, para lo cual las entidades vigiladas deben incluir en sus contratos una cláusula en la que se señale que el cesionario, cuando ésta sea transferida, observará las pautas de cobro establecidas por la SFC en la presente Circular.

Las condiciones establecidas a continuación aplican a las entidades vigiladas por la SFC, con excepción de aquellas que se encuentren sometidas a algún régimen especial sobre el particular, tales como las entidades administradoras de fondos de pensiones y cesantías, quienes deberán atender las disposiciones especiales que resulten aplicables.