

PROYECTO DE LEY N° _____ DE 2018 SENADO

“Por medio de la cual se incluyen sin costo adicional un paquete de productos y/o servicios financieros por el pago de la cuota de manejo de las tarjetas débito y crédito”

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA:

Artículo 1°. Las entidades autorizadas para captar recursos del público que cobren cuotas de manejo por las cuentas de ahorros, las tarjetas débito y las tarjetas crédito, deberán garantizar mensualmente a sus usuarios el acceso a un paquete mínimo de productos y/o servicios sin costo adicional.

Parágrafo 1. En el caso de las cuentas de ahorro, el paquete mínimo sin costo adicional al que hace referencia el presente artículo, estará compuesto por el acceso a por lo menos tres de los siguientes productos y/o servicios:

- a) Talonario o libreta para cuentas de ahorro.
- b) Consignación nacional.
- c) Retiro por ventanilla en una oficina diferente a la de radicación de la cuenta con talonario o libreta.
- d) Copia de extracto en papel.
- e) Certificación bancaria.
- f) Expedición cheque de gerencia.

Parágrafo 2. En el caso de las de las tarjetas débito, el paquete mínimo sin costo adicional al que hace referencia el presente artículo, estará compuesto por el acceso a por lo menos tres de los siguientes productos y/o servicios:

- a) Retiros red propia.
- b) Retiros otra red.
- c) Consultas red propia.
- d) Consultas otra red.
- e) Certificación bancaria.
- f) Consignación nacional.

Parágrafo 3. En el caso de las de las tarjetas crédito, el paquete mínimo sin costo adicional al que hace referencia el presente artículo, estará compuesto por el acceso a por lo menos tres de los siguientes productos y/o servicios:

- a) Avance en cajero de otra entidad.
- b) Avance en cajero de la misma entidad
- c) Avance en oficina.
- d) Consulta de saldo en cajero de la misma entidad.
- e) Reposición por deterioro

Artículo 2°. Las entidades autorizadas para captar recursos del público deberán informar a sus usuarios de manera clara y oportuna a través de todos sus canales de comunicación la composición del paquete mínimo de productos y/o servicios al que tendrán acceso sin costo adicional en el respectivo mes.

Artículo 3°. En ningún caso los establecimientos de crédito podrán realizar cobros por las operaciones fallidas en cajeros electrónicos.

Artículo 3°. La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

DAVID BARGUIL ASSIS
Senador

EXPOSICION DE MOTIVOS

1. CONTEXTO GENERAL DE LA INICIATIVA

El cobro de las cuotas de manejo de los productos financieros, ha sido un cuestionamiento constante por parte de los usuarios de los establecimientos de ahorro y crédito, sin embargo, la justificación del pago de estos ha sido sustentada tanto por las propias entidades como por La Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), quien al respecto en los Conceptos: 2012075680-001 del 4 de octubre de 2012 y 2015032423-001 del 21 de mayo de 2015, indicó:

“Su justificación se encuentra en la administración y gestión que debe realizar la entidad financiera para la prestación del producto o servicio, pues como es apenas lógico, para ello debe utilizar los recursos humanos, técnicos y operativos que le permitan brindar al cliente una debida y diligente atención en materia de información, registros, contabilización, producción y envío de extractos, recepción de depósitos y pagos, atención de retiros, consultas de saldos, transferencias, entre otras funciones”

Por tanto, cuando los usuarios del sistema financiero efectúan pagos por concepto de cuotas de manejo por la prestación de sus productos y servicios, estos como lo dice la SFC se justifican en que el cliente reciba una debida atención en información, registros, contabilización y pagos, retiros, consultas de saldos, transferencias, entre otras. Incluso por el acceso a las diferentes redes de canales de atención como cajeros automáticos, banca móvil e internet.

En consecuencia, el cobro de este tipo de cuotas se justifica en los recursos técnicos, humanos y operativos que las entidades deben poner a disposición de sus clientes para garantizar los servicios que ofrecen. De esta manera se entiende

que cuando las entidades autorizadas para captar recursos del público cobran cuotas de manejo por las cuentas de ahorros, las tarjetas débito y las tarjetas crédito deben garantizar a sus usuarios el acceso a un paquete mínimo de productos y/o servicios sin costo adicional que les permita a los usuarios acceder a los servicios que contratan.

2. OBJETO DEL PROYECTO

El objetivo de esta iniciativa como ya se mencionó anteriormente es garantizar que cuando las entidades autorizadas para captar recursos del público cobren cuotas de manejo por las cuentas de ahorros, las tarjetas débito y las tarjetas crédito, garanticen mensualmente a sus usuarios el acceso a un paquete mínimo de productos y/o servicios sin costo adicional, puesto que estos se entienden inherentes al producto o servicio contratado.

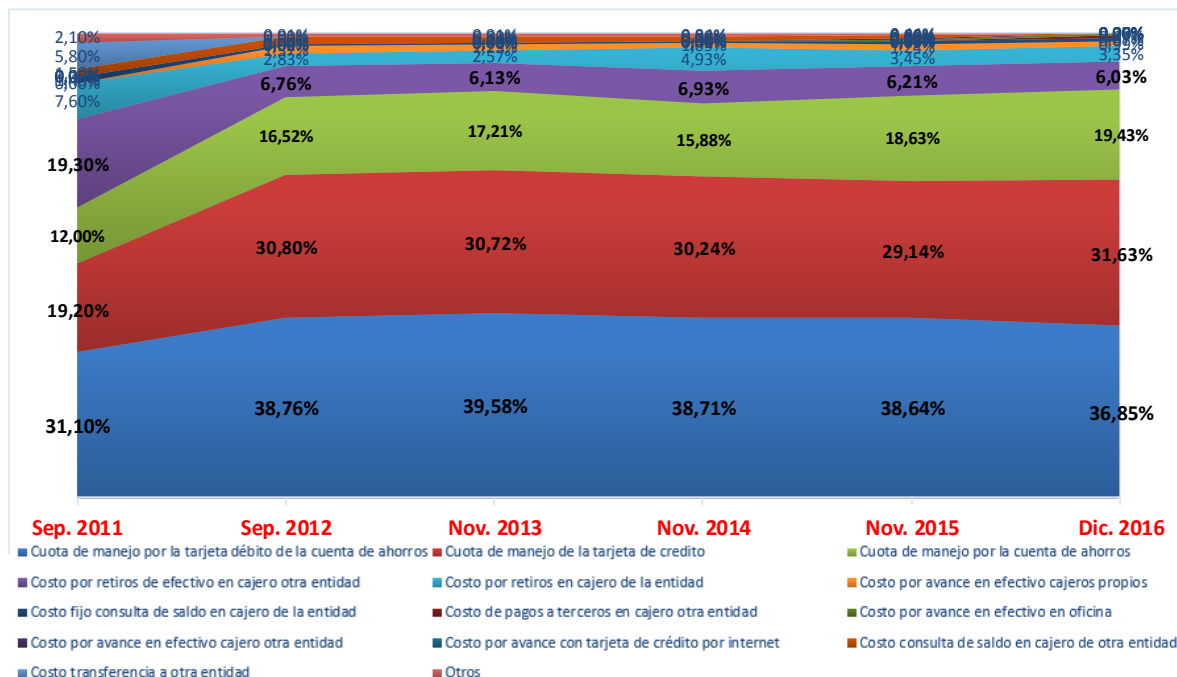
Y de esta manera hacer efectivo el derecho que tienen los usuarios del sistema financiero cuando pagan cuotas de manejo de sus productos y/o servicios financieros contratados de acceder a información, registros, contabilización, producción y envío de extractos, recepción de depósitos y pagos, atención de retiros, consultas de saldos, transferencias, las diferentes redes de canales de atención como cajeros automáticos, banca móvil e internet entre otras.

3. CONTEXTO DE LAS CUOTAS DE MANEJO

En los informes de “Evolución de las tarifas de los servicios financieros” elaborados semestralmente por la Superintendencia Financiera desde 2011, y en los cuales se mide la evolución de los precios y la distribución dentro del gasto agregado de los productos y servicios que usan los consumidores financieros, se

demuestra (Gráfico 01), como las cuotas de manejo de la cuenta de ahorros, de la tarjeta débito y de las tarjetas de crédito han venido ganado participación dentro del gasto agregado. Cabe resaltar que se muestran los datos publicados para el segundo semestre de los años 2011 a 2016, aclarando que para los años 2011 y 2012 tales datos corresponden al corte del mes de septiembre, para 2013 a 2015 corresponden al mes de noviembre y para 2016 al mes de diciembre.

Grafico 01. Evolución de la composición del gasto agregado del consumidor financiero



Fuente: Superfinanciera, construcción propia

Se puede observar que la participación del gasto en cuotas de manejo en el primer año de medición representaba el 62,30% del gasto agregado y que en el último año alcanzó el 87,91% del total, es decir que desde que se inició la medición de la evolución de las tarifas de los servicios financieros, los gastos representados en

cuotas de manejo se han incrementado en un 41% aumentando más de 25 puntos porcentuales en los cinco años que van de la medición.

Ahora, entre 2011 y 2012 es cuando el incremento fue más pronunciado con alrededor de 23.78 puntos porcentuales, mientras que entre 2012 y 2016, aunque la tendencia continua creciente, el incremento ha sido de casi 2 puntos porcentuales siendo el 2014 cuando estos gastos tuvieron la menor representación dentro del gasto agregado con el 84.83% y en el 2016 la mayor participación de todas con el 87.91%.

Sin embargo, aunque dentro del gasto agregado de los consumidores financieros, el gasto en cuotas de manejo tanto de cuentas de ahorros como de tarjetas débito y tarjetas de crédito en 2016 representaba casi el 90% del total; esto no significa que a los usuarios del sistema financiero no se les carguen costos adicionales por el uso inherente de los servicios indispensables para hacer uso de una cuenta de ahorros, una tarjeta débito o una tarjeta de crédito.

Por ejemplo, según la Superfinanciera con corte a Junio de 2017¹, para las cuentas de ahorros 26 entidades cobraban por un cheque de gerencia, 25 por copia de extracto en papel, 23 por una certificación, 22 por el servicio de talonario o libreta para cuentas de ahorro, 22 por solicitar una referencia bancaria, 20 por consignación nacional, 14 retiro por ventanilla en una oficina diferente a la de radicación de la cuenta con talonario o libreta, 9 cobraban por retiro por ventanilla con volante, 4 cobraban cuota de administración mensual por una cuenta de ahorro y 2 por débito automático.

¹ Superintendencia Financiera. 13° Informe de Evolución de las Tarifas de los Servicios financieros. p. 36-42.

Para las tarjetas débito², 30 cobraban por consulta y/o retiro en cajero de otra entidad, 27 por cuota de manejo, 25 por transferencia a cuentas de otra entidades por internet, 19 por transacción declinada por fondos insuficientes en cajero de otra entidad, 12 por retiros en cajeros de la entidad, 14 por pago a terceros en cajeros de otra entidad, 11 por consulta de saldo en cajero de la misma entidad, 10 por transacción declinada por fondos insuficientes, 6 por transferencias a cuentas del mismo titular en cajero de la entidad, 7 por transferencias a cuentas de diferente titular de la entidad por internet, 6 por transferencias a cuentas de diferente titular de la entidad en cajero de la entidad y 4 por pagos a terceros por internet.

Y para las tarjetas de crédito³, 21 cobraban cuota de manejo (18 visa y 14 MasterCard), 21 cobraban tarifa por avances en oficina, 22 cobraban tarifa por avances en cajero de otra entidad, 17 cobraban tarifa por avances en cajero de la entidad, 17 por reposición y 14 por pérdida de la tarjeta Visa Clásica, 14 por perdida y 11 por reposición de la tarjeta MasterCard Clásica, 14 por transacción declinada por cupo insuficiente en cajero de otra entidad, 11 por transacción declinada por cupo insuficiente al realizar una transacción en cajero de la entidad y 7 cobraban tarifa por avances por internet.

4. BENEFICIOS E IMPACTO DE LA INICIATIVA

Como se pudo evidenciar anteriormente, los usuarios del sistema financiero además de pagar por las cuotas manejo de sus cuentas de ahorros, tarjetas débito y tarjetas de crédito, deben pagar costos adicionales por servicios inherentes e indispensables para hacer uso de los productos y/o servicios financieros que

² *Ibíd.*, Recuadro 1. Publicación Tarifas – Cuentas de ahorro- junio de 2017.

³ *Ibíd.*

contratan, por tanto esta iniciativa busca beneficiar a los más de 50 millones de usuarios del sistema financiero colombiano que tienen cuentas de ahorro en una o varias entidades y a los más de 6 millones que tienen al menos una tarjeta de crédito⁴, para que cuando las entidades autorizadas para captar recursos del público les cobren cuotas de manejo por las cuentas de ahorros, las tarjetas débito y las tarjetas crédito, se garantice mensualmente a sus usuarios el acceso a un paquete mínimo de productos y/o servicios sin costo adicional.

DAVID BARGUIL ASSIS
Senador

⁴ Superintendencia Financiera. 13° Informe de Evolución de las Tarifas de los Servicios financieros. P, 33-43. Corte a junio de 2017.