



DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y LOS COSTOS EN LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS BANCARIOS EN COLOMBIA 2010-2017



UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA
INSTITUTO DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO
BOGOTÁ
2018



**DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y LOS COSTOS EN LA UTILIZACIÓN DE LOS
SERVICIOS BANCARIOS EN COLOMBIA 2010-2017**

Asesor Docente:
Dr.
JAVIER FRANCISCO FRANCO MONGUA



UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA
INSTITUTO DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO
BOGOTÁ
2018

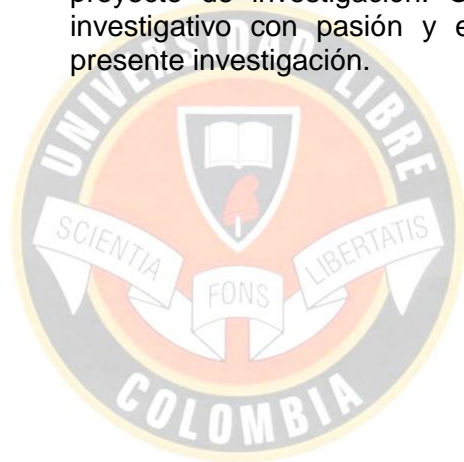
Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a mi familia y a los docentes de la universidad libre quienes con su entrega y apoyo me han indicado un camino lleno de enseñanza.



Agradecimiento

Mis agradecimientos en la guía de la presente investigación a la Dra. Mónica Patricia Fortich; a la Dra. Nhorys Torregroza Jiménez; al Dr. Henry Bocanegra Acosta; a la Dra. Rut Carolina Blanco Alvarado; y al asesor en el proyecto de investigación. Quienes fortalecieron el sentido investigativo con pasión y entrega en el desarrollo de la presente investigación.



Observaciones del Jurado

Fecha de sustentación:

Observaciones:



Docentes Evaluadores:

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	7
INTRODUCCIÓN	8
DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y LOS COSTOS EN LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS BANCARIOS EN COLOMBIA	11
1. Antecedentes internacionales	11
2. Actividad financiera como servicio público	19
I. POBLACIÓN OBJETIVO DEL SECTOR FINANCIERO	24
1. El consumidor en sentido genérico	24
2. El consumidor de servicios financieros	26
3. La particular situación del consumidor financiero de acuerdo con sus ingresos	28
II. DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	33
1. Derechos contenidos en la Ley 1328 de 2009 Régimen de Protección al Consumidor Financiero	35
2. Derechos contenidos en la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor	50
III. COMISIONES COBRADAS AL CONSUMIDOR FINANCIERO	56
1. Incremento de las utilidades bancarias por comisiones frente a los salarios de la población colombiana	57
2. Principales productos de la banca en Colombia	61
3. Tarifas que afectan el patrimonio económico del consumidor financiero	68
IV. AFECTACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO POR COMPORTAMIENTOS INDEBIDOS Y ALTOS COSTOS	112
1. Indebidos comportamientos bancarios	116
2. Daño antijurídico de la administración por no proteger y no regular eficientemente los costos financieros	141
V. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS JURÍDICAS	144
REFERENCIAS UTILIZADAS	147
LEYES Y REGULACIONES	157

RESUMEN

El presente estudio analiza la afectación de los derechos del consumidor financiero en Colombia, a causa de los indebidos comportamientos bancarios junto con los costos de los servicios financieros. Este análisis inicia por las experiencias a nivel mundial de las grandes corporaciones bancarias, para luego describir los tipos de consumidor financiero y sus derechos, analizando así mismo, las tarifas y los indebidos comportamientos bancarios. Este análisis se sustenta de acuerdo con la documentación consultada y a las fuentes de información aplicadas.



INTRODUCCIÓN

En América Latina, así como en países europeos se ha presentado inconvenientes al determinar el valor real de las tarifas cobradas por el uso de los servicios bancarios, convirtiéndose en una nueva modalidad de lucro de los bancos, dejando en algunos casos en segundo lugar la intermediación financiera. Este tipo de inconveniente no es ajeno en el territorio colombiano, ya que durante el periodo analizado, se han presentado un número significativo de quejas y reclamos por parte del consumidor financiero ante la Superintendencia Financiera, así mismo, se mantiene un malestar general por el cobro excesivo de tarifas en el uso de los servicios bancarios, sumado a un comportamiento poco ético por parte de las entidades financieras que en muchas ocasiones no es acorde con los derechos de los consumidores financieros.

Al analizar los costos, comportamientos, utilidades y una muestra de los productos y servicios de mayor manejo en el mercado bancario, se puede determinar si existe una afectación de los derechos del consumidor financiero, por los costos cobrados por las instituciones financieras en Colombia, teniendo en cuenta como antecedente, el comportamiento y las políticas promulgadas por las grandes corporaciones bancarias en el mundo, así como los convenios y políticas internacionales a raíz de las crisis económicas, con el fin de mejorar el ejercicio de la actividad bancaria a nivel mundial.

Al examinar los costos cobrados por las entidades bancarias, se podrá observar en qué medida el mercado bancario en Colombia puede presentar comportamientos que van en contra de los derechos del consumidor financiero, los cuales pueden crear un perjuicio en el detrimento de su patrimonio económico. Toma vital importancia realizar dicho análisis, ya que los costos cobrados por el uso de los servicios financieros afectan la economía y el mercado financiero que son una herramienta clave para el desarrollo del país.

La evolución de las grandes corporaciones bancarias a nivel mundial toma como herramienta clave, la adopción de políticas que permitan reducir notablemente los costos y poder obtener un beneficio social. El desarrollo del sector financiero es de vital importancia para el crecimiento y la estabilidad de un país, permitiendo mayores entradas de capital que aportan al crecimiento y disminución de la vulnerabilidad de una posible crisis económica. (Rogoff, 2007).

Este fortalecimiento del sector financiero favorece la estabilidad macroeconómica; sin embargo, en Colombia los cambios repentinos de tasas de interés, la brecha excesiva entre la captación y la colocación en el ejercicio de intermediación financiera, así como el traslado del riesgo al sector masivo bancario en altos costos en comisiones para el manejo de los productos y servicios bancarios, es un indicativo que señala una posible afectación negativa en el desarrollo económico del país, generado ciclos de auge, colapso o exacerbando el mercado bancario. La liberación incorrecta o mal dirigida del sector financiero contribuyó a crisis económicas que tuvieron repercusión mundial, es por ello que surgen de esta experiencia políticas y convenios de regulación bancaria, como es el caso de las políticas financieras de la ONU y los Acuerdos de Basilea, los cuales promueven una constante intervención bancaria, previniendo la concentración de crédito en ciertos sectores de la economía e incrementando la intervención estatal, guiados por un seguimiento al mercado financiero y económico a nivel nacional y del exterior. (Soley y Rahnama, 2008a).

En Colombia los estándares financieros recomendados en los convenios y políticas internacionales han sido precariamente aplicados, el poco control de regulación de tarifas bancarias por parte del estado repercute en los derechos del consumidor financiero. El actuar en la regulación de los costos por parte del estado colombiano, se realiza cuando los reclamos del consumidor financiero se agudizan sobre algún producto financiero específico mas no sobre la totalidad, es así como el gobierno nacional adopta medidas de control para contener parcialmente algún comportamiento financiero indebido, pero no ejerce una intervención efectiva generalizada que permita el control total del sector bancario.

Un caso muy comentado en Colombia fue la intervención precaria del gobierno nacional en el sector financiero, al regularizar los altos costos en la utilización de los cajeros automáticos. Esta limitante al valor de la comisión en el uso de los cajeros automáticos por parte del gobierno nacional, inicio con un comparativo de tarifas en la utilización del servicio en América Latina. Se analizó el costo – beneficio y, en consecuencia, se determinó que los costos se debían disminuir ya que afectaba los derechos del consumidor financiero. Es así como el gobierno nacional intervino y reguló los costos mediante el decreto 4809 de 2011, medida que solo se centró en los costos cobrados en los cajeros automáticos, pero, como se describirá más adelante, existen muchos más costos o comisiones aplicadas por las instituciones financieras que también afectan los derechos de consumidores financieros.

El costo en la utilización de los cajeros automáticos es uno de los tantos cobros que afecta continuamente a los consumidores financieros en su economía como en sus derechos, sin que se pueda ejercer alguna objeción significativa, debido al poco control del Estado y a la inexistencia de medios de defensa judicial, suficientemente eficaces para pequeñas cantidades de dinero que afectan los estratos más bajos pero que enriquece mediante pequeños cobros a las entidades bancarias.

Los informes presentados por la Superintendencia Financiera de Colombia durante el periodo analizado, señala que más de la cuarta parte de las quejas del sector bancario, son por costos de los servicios financieros, lo que conduce a evaluar, si efectivamente los costos cobrados son justos, y si están de acuerdo con los beneficios ofertados que presta cada producto y servicio bancario. (*Superintendencia Financiera de Colombia, Informe del sector financiero, 2010-2017*).

Por lo tanto, es necesario valorar las tarifas frente a los derechos del consumidor financiero, teniendo en cuenta los avances tecnológicos que permitiría la disminución de costos. Para tal fin, se analizará las tarifas de los servicios financieros, tomando la cuenta de ahorro como producto líder del mercado bancario, describiendo el margen de utilidad de las instituciones financieras, para así determinar si los costos efectivamente afectan los derechos contemplados en la ley 1328 de 2009 y la ley 1480 de 2011.

Como propuesta metodológica para desarrollar la investigación, se realizará un estudio cuantitativo y cualitativo, realizando la descripción de los derechos del consumidor financiero y analizando como muestra la cuenta de ahorros y servicios asociados a ésta, que permite valorar de forma general los costos de los servicios bancarios, para así finalmente poder determinar el grado de afectación de los derechos del consumidor financiero.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y LOS COSTOS EN LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS BANCARIOS EN COLOMBIA

Es importante destacar que, pese a que existen algunas regulaciones financieras en Colombia, no han sido suficientes para controlar la posición dominante de las instituciones bancarias como se analizara más adelante, existiendo un importante comportamiento negativo que afecta los derechos del consumidor financiero. Esta normatividad insuficiente, sumado con el desconocimiento de los derechos que presenta la gran mayoría de los consumidores, permite que las instituciones bancarias puedan cometer un número mayor de comportamientos indebidos en su actividad financiera.

A lo largo del presente informe, se señalarán los derechos del consumidor desde una perspectiva de la actividad financiera, los cuales son susceptibles de ser afectados por el comportamiento de las entidades bancarias en la aplicación de tarifas por el uso de los servicios bancarios.

Se confía que la presentación de este informe procure la conciencia del Estado en la defensa de los derechos del consumidor financiero, así como el mejoramiento de un mejor equilibrio de la oferta y la demanda frente a las tarifas por el uso de los servicios bancarios como servicio público.

1. Antecedentes internacionales

Como se señaló, se hace necesario recalcar las experiencias internacionales, que sugieren regulaciones a las entidades financieras para un mayor beneficio social, evitando así, los abusos y consecuencias negativas a la economía del pasado, que se presentaron a lo largo de la historia en diversos países.

En el periodo analizado la intervención financiera por parte de gobiernos extranjeros ha dado una iniciativa importante para regular esta importante actividad en beneficio de la sociedad. Grandes crisis bancarias han surgido a falta de un seguimiento minucioso de la administración de cada

institución financiera, lo que, sumado a la falta de defensa de los derechos del consumidor financiero, desemboca en la desestabilización económica y pobreza de un país.

Los indebidos comportamientos financieros, han sido parte de las crisis económicas mundiales dando como resultado convenios y políticas que son promulgados por algunos países, los cuales promueven una mayor intervención en el mercado financiero, limitando el beneficio unilateral bancario y generando mayores beneficios y estabilidad para la economía de un país. (Soley y Rahnema, 2008b).

Las crisis bancarias se han presentado frecuentemente en los países desarrollados, al permitir que la oferta y la demanda de los servicios bancarios se equilibren por sí solos, esto respaldado por los aires de grandeza y asumiendo ideas erradas en cuanto a que estas entidades cuentan con un grado de especialización mayor tanto al interior de su economía como a la de los demás países. (Huerta y González, 2000a).

Mediante el documento de políticas financieras de la ONU, se resalta la necesidad de la intervención y la aplicación de restricciones al sector financiero, justificando esta política en mercados que tienden a no lograr los resultados necesarios para realizar un avance en crecimiento y equidad dentro de los Estados, igualmente la justificación de intervenir el mercado se hace con el fin de aumentar los resultados reales respecto a los objetivos planteados inicialmente en cada país. Es así como el mercado financiero es un mercado especializado, tanto en el tipo de contratos, como en la información que se maneja, por tal razón se requiere de medidas especiales para su desarrollo. (Chandrasekhar, 2007)

Los países industrializados igualmente detectaron que la información bancaria tiende a ser asimétrica e incompleta lo cual genera serias repercusiones en el sistema financiero, como lo es el incumplimiento en los pagos de créditos o en caso de que las entidades financieras busquen privilegios con ciertos sectores de la economía, debilitando los demás consumidores financieros y concentrando la riqueza, siendo pocos los beneficiados. Estos malos manejos de la información tienden a tomar decisiones arriesgadas e impiden que se pueda reducir o bajar los costos financieros. (Daza, 2001a).

Las políticas de la ONU señalan que, en el ejercicio de la actividad financiera, es inevitable ver resultados reales de los inicialmente proyectados por los bancos, razón por la cual es necesario realizar una intervención, para controlar una potencial falla en el mercado. Se ha reconocido que el

gobierno de un Estado puede verse influenciado por sectores privados; con el ideal de la búsqueda de un fin social que puede ayudar a encubrir malas decisiones en interés del favoritismo político o la corrupción, lo cual es costoso para el desarrollo económico de un Estado. (ONU, 2005).

Los bancos pueden dirigir el crédito hacia sectores o grupos específicos, generando excesiva concentración de préstamos poco beneficiosos para la economía, y por ello descuidando a sectores comerciales y socialmente rentables. La falta de autoridad Estatal y la corrupción también facilitan la acumulación privada, redistribuyendo los fondos del gobierno y de los ciudadanos a los sectores más acaudalados o a fuertes elites. (Chandrasekhar, 2007)

Debido a estos indebidos comportamientos, la ONU ha promulgado políticas que aseguren la inclusión financiera, promoviendo mayor diversificación en el mercado bancario, previniendo la concentración del crédito en ciertos sectores de la población, otorgando créditos a sectores rentables para la sociedad en pro del desarrollo económico del país, para que finalmente el beneficio sea para la mayoría de la población, en costos y calidad de los productos y servicios financieros.

Las herramientas promulgadas por la ONU emergieron o fueron diseñadas a razón de las dificultades que se presentaron en la industrialización tardía de Alemania y Japón, y es por ello por lo que las políticas promulgadas por la ONU en el manejo del sistema financiero son aplicables a los sistemas financieros en desarrollo de América Latina. (Huerta y González, 2000b).

La mayor enseñanza de la ONU mediante las políticas financieras promulgadas es que la liberalización del mercado financiero no es recomendable, ya que tiende a un beneficio unilateral y fue el inicio de la fragilidad financiera en los países industrializados, influyendo en las crisis financieras y cambiarias.

Las crisis de algunos países de Latinoamérica como Argentina, México, Venezuela y Chile, así como de países industrializados, como es el caso de Estados Unidos y España, nacen en causas que se asemejan en temas tanto microeconómicos como macroeconómicos. Una de las razones de mayor peso es la falta de regulación por parte del Estado la cual debe entenderse no solo con la expedición de normas, sino con el seguimiento continuo que permita controlar, entre otros, los elevados costos de acceso al sistema financiero, limitar la liberalización del sistema bancario,

controlar la diferencia elevada de los márgenes de intermediación financiera, y el alto grado de información asimétrica. *(Huerta y González, 2000c)*.

Las crisis económicas mundiales, igualmente, dieron lugar a la promulgación de los Acuerdos de Basilea, nacidos del capitalismo y del liberalismo que ha conducido a reconocer los problemas de un sistema financiero sin intervenciones que busca su propio beneficio. Por tal razón desde 1974 se emitieron una serie de recomendaciones que surgen de la experiencia de los más importantes sectores bancarios centrales y el grupo de los diez (G10); Bélgica, Canadá, Francia, Italia, Japón, los Países Bajos, el Reino Unido y los Estados Unidos. El incumplimiento del acuerdo de Basilea incide directamente en la existencia de riesgos que afectan la confianza de la población y se refleja en altos costos bancarios en el uso de los servicios financieros. *(Castro y Cano, 2004)*.

El incumplimiento de los Acuerdos de Basilea denota que fue la causa de la crisis financiera del año 2007 en Estados Unidos, por no medir el riesgo en la liberalización de las operaciones bancarias, y por no contar con un capital del cual se pudiera disponer en caso de pérdidas o como protección de quiebra. Puntos que estaban ya incorporados en el Acuerdo de Basilea pero que, al no ser tenidos en cuenta, fueron el origen de la crisis financiera. Es por ello por lo que la supervisión bancaria es importante para evitar la pérdida de confianza del interés público y porque puede afectar en un efecto domino a otros países. *(Soley y Rahnema, 2008c)*.

En su contenido, los Acuerdos de Basilea establece principios básicos para la actividad bancaria, exige la necesidad de un capital regulado, aborda temas de permanencia y capacidad de absorción de pérdidas, toma medidas de protección ante la quiebra, y exige un encaje mínimo sugerido del 8%, el cual no es suficiente para el control financiero. *(Herrera, 2006)*.

De igual forma, en el Acuerdo de Basilea II, hace énfasis en el manejo exhaustivo del cálculo de los activos ponderados por el riesgo, realizando calificaciones al interior de las instituciones financieras mediante metodologías y revisiones del mercado. El último acuerdo se acomodó a la crisis existente del 2007 de Estados Unidos, realizando en gran medida la desintoxicación de activos nocivos en el ejercicio bancario en los derivados que circulan en el mercado, como primer cambio, endureció los criterios y la calidad del volumen de capital, que aseguran una mayor capacidad para absorber pérdidas. Modificó los criterios de cálculo de riesgo para disminuir el nivel en el mercado real. Constituyó bases de capital en buenos tiempos que permita maniobrabilidad en los ciclos

económicos adversos, e Introdujo un apalancamiento en momentos de solvencia. (Soley y Rahnema, 2008b).

Fue necesario realizar ajustes a los Acuerdos de Basilea debido a la liberalización prematura y demasiado apresurada de los mercados financieros, incluidos los de capital. De tal forma que la falta de regulación por parte de los Estados fue causa común de las diferentes crisis, tanto en América Latina, como el caso de la crisis mexicana durante los años 1994 – 1995, así como en Asia en los años 1997 – 1998 y Rusia en el año de 1998, surgiendo una causa importante macroeconómica externa, en el cambio de la orientación de capital a corto plazo lo cual se vio afectado en la volatilidad de varios países. (Baquero, 2006).

Dentro de estas crisis se presentaron situaciones comunes como bajas tasas de ahorro, cuentas corrientes sobregiradas y sistemas financieros con posición frágil en el mercado. Al ver estos comportamientos de crisis anteriores, se visualiza comportamientos muy semejantes a la actividad financiera que actualmente se desarrolla en Colombia.

Los costos financieros y la defensa de los derechos del consumidor financieros son temas antes tratados en las diferentes crisis económicas mundiales, lo que permitió desarrollar herramientas en políticas o acuerdos que ayudan a controlar los probables problemas en un sistema financiero dentro de un país. Sin embargo, estos informes revelados por las anteriores organizaciones no han sido los únicos que plantean la necesidad de controlar la actividad financiera y los costos cobrados a los consumidores.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), igualmente implementó políticas para sus países miembros de obligatorio cumplimiento respecto a una mayor regulación. Dentro de estos planteamientos la OCDE (2014) realizó varios estudios que concluyeron con grandes enseñanzas para la protección ante las crisis, y para una mayor evolución en la economía en países que presentan grandes riesgos. Ahora Colombia como nuevo integrante de la OCDE, debe acatar las recomendaciones originadas de los estudios económicos hechos en nuestro país, los cuales fomentan parámetros que benefician una economía más sana y con mayor beneficio social.

La OCDE detecto en sus estudios que Colombia requiere para su desarrollo económico crear una política regulatoria con procedimiento, vinculante, obligatoria; crear un órgano de supervisión

para medir la calidad regulatoria; entregar mejores facultades a las comisiones de regulación así como las superintendencias para que cuenten con un mayor alcance y mejores índices de eficiencia y desempeño; aumentar y mejorar la coordinación entre instituciones; y ante todo, crear estándares y requisitos administrativos para crear regulaciones que respondan a la máxima calidad, sustentadas en claras evidencias sociales, haciendo participe a los ciudadanos y empresas en general, regulaciones que deberán ser revisadas constantemente y mejoradas de acuerdo a las necesidades específicas de la población. (OCDE, 2014a).

Esta organización internacional ha comprobado que para que haya un mercado más sano y un mayor beneficio social es necesario mantener una constante y correcta regulación por parte del gobierno, este hecho permite lograr mejores resultados con la competencia, innovación y mejores resultados para el crecimiento económico. Enfatiza también que una correcta intervención estratégica ayuda a bajar los precios y a ofrecer más opciones a los consumidores, el éxito de estos beneficios depende de una regulación sostenida y constante.

Igualmente, se detecto varios inconvenientes que afectan la correcta evolución de la economía: En Colombia hay un largo camino por recorrer en temas de calidad jurídica ya que los actuales presentan grandes costos y demorados procedimientos para definir temas legales. Colombia carece de una política de gobierno completo que sustente la calidad regulatoria. No hay una institución especial para que impulse la mejora regulatoria del país, por lo cual hay una fragmentación del poder por lo que ninguna institución tiene una clara responsabilidad en temas de regulación. El gobierno nacional no tiene claro cómo preparar las nuevas regulaciones, por ello la creación de lineamientos ayudara a crear nuevas normas que efectivamente ayuden a una mejor calidad jurídica. Así mismo, el gobierno nacional no cuenta con un efectivo comité de regulación para evaluar el efecto de las nuevas normas promulgadas con el fin de realizar cambios que beneficien y sean más efectivos. (OCDE, 2014b).

Para la OCDE las crisis financieras son el resultado de las fallas del mercado y la falta de regulación para mantener el equilibrio entre la oferta y la demanda. Las crisis han demostrado que existe una fuerte relación entre las regulaciones de capital, depósitos, normativa tributaria y la política implementada para la competencia, por lo que un trabajo coordinado aminora el riesgo. En cuanto a la regulación del mercado financiero, se hace énfasis que cuando más consolidado este se encuentre, más débil será la competencia que llevara a aumentar los costos de los servicios para el

consumidor financiero. Por lo que se hace necesario implementar políticas que fomenten la competitividad. Una estrategia para evitar las crisis financieras, es informar al consumidor financiero sobre los reales costos en la utilización de las líneas de crédito. Esta actividad ayudaría a que los consumidores evalúen correctamente el riesgo y los servicios financieros para así tomar mejores decisiones de acuerdo a sus necesidades y condiciones. (OCDE – Crisis Económica, 2009).

En España la regulación de las tarifas y comisiones cobradas por el uso de los servicios bancarios es regulado en su normatividad interna por la orden EHA 2899 del 28 de octubre de 2011, la cual reza por la transparencia y la protección del sistema bancario. Más que una normatividad de solo informar al consumidor financiero, como es el caso de Colombia, busca equilibrar la posición dominante de las entidades financieras señalando que el cobro debe ser fruto de un acuerdo entre partes, claramente definido y dirigido a una finalidad que efectivamente corresponda a los costos pagados por el consumidor. (Normatividad Española, Orden EHA 2899, 2011).

Esta normativa está dirigida a proteger los derechos del consumidor financiero, y no está limitada por solo la legislación aplicable, ya que, gracias a los altos controles bancarios nacidos por las crisis, en especial, la presentada a finales de los años setenta, se suma la conciencia empresarial bancaria que ofrecen verdaderos incentivos por el uso de los servicios bancarios. Como ejemplo, algunas entidades bancarias, ING Direct y Triodos Bank, no cobran comisiones de administración de las cuentas a los clientes que mantengan su nómina domiciliada, y muchos de los bancos líderes, exoneran el cobro de comisiones bancarias en el uso de tarjetas de crédito y créditos de consumo a clientes que igualmente tengan su nómina con el banco. (FACUA Andalucía, 2012a).

Sin embargo, pese a los controles normativos existentes y un cambio de mentalidad a favor del consumidor financiero, en España en los últimos años es evidente un descontento frente al cobro de las comisiones cobradas por el uso de los servicios bancarios, siendo los mayormente afectados los consumidores financieros que no posean nomina vinculada al banco, el problema generalizado se presenta en el retiro de dinero, consignaciones por ventanilla, y en el recibo de extractos. Esto señala la necesidad de una continua regularización del Estado Español en la protección al consumidor financiero. (FACUA Andalucía, 2012b).

No es ajeno únicamente en Colombia que las entidades bancarias opten por no facilitar previamente el contrato para solicitar servicios financieros, de igual forma, pese a la obligación que

existe en España, se continúa presentando esta situación aprovechando la posición dominante y posterior sometimiento del consumidor en el cobro de comisiones que no se han negociado previamente.

Es de resaltar que, en España, aun cuando existe una normatividad con mayor fuerza y seguimiento por parte del Estado, igualmente se presenta la problemática del cobro de altos costos por el uso de los servicios bancarios. Si bien la regulación normativa señala que las tarifas cobradas deben ser justificadas frente a los servicios que efectivamente se presten (Según el Art. 3 de Orden EHA 2899), los bancos en algunos casos cobran elevados costos que están por encima de los beneficios realmente prestados, siendo una de las razones por la cual, la intervención del Estado no debe detenerse. (*FACUA Andalucía, 2012c*).

En Chile también se ha presentado un comportamiento abusivo en el cobro de comisiones por parte de las instituciones financieras, el cual fue avalado por la normatividad al interior del país. La ley 19.496 en su art. 3 permitía que las entidades financieras pudieran de manera unilateral modificar los valores por el cobro de comisiones en el uso de los servicios bancarios, lo que dio lugar a elevados costos financieros, razón por lo cual posteriormente se derogo este artículo. Es así como el ministerio de economía junto con el Servicio Nacional del Consumidor – Sernac, y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras – SBIF, trabajaron para regularizar los valores cobrados en el uso de los servicios financieros, limitando a las entidades bancarias a mantener los valores pactados entre las partes. (*Sanhueza, 2014*).

Pese a realizar estas regulaciones en los costos de las comisiones financieras pactadas en los contratos, la problemática continuó, ya que las atribuciones bancarias en Chile permitieron que los bancos congelaran los créditos desde el 2013. Junto a esta situación las entidades bancarias han modificado el techo cobrado de comisiones por el uso de servicios bancarios sin que el consumidor pueda objetar estos cambios con algún grado de autoridad, debido a que dicha legislación, aun cuando limita la modificación de los valores inicialmente pactados en el cobro de comisiones, ofrece atribuciones bancarias en el manejo del uso de los servicios bancarios, que impiden al consumidor acceder con plena libertad al sistema financiero. Estas facultades bancarias facilitan una fluctuante alza en los valores de las comisiones por el uso de los servicios bancarios, que afectan los derechos del consumidor financiero en Chile. Ante este similar comportamiento bancario, el gobierno de

España ha presentado fuertes regulaciones, por lo que se presenta una disminución paulatina en los costos de los servicios bancarios desde el año 2005 al año 2009. (*Garmendia, 2015*).

En la normatividad de Perú se alcanzó un nivel en el control de cobro de comisiones bancarias un poco mayor que los demás países de Latinoamérica y España, mediante la Ley No 29888, que entre otros, prohibió el cobro de comisiones de las cuentas de ahorro que no presentaran movimientos, igualmente, impidió el cobro de tarifas por la emisión y envío de extractos, por la emisión de certificaciones que conste el paz y salvo de créditos, por el cobro de comisiones que sean requisito de un crédito, por mantenimiento de créditos, etc. Esta regularización por parte del Estado ha sido bastante significativa para el consumidor financiero peruano, ya que en países como Chile, España y Colombia no ha sido posible llegar a este grado específico de control en cada cobro, esta regulación permite con mayor rigurosidad controlar el imponente control de las instituciones financieras evitando el empobrecimiento constante del consumidor financiero. (*Perú, Código de protección y defensa del consumidor, 2012*).

Como se puede analizar, la tendencia de las instituciones financieras en el mundo es ingresar de forma agresiva con una actitud netamente comercial sin tener en cuenta los derechos del consumidor, pasando de una simple intermediación en el ejercicio bancario, a un cobro de altas comisiones de acuerdo con las necesidades del consumidor financiero, reflejándose así ingresos desproporcionados por la aplicación de cobros excesivos que no son acordes con el objeto social del Estado. Dicho comportamiento ha sido una problemática que los sectores asociados de consumidores, y el propio gobierno de estos países, han regulado en defensa de la satisfacción del interés general, evitando que la riqueza vaya únicamente a las arcas de las instituciones bancarias.

2. Actividad financiera como servicio público

La noción de la actividad financiera como servicio público, fue concebida por la corte constitucional teniendo en cuenta que la finalidad de la actividad financiera es satisfacer necesidades individuales, las cuales toman un carácter de importancia colectiva que, si bien no determina la estabilidad económica, influye como un paso crucial hacia la productividad del país. (*Basavilvaso, 1970*).

El Servicio público financiero en Colombia nace desde el tipo de sistema socio político económico establecido en la constitución nacional de 1991, como un Estado Social de Derecho en el cual prevalece el interés general. En el artículo 1º de la constitución política de Colombia, señala la obligación del Estado de garantizar los derechos, deberes y principios, produciendo efectos con fines de bienestar social, estando dentro de esta posición constitucional, fundamentalmente la dignidad humana. *(Maldonado, 2010)*.

En el artículo 365 de la constitución política, menciona que la actividad de los servicios públicos se debe desarrollar mediante la intervención del Estado, al asegurar una prestación eficiente por medio de un régimen jurídico que se fije por ley, así mismo en el artículo 366 se menciona que la finalidad del Estado es el bienestar general de sus ciudadanos, mejorando continuamente su calidad de vida, rigiéndose por los principios de eficiencia y universalidad. *(Corte Constitucional - Sentencia T-520 de 2003)*.

El servicio público financiero debe cumplir un nivel de eficacia aceptable que satisfaga las necesidades sociales, en cumplimiento de los fines del Estado; buscando la justicia social y la igualdad, intervención mediante una actividad económica con sujeción a la actividad del Estado y sus fines. *(Concejo de Estado, Sentencia de febrero 10 de 2005, Radicación 25000 - 23-000-2003-0254-01)*.

De igual forma, el artículo 334 obliga al Estado a regular e intervenir en la dirección general de la economía, regulando los servicios tanto públicos como privados. Esta facultad es un mandato constitucional de la administración pública para mejorar la calidad de vida, que busca una distribución equitativa y mejor equilibrada de los recursos y oportunidades, para que así el consumidor financiero acceda de una forma más efectiva al uso de los servicios bancarios. *(Const., 1991, art. 334)*.

El Estado Social de Derecho en Colombia exige al Estado, proteger a sus ciudadanos en la actividad que desempeña las entidades financieras como servicio público, la cual está directamente ligada al interés de la comunidad. Por lo cual, el Estado está en la obligación de realizar las intervenciones a fin de satisfacer el interés general, en procura de asegurar el mejor funcionamiento del sistema financiero como servicio público. *(Superintendencia Financiera de Colombia – Concepto 2008049990-001, 2008a); (Corte Constitucional, Sentencia SU-157, 1999a); (Corte Constitucional, Sentencia T- 578 de 2001a); (Corte Constitucional, Sentencia T-443 de 1992a); (Const., 1991, art. 365)*.

A pesar de estas consideraciones constitucionales y normativas previas, hoy en día, la actividad financiera como servicio público, no cuenta con una regulación especial por parte del Estado Colombiano. Sí bien existen una normatividad financiera en Colombia, dicha regulación solo está dirigida de forma macro a los entes empresariales financieros, mas no es aplicable en la defensa de los derechos del consumidor mediante una regulación de servicios públicos específica que permita un control apropiado a esta actividad.

Dentro de la normatividad de servicios públicos se encuentra la ley 142 de 1994, la cual regula específicamente los servicios públicos domiciliarios. Esta ley contiene procedimientos muy definidos para acceder, pagar, ejercer derechos, entre otras regulaciones, que favorece a los consumidores en la toma de este tipo de servicios. En esta normatividad de servicios públicos domiciliarios se puede observar algunas características similares que es necesario regular en la actividad financiera, como el control de la parte dominante empresarial, pagos de menor cuantía en general, y la necesidad de realizar un riguroso procedimiento favoreciendo al consumidor en la toma de decisiones por ser la parte débil de la relación contractual.

Es importante aclarar que la normatividad de los servicios públicos domiciliarios no es aplicable a la actividad financiera como servicio público, debido a que el primero hace referencia a la prestación de servicios de aseo, gas, energía eléctrica, servicio de telefonía fija, telefonía móvil, acueducto y alcantarillado, como se define en la ley 142 de 1994 en su artículo 1 y 4 y en los artículos 367, 369 y 370 de la constitución política de 1991. En tanto, la actividad financiera como servicio público, es una actividad especializada muy diferente a los contemplados en la ley 142 de 1994, por el tipo de servicios que se prestan y el fin económico que representa. *(Maldonado, 2010).*

La ausencia de legislación especial para los servicios públicos financieros en Colombia impide limitar el costo de las comisiones por el uso de los productos y servicios financieros, como bien lo hace la ley 142 de 1994 para la clase de servicios que regula. La necesidad de crear una legislación especial de servicios públicos para la actividad financiera es de vital importancia con base en lo señalado por la corte constitucional, al indicar que la actividad financiera es un servicio público que debe ser intervenido por el gobierno nacional, siendo fundamental la protección del consumidor como parte débil, e interviniendo en el mercado financiero para que haya un beneficio social. *(Corte Constitucional, Sentencia SU-157 de 1999b); (Corte Constitucional, Sentencia T- 578 de 2001b); (Corte Constitucional, Sentencia T-443 de 1992b).*

Esta prerrogativa constitucional permite que, en la actividad financiera, el Estado este en la obligación de proteger al consumidor financiero, debido a su posición débil e inferior en el mercado. Por lo tanto, este deber del Estado Colombiano exige un control y una intervención frente a la actividad financiera desde una perspectiva de la prestación de un servicio público, lo cual ayuda a equilibrar la desventaja del consumidor financiero, frente a las instituciones bancarias en satisfacción del bienestar social. *(Perfetti, 2012)*.

La actividad financiera como servicio público, busca satisfacer las necesidades del interés general, como clientes o potenciales consumidores financieros de forma continua y regular. Es así como el Estado desarrolla sus fines esenciales de servicio a la comunidad garantizando los principios y derechos del consumidor constitucionalmente. Los poderes otorgados al Estado en defensa del consumidor financiero, radica en un servicio a la comunidad, mediante la satisfacción de necesidades y en protección individual de los derechos del consumidor en sentido financiero.

Aunque no exista norma expresa que determine que la actividad financiera bancaria es un servicio público, las características expuestas lo definen. Por ser una actividad en una comunidad continuamente organizada, por el interés público de la comunidad en el acceso al servicio financiero, y por la necesidad social de permanencia, continuidad, regularidad y generalidad del accionar financiero bancario, es por ello por lo que la actividad bancaria es claramente un servicio público. *(Decreto ley 2663, 1950)*.

Igualmente, las características de una actividad como servicio público son las señaladas en la ley 80 de 1993, la cual denomina servicios públicos a las actividades que están destinadas a satisfacer necesidades colectivas a manera general, permanente y continua, estando estas actividades de servicio público, bajo la regulación y control del Estado, preservando el orden y asegurando el cumplimiento de los fines sociales. Así mismo, La Corte Constitucional señala que los servicios públicos, son actividades que el Estado debe regularizar y permitir prestar a la comunidad del territorio nacional, de forma eficiente, regular y continua, en igualdad de condiciones, ya sea directa o indirectamente, con la finalidad de satisfacer las necesidades que la comunidad demanda. *(Sentencia C-075, 1997)*.

Esta intervención Estatal dirigida al cumplimiento de los fines sociales incluye claramente la actividad del sector financiero; es por ello por lo que se debe corregir las imperfecciones del mercado para aplicar regulaciones jurídicas equilibradas entre la institución financiera y el consumidor

financiero. El congreso es el facultado constitucionalmente, mediante el artículo 150 del numeral 23 para expedir las normas que regirá la prestación de servicios públicos. Pese a encargar al legislador la tarea de establecer el régimen de servicios públicos mediante la obligación constitucional, en la actualidad no existe la intención de crear dicha normatividad. (*Superintendencia Financiera de Colombia – Concepto 2008049990-001, 2008b*)

En virtud de estas competencias constitucionales y lo decretado por las altas cortes, la actividad financiera debe gozar de la protección del Estado, obligando a la rama legislativa del poder público a definir el régimen jurídico de los servicios públicos financieros, otorgando al Estado facultades para regular, controlar y vigilar la actividad financiera con una normatividad específica diferente a los servicios públicos domiciliarios.

Los derechos del consumidor financiero deben ser protegidos por el Estado según el mandato constitucional colombiano, esto incluye la regulación de los costos financieros en el uso de los servicios bancarios, ya que la intervención del Estado no tiene límites, y por el contrario esta revestida con facultades que permite equilibrar las desigualdades en los sectores más afectados y vulnerables del país.

Los costos financieros no deben ser dejados a la regulación natural de la oferta y la demanda, ya que la parte fortalecida en la relación contractual del mercado financiero, son las corporaciones bancarias, las cuales cuentan con recursos ilimitados para imponer sus condiciones, buscando entregar sus servicios a los más altos costos con el fin de tener mayores utilidades. Es por esta razón que el Estado está en la obligación de intervenir adecuadamente, para que el consumidor financiero y los fines económicos del país no se vean afectados por el interés desbordado de lucro de las entidades bancarias.

I. POBLACIÓN OBJETIVO DEL SECTOR FINANCIERO

El sector financiero ofrece sus productos a la población que por determinadas características son objeto del uso de productos y servicios financieros, sin embargo, al señalar la actividad financiera como servicio público, el concepto de población objetivo cambia afectando a todos los ciudadanos de la población en un sentido social mas no de un simple mercado.

Esta población objetivo es llamada consumidor financiero, que como veremos, a pesar de catalogar a cada persona de un país como tal, surge diferencias, en la forma en que cada consumidor financiero se acerca a tomar los productos y servicios bancarios, siendo un aspecto importante el nivel de ingreso que percibe.

1. El consumidor en sentido genérico

El concepto de consumidor en el ordenamiento jurídico colombiano se define como toda persona natural o sociedad jurídica, que sea la destinataria final, ya sea que adquiera, disfrute o utilice algún producto, de cualquier naturaleza para satisfacer sus necesidades. Dentro de este concepto, no es un consumidor, quien adquiera productos ligados intrínsecamente para ser utilizados en su propia actividad económica. (*Ley 1480, 2011*).

Los consumidores son aquellos que una vez adquirido el producto o servicio, lo agotan y/o lo extinguen con el uso, sin embargo, no se encuentran clasificados como consumidores los que adquieran, utilicen, almacenen o consuman bienes o servicios con fines de producción o transformación, a razón que son considerados como productores o comerciantes. Consumidor también es la persona jurídica que adquiere productos o servicios para satisfacer una necesidad que no esté relacionada a su actividad económica. (*Betancourt, 2014*).

En el desarrollo del derecho constitucional, el consumidor se ha reconocido dentro del sector económico, como la parte débil en las negociaciones, porque surgen desigualdades inmanentes al mercado y al consumo, ocasionando un gran desequilibrio de información y experticia entre los consumidores, como resultado impide al consumidor discernir respecto de los aspectos técnicos o de

calidad, así sean productos de uso ordinario. Es así como los conglomerados empresariales cuentan con evidentes ventajas sobre los consumidores por poseer disponibilidad de recursos, información actualizada, asesores, entre otros. *(Galanter, 1974)*.

Desde esta perspectiva de falta de información y experiencia, una característica que identifica al consumidor es que adquiere los productos o servicios basados en relaciones de confianza, ya sea por la marca, la novedad, la publicidad etc. Es así como la constitución política de Colombia (1991), en su artículo 78, mediante herramientas jurídicas, protege al consumidor del desequilibrio sustancial frente a las corporaciones empresariales. Como se mencionó, el Estado delega al congreso la regulación sobre el control de la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad mediante prescripciones jurídicas, y mediante el precepto constitucional impone obligaciones al Estado con la finalidad de garantizar la participación de los consumidores en disposiciones que les afecten.

Así mismo en el decreto 3446 en su Artículo 1°, literal c; señala que Consumidor es toda persona natural o empresarial, que adquiera mediante una relación contractual, el uso o disfrute de un bien, o contrate la prestación de un servicio específico, para satisfacer sus necesidades. Es importante destacar que el consumidor no necesariamente requiere de un contrato suscrito para que se constituya como un consumidor, bajo esa tesitura la responsabilidad contractual entre las partes, no puede nacer de la adherencia u firma de un solo contrato, así las cosas, las obligaciones nacen desde un precepto constitucional preestablecido por la administración pública que busca ante todo el beneficio económico general y la protección al consumidor. *(Decreto 3466, 1982)*.

Las personas como compradores pasan de ser simples objetos de consumo para ser consumidores con derechos y deberes que permiten como fin un beneficio social. Sin embargo, es claro que el consumidor, como persona, realiza sus compras normalmente mediante la emoción, y son atraídos por la publicidad más que por la información técnica específica de cada producto; si bien la publicidad refleja algunos datos técnicos, no es suficiente para que el consumidor tenga la capacidad para evaluar técnicamente un producto o servicio. *(Juárez, 2016)*.

En el derecho europeo, el concepto de consumidor es muy diverso y varía de acuerdo con el sector económico en que éste actúe, está respaldado por una protección normativa, y existen políticas que ofrecen el tipo de importancia en un grado y la expansión de la protección que el consumidor necesite, reconociéndole aptitudes y cualidades que esté presente. Dentro de estas

cualidades, se destaca la vulnerabilidad del consumidor respecto a los ingresos con que accede a la toma de servicios o productos. Así mismo, se describe al consumidor mediante ciertas características que obligan al Estado a prestar una protección en la adquisición de productos y servicios al momento de la compra, como lo es la situación psicológica en la que se encuentra, la falta de experiencia en el tipo de compra y la conmoción que éste experimente de acuerdo con el contorno donde se desarrolle la negociación. (Hualde, 2016a).

Si se analiza el concepto de consumidor en el derecho comparado, se encontrará que no existe un concepto único o completo que agrupe los demás, por ello es de vital importancia que, a la hora de tratar una controversia, se evalúe la situación específica en que se encuentre el consumidor y su posición en desequilibrio en el mercado, debiendo dar un sentido de protección que nace desde la constitución en el caso de Colombia.

En Colombia la definición de consumidor es sui géneris, es decir la define de forma amplia y general trayendo consigo problemas a la hora de delimitar los derechos y deberes en cada caso específico, razón por lo cual como se mencionó, es necesario delimitar y normativizar la actividad financiera dentro de una legislación específica de servicio público, y posteriormente, ajustando el Estatuto del Consumidor de acuerdo con las necesidades particulares del consumidor. (Cuéllar, 2009).

2. El consumidor de servicios financieros

La ley 1480 de 2011 Estatuto del consumidor, es la regla general en derecho de consumo para todos los sectores de la economía en Colombia, es un complemento para las regulaciones especiales que especifiquen alguna actividad. Por tal razón las regulaciones contempladas en esta ley complementan ciertas regulaciones hechas con anterioridad en la ley 1328 de 2009 Régimen del Consumidor Financiero. (Echeverri Salazar, V. M., 2012)

El concepto de Consumidor Financiero es conceptualizado mediante la Ley 1328 de 2009 Régimen de Protección al Consumidor Financiero, y que con posterioridad se complementa con el Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011, según esta legislación en mención, define al consumidor financiero, como todo consumidor, usuario o persona potencial en la adquisición de productos y

servicios con las entidades financieras. Es decir que un consumidor financiero no es el único que posee un producto financiero activo o hace uso de los servicios financieros, lo es también, la persona que potencialmente pueda utilizar estos productos o servicios bancarios, convirtiendo así a toda persona en un consumidor financiero. *(Ley 1328, 2009)*.

La corte aclara que los consumidores financieros son todas las personas naturales o jurídicas que eventual o potencialmente hace uso de productos y servicios bancarios, incluyendo el sector asegurador o de valores dentro del sistema mercantil del país. La corte constitucional no tiene atribuciones para configurar el régimen de los derechos de los consumidores financieros, sin embargo, posee la facultad para intervenir en la indefensión a la que es sometido el consumidor financiero por la necesidad de obtener los bienes ofrecidos en el mercado. *(Corte Constitucional, Sentencia C-973, 2002)*.

Es así como las características particulares que rodean al consumidor financiero, haciendo uso de los productos y servicios bancarios, no es impedimento para que un usuario o cliente potencial, el cual busca un bien o servicio de carácter financiero, no sea considerado igualmente como tal. Sin embargo, como se mencionó se exceptúa de la noción de consumidor financiero, todos aquellos que se encuentren dentro de la cadena de producción del sistema financiero. A excepción de la anterior salvedad, se considera consumidor financiero aquel que haga uso o no de este tipo de servicios para satisfacer una necesidad financiera por ser una actividad de servicio público. *(Vásquez, 2012)*.

La corte toma la concepción amplia de consumidor financiero, al analizar que los ciudadanos en general son potencialmente consumidores de los servicios financieros, por ser todos los ciudadanos susceptibles de hacer uso de los productos y servicios bancarios, ya que en general el consumidor financiero adquiere los bienes financieros en algún momento, lo cual le proporciona beneficios para mejores condiciones de vida.

La protección integral al consumidor financiero requiere de la valoración de las situaciones que lo rodean en el proceso productivo con el fin de dictar normas que contrarresten la desigualdad dentro del mercado. Por ello es necesario analizar los costos bancarios frente a los derechos de los consumidores financieros para determinar qué medidas son las sugeridas para un beneficio social. *(Corte Constitucional, Sentencia C-973, 2002)*.

Dentro de las negociaciones con las entidades financieras, igualmente este especial tipo de consumidor, puede verse afectado en sus emociones, al adquirir productos o servicios financieros de acuerdo con las circunstancias en que se desarrolle la negociación. Esta característica hace que en el derecho europeo se tomen medidas a favor del consumidor vulnerable, hasta el punto de reconocer la presión del consumidor, que aumenta al adquirir productos o servicios, al no poder tratar los datos que le facilita el ofertante por falta de información o experiencia, aun cuando los haya tenido a disposición. (Hualde, 2016b).

Ante estas características del consumidor, no se puede concluir que el consumidor es completamente incrédulo o ineficiente a la hora de tomar decisiones, lo que indica es que todos los consumidores no son expertos o no tienen conocimientos financieros que permitan tomar una buena decisión, por el contrario la mayoría de consumidores acceden al uso de servicios bancarios por el buen nombre y referencias de diferentes fuentes que le dan un grado de confianza para acceder a los servicios financieros. Es así como la falta de información técnica especializada y la falta de experiencia, caracteriza e identifica al consumidor financiero como la parte vulnerable, adquiriendo los productos o servicios basado en relaciones de confianza, ya sea por la marca, la novedad, la publicidad etc.

Por lo anterior, el consumidor financiero se diferencia de otro tipo de consumidores, por el grado de información técnica que se necesita para acceder a los servicios. En promedio este tipo de consumidor no conoce la teoría financiera, se acerca a la toma de los servicios financieros gracias a la publicidad o por el grado de confianza que esta entidad financiera irradie (emoción), en estas condiciones, fácilmente puede ser presionado por las instituciones financieras para la toma de los servicios, por el desconocimiento y la necesidad de hacer uso de los servicios financieros.

3. La particular situación del consumidor financiero de acuerdo con sus ingresos

Si bien dentro de la definición de la ley 1480 de 2011 conceptualiza el término de *Consumidor*, y mediante la ley 1328 de 2009 se dio el concepto específico dentro del sistema financiero como *Consumidor Financiero*, es necesario para fines del objeto de este análisis, por la relación especial financiera, clasificar al Consumidor Financiero por sus ingresos, teniendo en cuenta que no todas las

personas obtienen un producto o servicio en las mismas condiciones o con la misma capacidad económica. (Hualde, 2016c).

La actual ley 1328 de 2009 identifica al consumidor financiero y dicta normas en materia financiera, seguros, mercado de valores y otras disposiciones. Sin embargo, no se considera dentro de esa concepción, una sub-clasificación que afecte la posible adquisición de servicios financieros a razón de los ingresos del consumidor financiero.

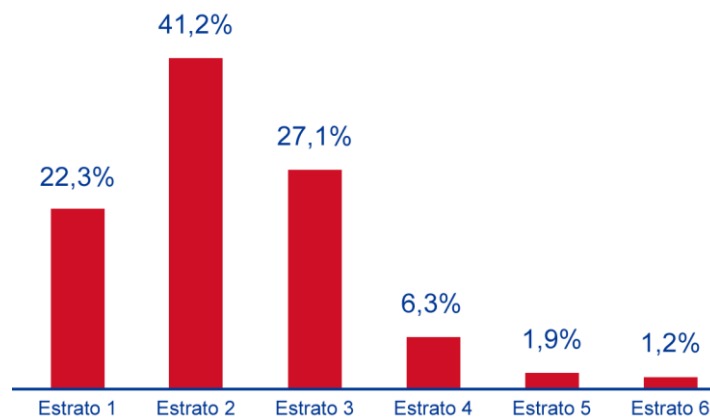
Un estudio realizado en Europa en cuanto a la calidad y buen servicio del sistema financiero a nivel mundial, determinó que las entidades financieras prestan un mejor servicio y con mejores condiciones a medida que los consumidores financieros presenten mayores ingresos. Esta conclusión conduce a que los ingresos son un diferenciador de las condiciones en que el consumidor financiero puede adquirir los productos o servicios de las entidades bancarias. Así mismo, el interés de las entidades financieras de entregar sus productos a los consumidores financieros con mejores ingresos indica un interés claro de generar un considerable margen de utilidades concentrando los beneficios en los sectores mejor acaudalados y dejando a un lado el beneficio para los sectores menos favorecidos. (Aponcio, 2000).

Teniendo en cuenta lo anterior, en los países europeos se beneficia a cierto tipo de consumidores al momento de pagar por el uso de los productos bancarios según sus ingresos; es el caso, en que varias entidades financieras permiten realizar la apertura de cuenta de ahorros con menos del uno por ciento (1%) del salario mínimo para personas con bajos recursos. En América Latina el escenario es muy diferente, ya que el valor mínimo para abrir una cuenta de ahorros, en su mayoría, supera el 30% del salario mínimo y adicionalmente los costos se incrementan, con los costos en el uso de la cuenta de ahorros. Los ingresos también son factor influyente para la adquisición de crédito, ya que a mayor ingreso se obtienen mejores posibilidades de tener acceso a financiación con una entidad financiera. Incluso, un ideal planteado es mejorar el sector financiero teniendo en cuenta los ingresos, a fin de beneficiar el sector social, realizando una intervención pública dirigida a facilitar cuentas de bajo costo para las familias de bajos recursos. (Corporación Andina de Fomento, 2011)

Los ingresos del consumidor al momento de adquirir una cuenta bancaria, permite determinar la capacidad, así como el equilibrio entre el costo y el beneficio percibido. Está marcada situación es más evidente en América Latina, ya que el ingreso marca una diferencia en como el consumidor es

tratado y beneficiado en el uso de los servicios bancarios. Igualmente, el factor por ingreso del consumidor afecta en qué condiciones el consumidor financiero puede usar y cubrir los costos por el uso de los servicios bancarios.

Al analizar el porcentaje de población que pertenece a cada estrato se identifica que el 63,5% de la población pertenece al estrato 1 y 2, el 27,1% al estrato 3, el 6,3% al estrato 4, el 1,9% al estrato 5 y el 1,2% al estrato 6. Tomadas estas cifras se identifica que el 91% de la población en Colombia, se encuentra dentro de los estratos más bajos, lo que significa que la riqueza se encuentra concentrada en los estratos 4,5 y 6 en tan solo el 9% de la población. (*Departamento Administrativo Nacional de Estadística – Dane, 2014a*).



Fuente: Imagen tomada del estudio "Porcentaje de la población en Colombia por estratos", Censo 2013 población 47,387,109. Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE

Confrontando las cifras estadísticas por ingreso de la población colombiana, se observa que el 54.28% de la población tiene un ingreso inferior a un salario mínimo, lo cual se considera como población pobre vulnerable según el Banco Mundial, una explicación de esta cifra es debido a que más del 66% de la población desarrolla su actividad laboral en la informalidad, sector que no es protegido plenamente por la legislación laboral. (*Departamento Administrativo Nacional de Estadística – Dane, 2014b*).

Tabla 1. Porcentajes de población trabajadoras según niveles de ingresos

Ingresos Laborales 2014	Total nacional	Hombres	Mujeres	10 a 24 años	25 a 54 años	55 y más	
De 0.0 a 0.5 S.M.M.L.V	25.90	20.15	34.15	33.52	20.95	40.66	
De más de 0.5 a 1 S.M.M.L.V	28.38	29.84	26.30	33.08	27.68	27.08	
De más de 1 a 1.5 S.M.M.L.V	21.55	23.72	18.43	22.21	23.33	13.26	
De más de 1.5 S.M.M.L.V	24.17	26.29	21.11	11.16	28.64	18.99	
Horas efectivas trabajadas	42.4	46.0	37.3				
Años de educación	9.1	8.6	9.8				
Edad promedio	38.8	39.0	38.6				
Fuente: DANE, Gran Encuesta Integrada de Hogares. Cálculos de la ENS.							

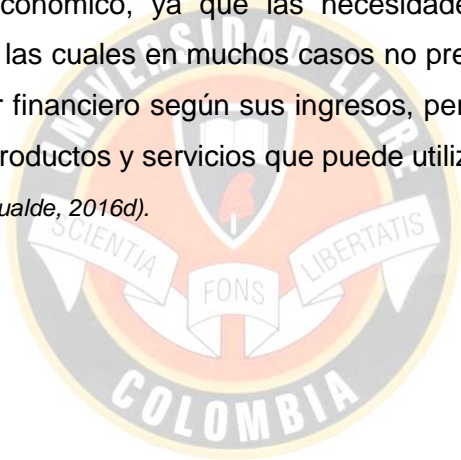
Fuente: Imagen tomada del estudio "Trabajadores colombianos: pobres por ingresos", por Héctor Vásquez Fernández, Escuela Nacional Sindical; basado en cifras estadísticas del DANE (2014).

En Colombia todas las personas son potenciales consumidores financieros, sin embargo, como se indica en la tabla, la población está compuesta en un 40,66% de personas de edades superiores a los 55 años y dentro de este grupo de personas, el 67.74% de esta población, gana entre 0 (cero) y un salario mínimo, esto muestra que en la sociedad hay margen significativo de pobreza con capacidad económica muy baja. Esta gran parte de la población como consumidores financieros, se caracteriza por ser vulnerable, al presentar una situación de desigualdad, en este caso, por el factor económico, lo que puede impedir tener acceso y beneficiarse de los servicios públicos. (Rivera, 2005).

Según la canasta familiar, lo que compone el salario mínimo se distribuye en vestuario, vivienda, alimentos, salud, educación, comunicaciones, transporte y diversión. Dentro de estos productos no se encuentra considerado el pago de servicios públicos, ni el pago de tarifas bancarias, entre otros productos básicos. Otro agravante, es que el salario mínimo, debe entenderse como salario familiar, con derechos al trabajador, quien costee las necesidades normales de su familia, tanto morales, materiales y culturales. A este término se une el mínimo vital, en un sentido más amplio que incluye derechos fundamentales como la dignidad humana, la solidaridad, la vida, integridad e igualdad en la toma de decisiones para la protección en situaciones de necesidad manifiesta, traduciendo una existencia digna para las personas. Pero en la actualidad, la remuneración no responde a un límite mínimo, que satisfaga dichas necesidades de existencia digna de las personas. (Caraballo y Lambis, 2013).

Las tarifas por el uso de los servicios financieros son un bien que supera los márgenes de la canasta familiar básica, en estas circunstancias se encuentra el 91% de la población colombiana, la cual más de un 50% es considerada como vulnerable. Es decir, que el margen de ingresos señalado en la población colombiana, confrontándolo con el mínimo vital de productos de la canasta familiar, deja por fuera muchos bienes, estando dentro de estos los costos financieros por utilización de los servicios bancarios. Razón por el cual la inclusión financiera para los sectores vulnerables presenta un mayor esfuerzo. Así mismo, gran parte de la población que ya está utilizando algún servicio bancario, no está en la posibilidad de pagar tarifas por servicios financieros. *(Fernández, 2015)*.

Entonces el ingreso del consumidor financiero es un determinante vital en la actividad financiera y pese a que se considera como servicio público, la accesibilidad es limitada. Los costos que asume el consumidor financiero en el uso de los servicios bancarios, es un gasto adicional que puede afectar su patrimonio económico, ya que las necesidades básicas priman sobre gastos adicionales de tarifas bancarias, las cuales en muchos casos no prestan un beneficio significativo. En estas condiciones el consumidor financiero según sus ingresos, percibe y determina las condiciones, alcances, educación y tipos de productos y servicios que puede utilizar para poder acceder con mayor confianza al sector financiero. *(Hualde, 2016d)*.



II. DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Como régimen especial al consumidor financiero y de aplicación preferente se expide la ley 1328 de 2009, de manera supletoria o residual se encuentra la ley 1480 de 2011 que ha sido decretada bajo la necesidad de proteger al consumidor en la utilización de los servicios y productos para la subsistencia de la comunidad. Pero más allá de una normatividad para proteger a un sujeto débil en la relación contractual que no tienen el debido conocimiento y que se limita a suscribir un documento contractual redactado por una organización empresarial concedora del bien o servicio que ofrece, es importante entender que el *Derecho de Consumo* es una herramienta para mantener la economía y desarrollar mejores condiciones de vida en la sociedad. (Cabrera, 2011)

El derecho de consumo nace por la necesidad básica de tres preceptos: a) Debido a que la oferta y la demanda tiene intereses opuestos, la entidad empresarial quiere cobrar el máximo para obtener el mejor beneficio, en tanto el consumidor intenta pagar el menor costo o precio para mejorar sus condiciones de vida adquiriendo el mayor número de bienes con los mismos ingresos. b) Las empresas cuentan con mejor información que los consumidores, esto no indica que los consumidores sean ignorantes, la razón es que las empresas se especializan en su tema, pero al consumidor no se le puede pedir que conozca todos los temas especializados de todas las empresas. Y c) el dinero como parte esencial de la economía hace que los consumidores o empresarios confíen en la actividad empresarial, lo que conlleva a que los consumidores adquieran los productos y servicios a cambio de un precio, generando un proceso de reinversión para las empresas, sin embargo la falta de confianza hace que los dineros se dirija hacia otros sectores del país e incluso se dirijan a economías internacionales, es por ello que la confianza del consumidor es un asunto de la administración pública. El enfrentamiento continuo entre la oferta y la demanda debe ser regulado por el Estado, ya que no es posible dejar solo una parte de esta relación que maneje el equilibrio, dado que solo buscaran sus propios intereses. (Velandia, 2011).

Es así como en la relación contractual entre el consumidor financiero y las entidades bancarias se hace necesario preservar las relaciones contractuales soportadas en la confianza y como precepto básico, la buena fe, para que se mantenga la creencia o convicción de mantener la

calidad de los servicios y la satisfacción sobre el servicio adquirido. (*Corte Constitucional, Sentencia C-1194, 2008*).

Sin embargo como se ha expuesto, el desequilibrio de la relación contractual requiere de la protección especial por parte del Estado, previsto en la constitución política, convirtiéndose en el mayor respaldo para el consumidor financiero, en concordancia con los principios a la *igualdad, gratuidad* en la defensa pública, en la *Subsidiariedad* haciendo parte el Estado en la resolución de conflictos, así como la *proporcionalidad* en la resolución de conflictos con medidas necesarias que regulen el conflicto financiero en beneficio de la sociedad. Lo anterior respetando el trato equitativo y justo de los consumidores financieros y la protección contra el fraude y el mal uso de sus recursos. (*Banca de las Oportunidades / SFC, 2014*).

Gracias a estos principios legales, la relación del consumidor financiero y la entidad bancaria no puede verse limitada por la suscripción o adhesión a un contrato, más aun, con la existencia de fundamentos constitucionales que responsabilizan al Estado en la regulación de la actividad financiera. Es así como el nuevo estatuto del consumidor, Ley 1480 de 2011 en su artículo 2, dicta normas que regulan los derechos y obligaciones entre productores, proveedores y consumidores señalando la responsabilidad empresarial, siendo esta normatividad de aplicación general y complementaria de los derechos del consumidor financiero, así como en otras ramas específicas del mercado, la cual debe estar precedida por la constante regulación y control del Estado.

La normatividad que indica los derechos de los consumidores financieros debe estar sujeta a los principios constitucionales, esta sujeción de la norma a los principios fundamentales, en nuestro actual Estado Social de Derecho, hace que la norma trascienda y evolucione en una economía que está en constante cambio. Los derechos y deberes contenidos en la normatividad vigente del consumidor financiero no son definitivas en lo que a la regulación de derechos se refiere, por el contrario, las normas deben evolucionar en concordancia con los principios y en las necesidades económicas y sociales del país. (*Piris, 2000*).

El derecho al consumo entonces fija un conjunto de normas protectoras, promotoras y de garantía en el ejercicio de los derechos del consumidor financiero, todo ello rodeado de un derecho fundamental constitucional, la dignidad. La ley 1480 de 2011 en conjunto con la Ley 1328 de 2009, contempla los posibles riesgos de salud, vida o integridad del consumidor, así como un cumulo de

derechos entre el consumidor y la entidad financiera; derechos que para que sean efectivos, deben ser regulados continuamente por parte del Estado.

Con base en los derechos contemplados en la ley 1480 de 2011 estatuto del consumidor, y la Ley 1328 de 2009 régimen de protección al consumidor financiero, es necesario describir los derechos del consumidor en cuanto a materia financiera se refiere, con el fin de poder visualizar claramente los comportamientos indebidos bancarios y la aplicación de tarifas que correspondan a un beneficio real para el consumidor financiero.

1. Derechos contenidos en la Ley 1328 de 2009 Régimen de Protección al Consumidor Financiero

Esta legislación expedida en el año 2009 tuvo como iniciativa emitir normas con especificaciones financieras, en seguros e igualmente en el mercado de valores. Una de las intenciones de esta normatividad fue ofrecer un grado de protección especial al consumidor financiero frente a los contratos con las entidades financieras. Pese a esta intención, la Superintendencia Financiera de Colombia, erradamente señala al consumidor financiero como responsable de su propia protección con base en un adecuado suministro de información y el acatamiento de reglas claras y objetivas. (*Superintendencia Financiera De Colombia - Concepto 2010032107-001, 2010*).

En la relación entidad financiera y consumidor, es claro que la posición dominante está en cabeza de la entidad bancaria, siendo el consumidor financiero la parte débil y sin conocimiento especializado, este hecho hace imposible que el consumidor efectúe o se responsabilice de su propia protección, así como que acate reglas claras y objetivas las cuales son inexistentes a causa de la falta de regulación específica del sector financiero como servicio público. Para que exista una eficiente protección de los derechos del consumidor, es necesario la regulación e intervención por parte del Estado, así como claros y accesibles medios de defensa. (*Corte Constitucional, Sentencia SU-157 de 1999c*); (*Corte Constitucional, Sentencia T- 578 de 2001c*); (*Corte Constitucional, Sentencia T-443 de 1992c*).

Esta legislación señala principios y derechos a favor del consumidor financiero que a continuación se explican, con fin de tener claridad, previo a confrontarlos frente a los

comportamientos de las entidades financieras y los costos que se cobran por el uso de los servicios bancarios.

a. Derecho a adquirir productos y servicios de calidad: La normatividad expresa, que el consumidor financiero tiene el derecho de recibir un servicio según la garantía y las condiciones habituales al mercado. Es decir que los servicios deben reunir unos requisitos mínimos de calidad e idoneidad que satisfaga las necesidades del consumidor financiero de acuerdo con las ofertas presentadas por la entidad bancaria y asumida por las entidades de vigilancia. *(Ley 1328, 2009).*

Si bien el consumidor financiero busca inicialmente encontrar en el mercado financiero productos y servicios con calidad, se debe lograr comparando las expectativas del consumidor con su percepción del servicio; es necesario conocer que quiere y que espera del mercado, así desde este conocimiento se podrá orientar los productos, servicios y procesos para satisfacer esas necesidades en su totalidad, no solo los problemas superficiales, esto de la mano de una continua supervisión para que se logre las mejores formas de satisfacer las necesidades. *(Moreno, 2009).*

La calidad de los servicios financieros se debe determinar mediante su aptitud o conformidad frente al uso específico al que fueron destinados, es decir si cumple el fin o satisfacción para el que fueron creados, así mismo, según las características y el nivel de satisfacción, los servicios financieros pueden repercutir en la salud y seguridad de los consumidores si no tienen un grado de calidad idóneo. La calidad, está entonces en cabeza únicamente de la empresa que comercializa el producto, por tener los recursos y los conocimientos especializados para entregar el servicio, por razones de responsabilidad a nivel constitucional donde se pretende poner término o mitigar el desequilibrio en el mercado que padece el consumidor. *(Corte Constitucional, sentencia C-1141, 2000).*

La definición de la ley 1328 de 2009 limita la calidad a recibir un servicio según la garantía y las condiciones habituales al mercado, es decir; que el consumidor financiero debe sujetarse a la garantía que tengan los productos o ninguna, esto encadenado a las condiciones habituales del mercado, que pueden estar marcados por un oligopolio financiero, situación en el mercado que da vía libre a comportamientos indebidos de las entidades financieras, lo cual puede empobrecer al consumidor financiero y enriquecer a las entidades prestadoras de este servicio. Los excesivos ingresos por comisiones y el elevado valor de las tarifas o llamadas comisiones bancarias, en muchos

casos pueden ser cobrados sin que se entregue un servicio que satisfaga las necesidades del consumidor. (Merizalde, 2003).

b. Derecho a mantener estándares de seguridad e indemnidad idóneos: La ley no señala una descripción exhaustiva de este derecho, sin embargo, es importante indicar que el consumidor financiero tiene derecho a que los servicios ofrecidos no le causen daño en las condiciones normales de uso. Este derecho es ejercido en conexidad con el derecho a la protección de las consecuencias nocivas para la salud, la vida y la integridad.

El riesgo del consumidor financiero nace por la contingencia a un posible daño que puede traer como consecuencia algún perjuicio causado por el ejercicio profesional en la prestación del servicio financiero. Por ejemplo, la entidad financiera debe responder por la fuga o mal manejo de cualquier información que pueda producir daño al consumidor financiero, tal como puede ser la información personal, movimiento de cuentas o capacidad financiera, así mismo, el consumidor debe ser protegido en sus compras o pagos con seguridad en las transacciones de los canales electrónicos, ante los virus descargados de las páginas de propiedad de la entidad financiera, ante los atacantes internos, etc. (García, 2004a).

En la actividad financiera, en gran medida se maneja considerable información y valores monetarios, razón por la cual, el consumidor financiero tiene el derecho de que se desarrolle la relación con la mayor confidencialidad. Es por ello por lo que la entidad financiera es responsable de la reserva y custodia del mayor activo que puede afectar directamente al consumidor financiero, el mal uso de la información puede afectar al consumidor en su integridad y tranquilidad al ser comercializada indebidamente con otras empresas, o al presentarse fugas que perjudiquen al consumidor con la delincuencia.

Al ser expedida la Ley estatutaria 1581 de 2012 - protección de datos personales, se limitó a las entidades en el manejo de la información personal de los clientes o usuarios, por tal razón se vieron obligados a pedir la autorización al consumidor para que se puedan manejar los datos personales a consideración de la empresa. Al realizar la petición al consumidor, la entidad financiera le indica que está suscribiendo un documento con el título; Tratamiento de Datos Personales. Sin embargo, esta en la obligación de aclarar que, con la suscripción de este documento, se está

autorizando a que los datos personales del consumidor financiero ya sean pasados, presentes o futuros, puedan ser comercializados, compartidos o cualquier otro tipo de traslado de información, sin un límite claro, y utilizados de acuerdo con las necesidades de la entidad. Esta comercialización de información puede generar ingresos adicionales para la entidad financiera, y la vaga explicación al consumidor, al momento de realizar dicha autorización, puede afectar el derecho a su intimidad lo que puede afectar la confianza de estas instituciones. *(Bancolombia – Análisis, Formato solicitud única de vinculación, 2014).*

De igual forma los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, incluye la protección de la información que no esté autorizada a ser divulgada. Por tal motivo, cuando se hace referencia a la integridad, la información suministrada por las entidades financieras debe ser precisa, coherente y completa, así mismo, respecto a la disponibilidad de la información, esta debe estar en el momento y en el formato dispuesto para tal fin disponiendo de los recursos necesarios para su debido uso. *(Superintendencia Financiera de Colombia, 2010).*

El derecho a recibir servicios con estándares de seguridad es de vital importancia, ya que puede afectar el sistema financiero del país y su escenario jurídico, las entidades financieras al ofrecer sus productos y servicios debe evitar ambigüedades en la redacción de sus contratos y realizar la debida interpretación de las leyes dentro del principio de buena fe sin afectar los derechos del consumidor financiero. Igualmente, el papel del Estado debe dirigir sus esfuerzos a evitar la violencia, delincuencia o terrorismo al atender las necesidades económicas de la población. En estos escenarios, el consumidor financiero se forjará de mayor confianza y utilizará en mayor medida los servicios del sector financiero generando así un bienestar social como objeto principal del Estado. *(García, 2004b).*

c. Derecho a que se suministre información integral: El consumidor financiero tiene derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea de acuerdo a los productos y servicios bancarios ofrecidos o que se encuentren dentro del mercado cuando éste lo solicite, las entidades financieras deben controlar los riesgos que puedan atribuírsele en su utilización, así como informar los mecanismos de protección de sus derechos del consumidor financiero y las formas de ejercerlos. *(Ley 1328, 2009).*

Este derecho, en cuanto a la información se refiere, hace relación a la información que el consumidor financiero tiene derecho a recibir por parte de la institución financiera para la toma de decisiones y utilización de los productos y servicios. La normatividad señala que la información debe ser entregada por la entidad financiera, de tal forma que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios bancarios ofrecidos en el mercado. Las entidades financieras están en la obligación de entregar la información transparente, oportuna, confiable y con precisión. (Muñoz, 2014).

Dentro de la información que debe suministrar las entidades financieras se encuentra el precio de todos los productos y servicios ofrecidos de forma masiva, información que debe estar actualizada y disponible para los consumidores en internet, cajeros y oficinas. De igual forma, previo a la realización de cada operación, el consumidor financiero tiene el derecho a ser informado de forma previa, en el canal que esté utilizando, el precio y gravámenes que apliquen para la respectiva transacción, con el fin de que el consumidor pueda decidir, si realizarla o no; como es el caso de los retiros en cajeros, trasferencias, pagos de servicios, remesas, y cualquier otro tipo de operación. Así mismo, los modelos de los contratos deben estar publicados por los diferentes canales para que los consumidores previamente conozcan su contenido y así tomar la decisión sin ningún tipo de presión para la toma de los servicios ofrecidos. La comparación de precios de las diferentes entidades financieras debe ser publicada trimestralmente por la Superintendencia Financiera de Colombia. (Ley 1328, 2009).

Así mismo el Estado, además de regular la calidad de los bienes y servicios ofrecidos y prestados a la sociedad, debe regular la *información* que se suministre al público dentro de la actividad mercantil, configurándose como un derecho básico del consumidor, con el fin de mitigar el desequilibrio entre la oferta y la demanda, siendo el consumidor la parte débil de la relación financiera. Esta obligación está contemplada a nivel constitucional y posteriormente desarrollado en el Régimen de protección al consumidor financiero ley 1328 de 2009. (Const., 1991, art. 78).

Es de aclarar que la responsabilidad del consumidor financiero, frente a informarse antes de tomar un servicio financiero, como lo indica esta normatividad, tiene un límite, marcado por la información asimétrica que se maneja en el sector financiero por su grado de especialidad. No es posible que el consumidor financiero conozca claramente o llegue a un grado de conocimiento de la información de cada producto del mercado para poder elegir, más aún de un tema tan especializado como lo es el sector financiero. Por tal razón el Estado debe seleccionar la información que se le

facilitara al consumidor financiero, sin perjuicio que el consumidor pueda señalar la falta de conocimiento en el manejo de los productos y servicios financieros, al verse afectado por el uso de éstos. (Daza, 2001b).

Si bien la Superintendencia Financiera de Colombia, obliga a las entidades financieras que se facilite la información de precios para ser publicados trimestralmente, en un medio de amplia circulación realizando una comparación de los precios de todos los productos y servicios que las entidades financieras mantengan en el mercado, no es suficiente para que el consumidor financiero tenga un conocimiento amplio en el uso de los servicios financieros. (Ley 1328, Art. 9, Par 3, 2009).

Esta precaria información facilitada y poco controlada por parte del Estado y la Superintendencia Financiera hacia los consumidores financieros, hace que el ejercicio del derecho a la información este limitado, ya que el efectivo ejercicio de este derecho requiere del respaldo de un ente fuera de las entidades financieras, igualmente especializado, para tratar profesionalmente las afectaciones del consumidor que puedan presentarse.

A partir del principio de transparencia e información fidedigna, en su momento oportuno y suficiente, las entidades financieras están en la obligación de informar a los consumidores financieros; las características, derechos, obligaciones, condiciones, tarifas y como determinarlas, las acciones necesarias para utilizar de forma segura el servicio bancario, así como las consecuencias en caso de incumplimiento del contrato, e información adicional que se estime conveniente para la comprensión de la relación establecida entre la entidad y el consumidor financiero. (Superintendencia Financiera de Colombia - Concepto 2010043362-002, 2010).

La información suministrada en estas condiciones procura que el consumidor financiero pueda realizar una comparación objetiva antes de suscribir algún contrato, pero este fin es difícilmente alcanzado al entender que todos los consumidores no son profesionales financieros y por el contrario toman los servicios de acuerdo con su grado de confianza o según la percepción publicitaria en los medios de comunicación. (Juárez, 2016).

La información que solicite el consumidor financiero debe ser entregada de forma inmediata, en el momento que éste lo solicite, por lo cual la entidad financiera no puede excusarse por la falta de recurso humano, o por los recursos físicos o tecnológicos, ya que es obligación de la entidad

financiera contar con dichos recursos, y es un derecho del consumidor financiero a recibir el servicio de forma eficiente y oportuna. (*Ley 1328, 2009*).

d. Derecho a exigir la debida diligencia en los procesos de peticiones y protección de los recursos económicos: La atención que presten las entidades financieras, debe permitir que el consumidor reciba en forma respetuosa toda la información y la atención necesaria que le permita satisfacer sus necesidades por medio de los servicios bancarios, según los compromisos y las obligaciones estipuladas en la oferta. De igual forma, el consumidor tiene el derecho de recibir por parte de la entidad financiera, una respuesta oportuna cuando se le formulen quejas y reclamos según los procedimientos establecidos. (*Superintendencia Financiera de Colombia - Concepto 2012094213-001, 2012*).

La respuesta ante las solicitudes de los consumidores puede ser atendida por el Defensor del Cliente, quien debe contar con plena autonomía, contemplando la posición dominante de las entidades financieras, sin embargo, esta posición es difícil de alcanzar teniendo en cuenta que el Defensor del Cliente es nombrado por la institución financiera y contratado bajo su nómina sumado que las decisiones que esta toma no son de obligatorio cumplimiento.

El consumidor financiero en el uso de los productos y servicios bancarios espera contar con el menor riesgo, evitando pérdidas en su patrimonio. Es por ello por lo que el consumidor financiero puede exigir la debida diligencia a las entidades financieras, al solicitar realizar las actividades preventivas que eviten actividades ilícitas que pongan en peligro los recursos y la continuidad de la entidad y un desarrollo normal de las operaciones. (*Supervisión, c., & de Basilea, 2001*).

Es por ello por lo que las entidades financieras deben realizar los estudios a los clientes y usuarios para tener total claridad de las actividades que desarrollan y la capacidad con que cuenta en el uso de los productos financieros, para prevenir el lavado de activos y financiamiento a actividades terroristas, así mismo prevenir administraciones deficientes que concluyan con la afectación de los derechos económicos de los consumidores.

e. Derecho a recibir educación para hacer uso de los productos financieros: Esta responsabilidad en cabeza de las entidades financieras y ante todo por parte del Estado, señala que

el consumidor financiero debe ser educado para que acceda a los servicios financieros con mayor confianza. Esta educación debe propender por permitirle al cliente hacer el mejor uso de los productos y servicios según lo ofertado por la entidad financiera, indicando los costos que se desprenden por el respectivo uso. (*Superintendencia Financiera de Colombia - Programa De Educación E Información al Consumidor Financiero, 2013*).

Educar al consumidor no solo se limita a describir los productos y servicios que ofrecen los bancos, o simplemente señalar los costos que estos tienen, por el contrario, educar al consumidor financiero implica explicar y dar una visión comprensiva sobre el acceso y uso en el sector bancario, enseñando la realidad en que se encuentra la actividad financiera, presentando sus bondades y deficiencias, se debe fomentar el intelecto económico y moral para que se pueda formar un consumidor responsable, constructivo y crítico permitiendo así una evolución del sistema financiero. (*Bolzán, 1974*).

El propósito de educar al consumidor financiero, no es hacerlo un profesional especializado en finanzas, pero si enseñar cómo se maneja el dinero alrededor del mundo, en cuanto a cómo obtenerlo, administrarlo, y como realizar varias transacciones sin excederse en costos por el uso de los servicios, para así hacerlo consciente de sus recursos financieros. Es necesario tener una comprensión clara de los productos y términos financieros facilitando la información, con una instrucción clara y objetiva.

f. Derecho de elección: El consumidor financiero es libre de elegir los servicios que satisfaga sus necesidades, intereses o gustos, puede elegir la calidad mínima o de mayor nivel del servicio prestado, así como los costos por los que está dispuesto a pagar, de acuerdo con los portafolios ofrecidos por las entidades financieras. Así mismo, al solicitar un servicio con alguna de las entidades financieras, estas deberán ofrecer el servicio de forma obligatoria y sin discriminaciones, no podrán negarse a prestar algún producto o servicio salvo señalen razones objetivas. (*Ley 1328, 2009*).

Este derecho se compone de dos aspectos importantes, uno la libertad a elegir y otro propiamente la elección. La acción en la libertad a elegir depende de nuestra voluntad, la cual no puede verse limitada por presiones, por ejemplo; al no poder negarse el consumidor a tomar algún servicio al sentirse presionado por hacerle perder el tiempo al asesor, o cuando este último omite las

deficiencias del servicio y menciona beneficios que no son contenidos finalmente en el contrato. También cuando se le ofrece al consumidor algún tipo de coctel o regalos que lo hace comprometerse a tomar algún producto bancario. Otra forma de limitar la voluntad del consumidor es cuando la entidad financiera entrega los beneficios de los servicios, como por ejemplo un crédito por mayor valor, con la condición de que el consumidor contrate paralelamente, de forma obligatoria, otros productos que el consumidor no necesita. *(Corte Constitucional de Colombia, Sentencia C-263, 2011).*

El derecho propiamente en la elección también puede verse entorpecido a falta de una libre competencia entre las entidades financieras al fijar los precios o costos en el mercado, donde el consumidor pierde la posibilidad, por ejemplo, de elegir el más económico o beneficioso. No puede limitarse al consumidor con monopolios u oligopolios en la economía financiera, haciendo que el consumidor financiero se dirija únicamente a ciertos grupos bancarios impidiéndole el acceso a elegir organizaciones que le puedan prestar mejores servicios. *(Decreto 663, 1993).*

El consumidor financiero tiene el derecho de no recibir o renovar productos o servicios que no tengan una relación natural a la prestación inicialmente solicitada, no puede verse limitado a adquirir un producto o servicio, condicionado al uso de otros que no haya solicitado, o que le sea obligado a adquirir para su uso. Es importante que para que este derecho pueda ser ejercido, el consumidor financiero debe estar previamente bien informado de la clase de servicios, costos, beneficios, deficiencias, etc., que las entidades financieras ofrecen, ya que no se puede elegir lo que no se conoce. *(Chamie, 2013a).*

g. Derecho del consumidor financiero al correcto trámite de quejas: En el momento que el consumidor financiero radique algún tipo de queja o reclamo, tiene el derecho a que se le tramite su solicitud disponiendo del personal y los recursos necesarios para brindar una respuesta de forma eficaz dentro del plazo legal destinado a la solicitud de peticiones, quejas o reclamos. *(Ley 1328, 2009).*

El consumidor tiene el derecho de que se le dé una respuesta dentro de un plazo razonable frente a sus peticiones o quejas en el uso de los productos bancarios. El derecho de petición está regulado mediante la Ley 1755 de 2015 la cual dispone de 15 días hábiles para que las entidades financieras den respuesta sobre cualquier petición o reclamo instaurado por parte del consumidor financiero. Así mismo, se señala un término máximo de 10 días hábiles para que sea tomada la

decisión y 3 días para la entrega, en caso de que sean requeridos documentos por parte del consumidor. Las peticiones no pueden ser rechazadas por razones de falta de fundamentación o por que se encuentre incompleta la solicitud. *(Corte Constitucional, Sentencia T-672, 2007).*

El plazo para dar respuesta puede ser ampliado máximo hasta por el doble del tiempo señalado en la normatividad. Si la entidad financiera llegare a negarse a recibir una petición o dar una respuesta inoportuna sobre esta, las autoridades competentes podrán aplicar sanciones y/o multas. *(Ley 1755, 2015 Art. 32).*

En el momento que la entidad financiera revise la solicitud o queja del consumidor, esta no debe exigir al consumidor financiero, información que repose en sus propios archivos, de acuerdo con la obligación de custodia de los soportes de las operaciones y documentación en físico hasta por 5 años, así como de forma permanente en un medio que permita su reproducción fidedigna cuando se requiera posteriormente. Por lo tanto, la entidad financiera tiene la obligación de guardar los soportes de las operaciones que serán la base para responder las solicitudes de los consumidores, con el fin de aclarar cualquier queja o reclamo que pueda surgir. *(Ley 795, 2003).*

h. Derecho a que prevalezca el interés de los consumidores financieros cuando se presente conflictos de interés: En el momento que surja un conflicto de interés y se vea afectados los intereses de la entidad financiera frente a los intereses de un consumidor, la entidad financiera está obligada a que prevalezcan los intereses del consumidor. Así mismo, la entidad financiera es la encargada de administrar los conflictos de intereses que surja entre los mismos consumidores financieros. *(Ley 1328, 2009).*

El conflicto de intereses ya se había tratado con anterioridad en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, siendo la Superintendencia financiera la encargada de establecer mecanismos para subsanar la situación que genere el conflicto y aplicar las debidas sanciones, así como evidenciar el conflicto previamente para su resolución. En los negocios fiduciarios el Estatuto resalta que la actividad debe desarrollarse bajo el deber de lealtad y buena fe, estos deberes respaldan el interés de respetar y salvaguardar al consumidor financiero frente a los intereses de la institución financiera. *(Badillo, 2015).*

En el ejercicio de la actividad financiera, todos los empleados de las entidades bancarias, no pueden tomar decisiones o realizar actos en que haya existido la intervención de relaciones personales, de su interés financiero, o ya sean de tipo formal o no formal, en que el representante de la institución financiera pueda ser influenciado o pueda contribuir a la toma de decisiones o acciones a favor de sí mismo o un tercero en el ejercicio de la actividad. Al momento de existir un conflicto de intereses en detrimento de los derechos del consumidor financiero, se debe realizar el estudio de las condiciones en que se desarrolló la operación y la situación del mercado del momento. *(Cejas, 2011)*.

El consumidor no puede verse afectado económicamente bajo los intereses contrapuestos de la entidad financiera, cuando se intente reducir el riesgo para la entidad y se quiera trasladar el riesgo al consumidor, teniendo en cuenta que la protección, surge al considerar que el consumidor siempre estará en desventaja ante la institución financiera por su posición dominante, al ser la entidad financiera quien cuenta con la información especializada en todo momento y por tener este tipo de conocimiento exclusivo que le permite tomar decisiones con un grado mucho mayor de profesionalismo. *(Bizzolero, 1992)*.

i. Derecho a la asociación y apropiada representación: El consumidor financiero en la mayoría de las ocasiones no cuenta con la idoneidad para comprender o entender sus propios derechos y defenderlos, por tal motivo, es de vital importancia la creación de asociaciones que les permita ser representados como consumidores y poder actuar en todo tipo de procesos para hacer valer sus derechos. *(Chamie, 2013b)*.

Las asociaciones de consumidores deben constituirse de forma libre, como proyecto colectivo para la defensa de los derechos en la actividad financiera, estas organizaciones estructuradas son reconocidas y apoyadas por el Estado lo cual permite que puedan participar en el diseño y creación de las leyes que los puedan afectar, para garantizar una protección constante al consumidor financiero. *(Corte Constitucional, Sentencia C-749, 2009)*.

Al realizar una adecuada regulación e intervención por parte de estas asociaciones en el mercado financiero en temas de servicio, precios, garantías etc., se traduce en mejores condiciones de servicio, menores costos, vías alternativas de solución de conflictos, entre otros; que finalmente

conduce a un mayor grado de confianza lo que aseguraría una inclusión financiera acelerada con mejores resultados económicos para ambas partes. *(Carrancho, 2016)*.

El derecho a la asociación conduce a que el consumidor financiero pueda ser representado con mayor grado de profesionalismo financiero con miras al beneficio social, por asociaciones de consumidores que sean libres e independientes de los intereses y políticas de las entidades financieras. Ya sea por estas asociaciones o por terceros, los consumidores tienen derecho a que puedan ser representados en la solución de conflictos sobre los servicios bancarios. Este derecho parte de que el consumidor financiero carece normalmente de la facultad en el conocimiento de temas financieros los cuales son calificados como técnicamente complejos, por tal motivo es necesario ejercer sus derechos de forma indirecta a través de asociaciones o personas con el grado de conocimiento técnico especializado. *(Izquierdo, 2012)*.

j. Derecho a la debida protección contractual: Sobre los contratos unilateralmente creados por las instituciones financieras, el consumidor financiero tiene el derecho a ser protegido frente a las obligaciones impuestas a la hora de suscribir un contrato de adhesión. Si bien la institución financiera tiene la facultad de crear previamente las condiciones en las cuales se desarrollará el contrato, es claro que esta facultad es limitada en protección del consumidor financiero, pero aun así pueden crearse obligaciones que se excedan dentro del marco legal, que constituyen un abuso del consumidor en la celebración de un contrato de adhesión, y estas, son las llamadas cláusulas abusivas. *(Correa, 2015)*.

Este tipo de contratos de adhesión son creados en su totalidad por las entidades financieras formando parte de la relación contractual, la cual impone los términos y condiciones en que se llevará a cabo la prestación del servicio, sin que el consumidor financiero tenga otra alternativa diferente de aceptarlo o rechazarlo. La libre discusión de los términos del contrato no tiene discusión, este hecho marca un evidente desequilibrio frente a los intereses de cada parte en la negociación contractual, por tal razón es necesario que el consumidor financiero analice específicamente las cláusulas para su aceptación a la luz de la protección del Estado. *(Pérez, A., 2013)*.

Como se mencionó anteriormente, el actual Estado Social de Derecho en Colombia, exige al Estado, proteger a sus ciudadanos en la actividad que desempeña las entidades financieras como

servicio público, siendo un derecho constitucional del consumidor financiero. Dicha protección, ha estado en manos de la Superintendencia Financiera de Colombia, quien, con la actual legislación, regula la relación del consumidor financiero con las diferentes instituciones financieras pese a no existir una legislación clara y específica para este servicio público en particular.

La protección al consumidor nace de la necesidad de respaldar al consumidor en la suscripción de contratos con las entidades financieras dentro de los parámetros de transparencia, la buena fe y la equidad. Señala entre otras disposiciones que, dentro del entendimiento del contrato, este debe ser interpretado a favor del consumidor, el cual debe tener unas reglas mínimas para su redacción según las condiciones generales para contratar haciendo ineficaces las cláusulas abusivas. *(Chamie, 2013c)*.

Igualmente, la protección a que tiene derecho el consumidor, incluye el respeto de los principios básicos en la contratación, su autonomía de la voluntad, el equilibrio en el contrato y la buena fe. El consumidor debe expresar su voluntad en cada decisión al momento de adquirir, usar o tomar algún producto financiero, no pudiendo obligarse a tomar productos o servicios sin su consentimiento o desconocimiento. *(Zapata, 2013a)*.

Al momento de recibir los productos o servicios, el consumidor debe tener el derecho de pagar o cumplir sus obligaciones de éstos, de manera proporcional a las prestaciones recibidas por la entidad financiera, exceptuando los contratos aleatorios al existir una alea que no permite su equilibrio. Respecto al principio de buena fe en la celebración y ejecución de los contratos, como ya se ha mencionado anteriormente, es necesario que las partes adopten comportamientos coherentes con el determinado contrato suscrito, actuando con honestidad, rectitud, lealtad entre otros deberes, principalmente valorando los intereses del consumidor como parte del contrato, como individuo de un grupo social tutelado por la ley. *(Villarreal, 2009)*.

Como parte débil de la relación contractual, el consumidor tiene el derecho a ser protegido de las conductas de las entidades financieras que incluyan abusos o cláusulas convenientes que desequilibren la relación contractual y que favorezcan su posición dominante. Por tal razón, las entidades financieras deben elaborar contratos de adhesión que sean claros para los consumidores, que contengan todos los por menores del acuerdo, los cuales deben estar dispuestos previamente por los diferentes canales para su conocimiento, facilitando la respectiva copia de los documentos del

contrato, realizando la debida notificación de cualquier cambio contractual que legalmente este permitido, para que así el consumidor pueda contar con la opción de terminar el contrato.

Las cláusulas abusivas, con anterioridad han sido tratadas por los entes internacionales; la Directiva 93/13 promulgada por la Comunidad Económica Europea, modificada por la Directiva 83/2011/UE, resalta que cualquier cláusula que no la haya negociado el consumidor individualmente, y que le cause un detrimento o un desequilibrio importante en las obligaciones y derechos se considera una cláusula abusiva. De igual forma considera una cláusula abusiva cuando alguna clausula se redacte con anterioridad y el consumidor no haya podido intervenir en su contenido presentando las mimas afectaciones.

Será ineficaz cualquier clase de cláusula abusiva en los casos que: promueva, limite o haga renunciar al consumidor sobre sus derechos; cuando se invierta la carga de la prueba en perjuicio del consumidor; cuando se deje espacios en blanco para ser diligenciados sin la respectiva carta de autorización; en caso de que se incluya una cláusula que niegue el reintegro de lo pagado; cuando no se ejecute el objeto del contrato por parte de la entidad financiera; cuando la cláusula contenga facultades unilaterales a favor de la entidad financiera y esta no cumpla con sus obligaciones queriendo vincular al consumidor al contrato; cuando la entidad financiera determine unilateralmente si el contrato se ajusta al objeto y ejecución estipulados; cuando se le impida al consumidor terminar el contrato a causa del incumplimiento de la entidad bancaria. *(Ley 1328, 2009).*

En el continuo desarrollo en el mercado financiero, surgen periódicamente cláusulas como las anteriormente expuestas, las cuales desconocen muchas situaciones, y estas se caracterizan por ser creadas unilateralmente por la entidad financiera, imponiendo su posición dominante y estando en contravía de los principios contractuales de buena fe, equilibrio en el contrato y la autonomía de la voluntad del consumidor.

En la suscripción del contrato de adhesión, igualmente se encuentran documentos creados unilateralmente por las entidades financieras que deben ser manejados con la misma protección y principios señalados. Si bien el contrato de servicios financiero es un tipo de documento, que fue diseñado solamente por las instituciones bancarias, existen otros tipos de documentos o formatos, que pueden igualmente buscar una utilidad o beneficio unilateral bancario. El formato de Protección de Datos Personales, creado unilateralmente por las instituciones financieras, busca el permiso por

parte del consumidor financiero para difundir su información personal a criterio y beneficio de la entidad financiera. Estos tipos de documentos pueden llegar a incluir cláusulas abusivas, o llegado el momento de la suscripción del formato, puede otorgarse erradamente autorizaciones nacidas de la falta de información por parte de la entidad financiera, generándole atribuciones para comercializar los datos confidenciales de los consumidores.

k. Derecho al no cobro de créditos injustificados o sin los debidos requerimientos jurídicos: En el manejo de los productos financieros el consumidor accede a créditos para financiar sus necesidades, de igual forma a servicios que le permiten el pago de servicios públicos o pagos a terceros sobre alguna obligación adquirida entre otros tipos. Las obligaciones de pago del consumidor sobre dichos créditos son exigibles por parte de las entidades financieras previa la existencia y presentación de los requisitos legales para su cobro. *(Ley 1328, 2009).*

Las entidades financieras no pueden realizar el cobro o el reporte a las centrales de riesgo sobre créditos de los consumidores financieros sin que exista la suscripción del contrato o sin que exista un título valor que contenga una obligación clara, expresa y exigible. Los soportes de cada operación son base de prueba para la contabilidad financiera y deben mantenerse en el tiempo en los medios que permitan su reproducción en caso de ser destruido el documento físico. La simple afirmación de existencia de cobro bajo el argumento de existir la deuda en sus registros, no es suficiente para poder cobrar y reportar ante las centrales de riesgo dichas obligaciones. *(Corte Constitucional, Sentencia T-129, 2010).*

De igual forma los gastos de cobranza prejudicial no debe ser cobrados a los consumidores financieros en tanto no se haya realizado una actividad real que efectivamente haya generado los gastos al momento de cobrar los dineros adeudados por el consumidor. Por el solo hecho de existir una deuda por parte del consumidor financiero, no es causa para que se facture inmediatamente en los meses posteriores al vencimiento, cargos por gastos de cobranza. De igual forma, los gastos de cobranzas deben cobrarse al consumidor financiero, siempre y cuando se haya dejado una constancia documental del ejercicio de cobranza. *(Superintendencia Financiera de Colombia - Circular Externa 048, 2008).*

Es importante destacar que, al momento de realizar la respectiva cobranza a los consumidores, la entidad financiera debe contar con la documentación que dio origen a la deuda de

forma clara, precisa y completa; de lo contrario no existirá la obligación de pago por parte del consumidor, sin que existan los soportes que son la base del negocio jurídico efectuado entre las partes, y con base a estos, se procederá al reconocimiento y exigencia de la deuda. (*Corte Constitucional, Sentencia T-847, 2010*).

2. Derechos contenidos en la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor

La ley 1480 de 2011 surge en reemplazo del decreto 3466 de 1982, el cual era obsoleto en la relación de consumo entre los proveedores o productores y el consumidor. En el desarrollo de esta ley se trabajaron dos aspectos normativos; en el primero se hace referencia a la protección del consumidor desde el punto de vista de la garantía legal, y el segundo aspecto se desarrolló el régimen de responsabilidad para los productos defectuosos. (*Ley 1480, 2011*).

Respecto a la garantía legal se forjó un cuerpo normativo mediante el cual regula la responsabilidad en los eventos en que la empresa entrega sus productos o servicios sin las respectivas cualidades que se esperan, o no cumplen con la función para lo cual fueron solicitados. Sin embargo, la calidad y seguridad se rigen por lo dispuesto en la ley 1328 de 2009, derechos anteriormente mencionados. En tanto la responsabilidad de productos defectuosos se empleó un marco normativo de protección, surgido por temas de seguridad en el uso de los productos que genera daños ya sea en las personas o en los bienes, el cual responsabiliza a la empresa por ofrecer productos o servicios con errores o defectos que son de difícil conocimiento para el consumidor. (*Perfetti, 2012*).

A continuación, se realiza un análisis de los derechos que con la nueva legislación, complementan los derechos del consumidor financiero relacionados con la ley 1328 de 2009:

a. Derecho del consumidor financiero a que se le resarza los perjuicios por los productos y servicios defectuosos: Al referirse a productos, la ley 1480 de 2011 en sus definiciones hace referencia a que productos es todo bien o servicio prestado por las diferentes

empresas. Lo cual, si bien existe un régimen especial para los servicios financieros, el entendimiento de esta norma no puede desconocer que las entidades bancarias que ofrecen servicios financieros son exentas de no responder por los daños que puedan generar a los bienes o personas en el uso de los productos o servicios financiero.

Un paso importante para desaparecer el continuo conflicto entre lograr el máximo interés económico empresarial y el máximo beneficio social, requiere de reconocer y mantener entre las partes el respeto, junto con los principios éticos y morales, todo dentro de un marco de la dignidad humana. Lo anterior señala la necesidad de mantener una responsabilidad social empresarial frente al consumidor.

La labor permanente por parte de las empresas con el control del Estado, no puede limitarse solo a un comercio institucional, también debe propender por las necesidades sociales, por lo que es necesario que la actuación de las empresas, en este caso, el de las entidades bancarias, se realice con mayor participación y compromiso hacia sus consumidores, donde todas las partes sean beneficiadas con el fin de que a largo plazo existan mercados y subsista la economía de un país. *(Valiño, 2007).*

En este sentido, la responsabilidad señala la obligación de indemnizar integralmente por los daños patrimoniales, extra patrimoniales o morales por las molestias, que se causen injustamente al consumidor financiero para que se restablezca el derecho perjudicado. Este restablecimiento permite evitar hacia el futuro la repetición del daño por parte de la entidad financiera junto con la reparación correspondiente obligando al pago de una sanción. *(Durand, 2015).*

La responsabilidad puede darse desde lo contractual o lo extracontractual, en el primer caso incumpliendo compromisos derivados de la suscripción del contrato o convenido entre la entidad financiera y el consumidor perjudicado. La responsabilidad extracontractual dentro del escenario bancario normalmente deriva de circunstancias por fuera del vínculo previo jurídico contractual que genera un daño, el cual la entidad bancaria está en la obligación de indemnizar al consumidor, es por ello por lo que a causa de estos posibles daños fuera de la relación contractual, es necesario el control Estatal mediante una estructurada normativización de la entidad financiera como servicio público.

Es así como la protección normativa en su artículo sexto, señala que tanto los productos como los servicios de las empresas que se ofrecen en el mercado, en este caso, las entidades financieras, deben cumplir con los niveles de calidad requeridos. Los productos y servicios bancarios al momento de ser utilizados a gran escala ayudan a la estabilización económica del país, y de forma individual, los beneficios deben ser dirigidos a cada uno de los consumidores. Sin embargo, los consumidores son propensos al incumplimiento de las obligaciones contractuales o extracontractuales fijados por las entidades financieras generando un posible daño a la economía. Es así como cada transacción o cada uso de los servicios financieros pueden en menor o mayor medida afectar la salud, la vida y la seguridad de las personas si estos no cumplen con los estándares mínimos para su uso. (*Ley 1480, 2011*).

b. Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa: La ley 1328 de 2009 menciona la obligación de realizar la publicidad previamente de los contratos de adhesión, así mismo, de emitir publicidad que sea transparente, que al transmitirse sea clara y al ser revisada debe ser verificable, siendo entregada oportunamente la información a los consumidores financieros. La ley 1480 de 2011 señala características que igualmente desarrollan este derecho, indicando que la entidad financiera tiene la obligación de cumplir con el contenido de sus anuncios de publicidad, en cada uno de los aspectos ofrecidos sobre el portafolio bancario.

La publicidad engañosa hace alusión a los anuncios sobre servicios financieros que no cuenten con la veracidad, de acuerdo con la información que se facilite por los diferentes medios publicitarios: como pancartas, radio, televisión, internet, etc., igualmente, se considera engañosas las diferentes ofertas o publicidad dirigida al consumidor, que contenga alusiones que no correspondan a la realidad o que conduzcan a un error. Esta protección debe realizarse con el acompañamiento de las diferentes entidades del Estado, ya que el consumidor no posee las herramientas para dilucidar con exactitud todo lo necesario para evitar caer en promesas falsas o condiciones escondidas para la obtención de los beneficios publicitados. (*Salazar y Ospina, 2014*).

La información suministrada al consumidor financiero debe contener la mínima información esencial del producto o servicio; ya que es información relevante necesaria para evitar vicios de error en la decisión que toma el consumidor al momento de acceder a los productos financieros. Un elemento importante para considerar si la publicidad es engañosa, es la realidad de las cualidades del

servicio financiero, es decir; que los elementos objetivos del producto, como su naturaleza, composición o el precio, no correspondan a la realidad.

Las entidades bancarias pueden incurrir en la entrega de información o propaganda engañosa cuando se omite información que se considere necesaria para la comprensión efectiva de cualquier producto o servicio financiero; de igual forma, cuando utilizan mecanismos para que el consumidor financiero asuma los costos de cualquier incentivo ofertado sin que lo pueda notar; también cuando la entidad financiera entrega a modo gratuito incentivos o servicios que contengan deficiencias en su uso sin que se advierta al consumidor; así mismo, cuando en la adquisición de algún producto o servicio financiero se entrega a título gratuito cualquier bien o servicio que este supeditado al cumplimiento de alguna obligación en cabeza del consumidor, y no se exprese claramente en la publicidad. (*Superintendencia de Industria y Comercio – Guía para el Consumidor, 2014*).

Cuando se hacen publicaciones de productos y servicios en los diferentes medios de comunicación, el contenido publicado no debe contener información que induzca al consumidor a tomar decisiones erradas que afecten y perjudiquen su patrimonio. Es decir que la finalidad del producto debe ser cierta; por ejemplo; que el crédito efectivamente satisfaga las necesidades de financiamiento o que las cuentas de ahorro permitan el ahorro al consumidor. Al momento de firmar un contrato, éste debe contener las condiciones y los beneficios que se ofrecieron en la publicidad, por lo tanto, el consumidor puede exigir el cumplimiento de lo que se comunicó en el mensaje publicitario a pesar de que no se encuentre dentro de las cláusulas del contrato o que este sea contrario a la publicidad. (*Cadena, 2013a*).

Por lo anterior, las entidades financieras serán responsables de los daños y perjuicios que causen al consumidor financiero por la publicidad engañosa, así mismo, el medio de comunicación es responsable solidariamente por este mismo hecho, debido a que la información que se trasmite en el medio de comunicación debe ser revisada y aprobada previamente, evitando perjudicar a los consumidores. (*Ley 1480, 2011*).

c. Derecho a la debida protección contractual: La ley 1480 de 2011 señala que en caso de que surjan dudas en la aplicación de la normatividad, esto se resolverá realizando la interpretación más favorable para el consumidor. Este derecho nace por la asimetría de la

información que existe entre las partes y por la necesidad de protección del consumidor financiero por ser la parte débil en la relación contractual. (Cadena, 2013b).

La protección igualmente señala que las entidades financieras no pueden establecer o renovar algún producto o servicio que genere un costo adicional, sin que haya una previa aceptación por parte del consumidor. De igual manera, en el momento de que el consumidor financiero adquiera un servicio bancario, no se le puede condicionar el uso, al exigir la adquisición de otros servicios de forma atada.

Para la suscripción y aceptación de los contratos de adhesión por parte del consumidor, la entidad bancaria está en la obligación expresa de entregar la información suficiente para su entendimiento, de forma anticipada, para que así el consumidor cuente con el tiempo suficiente para analizarlo, y de esta forma aceptarlo o rechazarlo de ser el caso. El contenido del contrato debe ser claro, en un tamaño de letra legible, concreto y con la información completa con la que se creará la relación comercial entre las partes. Al surgir alguna duda sobre las cláusulas contenidas en los contratos con las entidades financieras, el sentido que se le debe dar será a favor y beneficio del consumidor financiero. (Álvarez y Tapias, 2016).

Una vez suscrito el contrato de adhesión, las instituciones financieras están en la obligación de entregar la constancia escrita del servicio solicitado, así como los términos de la operación dentro de los 3 días siguientes a la solicitud. La entidad financiera debe dejar constancia de la aceptación del consumidor financiero sobre las condiciones generales del contrato, así como que conoce y entiende los términos de la operación. El consumidor financiero tiene el derecho que se le respete y mantengan las condiciones inicialmente pactadas, manteniendo el uso de los servicios solicitados con el mismo grado de calidad y a los costos pactados. (Ley 1480, 2011).

Las posibles actuaciones abusivas de las diferentes entidades bancarias, en la redacción de los contratos de adhesión, parten de la posición dominante que se mantiene hacia el consumidor financiero, al utilizar el poder de negociación en exceso y con anormalidad, lo que genera un contrato desequilibrado económicamente, sin razonabilidad e injusto para la parte débil de la relación contractual. La ley 1480 de 2011 relaciona en su artículo 43 un listado de las posibles cláusulas abusivas, sin embargo, puede existir otras clases de cláusulas abusivas que no estén relacionadas en la normatividad vigente, pero que igualmente provocan un desequilibrio económico al consumidor. La

aparición de nuevos tipos de cláusulas abusivas de difícil detección, surge a causa de la búsqueda insaciable de lucro por parte de las entidades bancarias, por lo que fácilmente pueden actuar de forma desleal. (Forero, 2013).

Las cláusulas en general, deben responder a los principios contractuales de igualdad, buena fe e interés público, con el fin de mantener una relación simétrica entre las partes. Los buenos comportamientos bancarios posibilitan el equilibrio en la actividad financiera ante las desigualdades comerciales, por lo que es necesario mantener la confianza legítima y permitir las mismas posibilidades de negociación. (Corte Constitucional, Sentencia C-909, 2012).



III. COMISIONES COBRADAS AL CONSUMIDOR FINANCIERO

La intermediación es el objeto empresarial inicialmente planteado en el negocio bancario, generando ingresos operacionales provenientes de la captación de dineros que luego son colocados al público mediante préstamos. En el ejercicio de esta actividad las utilidades resultan de la diferencia obtenida entre la tasa ofrecida de captación y la tasa de colocación, siendo esto el llamado Margen de Intermediación. Así mismo, las entidades bancarias obtienen ingresos adicionales por cobros paralelos a la actividad de intermediación, obtenidos por servicios prestados; como negociación de divisas, cartas de crédito en el exterior, etc. (*Bronfman, 2014a*).

Actualmente las comisiones bancarias hacen parte de las utilidades que cobran las entidades bancarias como contraprestación de los servicios prestados, son cobrados al consumidor financiero en un solo pago, mediante pagos sucesivos o en cada utilización del servicio, ya sea en conjunto al servicio principal o separadamente, todo depende del canal utilizado.

Un análisis comparativo entre países de los costos financieros en el año 2011 por el ministro de hacienda y crédito público, doctor Juan Carlos Echeverry Garzón, determinó que efectivamente los costos financieros de las entidades bancarias son demasiado caros, y por lo tanto abusaban de su posición dominante en el mercado, debiendo establecer el Estado valores de comisiones acordes con cada consumidor financiero. *Lorena, León (2011)*.

La anterior intervención se hizo a pesar la introducción de nuevas tecnologías que evolucionan al pasar de los días. Los medios electrónicos fueron promulgados a ser la mejora para que el consumidor financiero tuviera mejores posibilidades de acceso a los servicios bancarios, facilitando la administración de los servicios financieros, como es el caso del ahorro o el crédito mediante transacciones virtuales. Es así como el Estado junto con las instituciones financiera diseñaron estrategias para masificar e incentivar el uso de los medios electrónicos los cuales han sido acompañados del cobro de tarifas. *Murillo Vargas, G. (2009)*.

A pesar de los esfuerzos realizados por el Estado en incentivar el uso de los medios virtuales para disminuir los costos financieros, los resultados no han sido los esperados. Con mayor frecuencia el consumidor financiero está accediendo a la utilización de teléfonos, tabletas y computadores con mejores conexiones y un mayor número de aplicaciones que permiten realizar transacciones

bancarias sin hacer uso de las oficinas, sin embargo, las entidades bancarias han potencializado sus ingresos por este concepto de comisiones, costos que son pagados por el consumidor financiero por el uso de los servicios en las entidades bancarias, y pese a que el uso de estas herramientas ha aumentado, estos beneficios no han sido trasladados al consumidor. (Bronfman, 2014b).

1. Incremento de las utilidades bancarias por comisiones frente a los salarios de la población colombiana

Al realizar el análisis del estado de pérdidas y ganancias de las entidades financieras más representativas del país, se observa que Bancolombia durante el periodo anual de 2010 al 2014 incrementó sus utilidades anuales por concepto de ingresos en intereses en un promedio del 19,75%. De igual forma se observa que en el mismo periodo, las utilidades por concepto de ingresos por comisiones y otros servicios fueron en promedio del 8,93%. *Balances financieros Bancolombia - Estado de resultados 2010 – 2014.*

Estado de resultados Intereses y comisiones Bancolombia

Detalle	2010	2011	2012	2013	2014
Ingresos por intereses	2.962.155	3.674.495	4.982.376	5.543.060	5.992.663
Aumento porcentual por año		24,05%	35,59%	11,25%	8,11%
Ingresos por comisiones y otros servicios	1.308.792	1.416.978	1.506.319	1.650.631	1.841.581
Aumento porcentual por año		8,27	6,31	9,58	11,57

*Fuente: Balances financieros Bancolombia - Estado de resultados 2010 – 2014
Valores en millones de pesos*

El Banco de Bogotá incremento sus ingresos anualmente por concepto de intereses en el periodo 2010 al 2014 en un promedio del 17,66%, y durante este mismo periodo las utilidades por concepto de comisiones fueron en promedio del 6,63%. *Balances financieros Banco de Bogotá - Estado de resultados 2010 – 2014.*

Estado de resultados
Intereses y comisiones Banco de Bogota

Detalle	2010	2011	2012	2013	2014
Ingresos intereses	1.913.635	2.308.518	3.129.292	3.292.783	3.596.443
Aumento porcentual por año		20,64%	35,55%	5,22%	9,22%
Ingresos por Servicios Financieros	619.626	648.601	658.986	720.653	798.953
Aumento porcentual por año		4,68%	1,60%	9,36%	10,87%

Fuente: Balances financieros Banco de Bogota - Estado de resultados 2010 – 2014
Valores en millones de pesos

Variación IPC 2010 – 2014

Detalle	2010	2011	2012	2013	2014
Índice de Precios al Consumidor - IPC		3,73%	2,44%	1,94%	3,66%

Al tomar los estados de resultados de las dos entidades financieras más representativas del país y compararlo con el Índice de Precios al Consumidor – IPC, se observa que, durante el mismo periodo analizado el IPC presento un aumento en promedio del 2,94%, siendo un porcentaje 3 veces menor a las utilidades de Bancolombia y 2.2 veces menor a las utilidades del Banco de Bogota. *Instituto Nacional de Estadísticas (2010 – 2014).*

Teniendo en cuenta que los aumentos salariales se realizan con base en el incremento del IPC, se hace notorio que las comisiones cobradas por los Bancos crecen exponencialmente, en tanto los salarios de los consumidores financieros aumentan aritméticamente, lo cual crea una brecha sustancial que afecta al consumidor financiero en su patrimonio económico y en la imposibilidad de cubrir los costos por el uso o adquisición de servicios financieros.

Es así que el aumento de ingresos de las entidades bancarias mejor posicionadas en el mercado, sobrepasan exponencialmente el ingreso del consumidor financiero dejando este último progresivamente con menores posibilidades de acceder a los servicios financieros y a pagar cada vez más por servicios que no representan un verdadero beneficio.

Este comportamiento, por el ingreso de comisiones, es desproporcional a los ingresos percibidos por el consumidor financiero, lo cual hace ver un desequilibrio económico significativo en el

mercado, entre el consumidor financiero y las instituciones bancarias. De tal forma que los pobres se harán más pobres con el aumento en los costos financieros y la oferta de los productos y servicios bancarios solo será atractiva para los que cuenten con grandes capitales. *Lorena, León (2011)*.

Como se analizó anteriormente, los salarios devengados de la población no alcanzan a cubrir los bienes necesarios de la canasta familiar básica. Adicionalmente, tampoco se consideró el pago de costos financieros dentro de los bienes de la canasta familiar básica, por lo que este tipo de costos empeoran, la ya mala capacidad de adquisición del consumidor financiero, entrando en un mayor detrimento de su patrimonio económico. *(Departamento Administrativo Nacional de Estadística – Dane, 2014c)*.

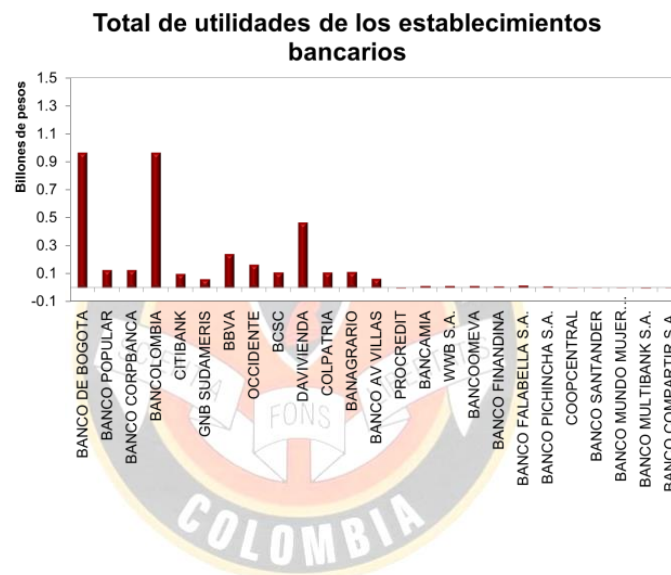
Los servicios de ahorro e inversión colisionan con los costos cobrados, perdiendo la finalidad o beneficios esperados en las condiciones que se contrataron, igualmente se observa un comportamiento que refleja la falta de compromiso por parte de las entidades financieras para trasladar los beneficios de los desarrollos tecnológicos a los consumidores financieros según el interés en conjunto que se realizó con el Estado.

Incluso las tarifas bancarias publicadas anualmente por la Superintendencia Financiera de Colombia revelan que los bancos con una mayor participación en el mercado bancario mantienen los más elevados costos frente a su competencia. Esto controvierte la teoría de la productividad de una empresa al generar costos y precios más bajos, como consecuencia de un aumento de la oferta, reduciendo los intereses y comisiones al aumentar la inversión y la demanda de los bienes, en este caso, aumentando la efectividad de la inclusión financiera. En un mercado financiero sano, dentro de una competencia constante, la producción tiene un efecto multiplicador sobre el consumidor financiero dando como resultado, un incremento social como, por ejemplo, el aumento del empleo y disminución de las comisiones bancarias. *(Ainhoa, 2007a)*.

No obstante, la teoría del Oligopolio si aplica para esta clase de comportamiento, al no existir una competencia significativa en Colombia, pese a una productividad en alza de las entidades financieras, los costos y los precios se incrementan, indicando el interés de lucro de las corporaciones financieras sin tener en cuenta los beneficios o la protección del patrimonio económico del consumidor financiero. El oligopolio de las entidades financieras en Colombia ha sido una constante en los últimos años, debido a la existencia de empresarios muy poderosos, donde se mantiene el interés desequilibrado de lucro. *(Garay, 2010a)*.

La actividad financiera en Colombia muestra que las entidades bancarias mantienen el poder de negociación ante el Estado, debido al manejo de la información y por contar con recursos ilimitados para obtener unilaterales beneficios. Por lo tanto, al tener un interés común de lucro entre los diferentes bancos, con un mercado oligopolio, las entidades financieras cuentan con el poder de mantener los precios y aumentarlos si la demanda es baja. (Rodríguez, 2005a).

UTILIDADES



Fuente: Superintendencia financiera – Informe evolución de las tarifas de los servicios financieros (2015)

Como consecuencia, surge un mercado desequilibrado económico al no trasladar los beneficios al consumidor financiero, en tanto, las entidades bancarias mantienen y aumentan los costos financieros para obtener utilidades, sin considerar los derechos de los consumidores financieros, aun cuando el progreso tecnológico sigue en aumento. Pese a las diferentes posiciones de las entidades financieras de excusarse en la difícil competitividad o la difícil administración de los servicios financieros para mantener las operaciones; es claro que las utilidades han sido beneficiosas para las grandes corporaciones bancarias, pero en detrimento de la capacidad económica del consumidor financiero, afectando gravemente a la mayoría de la población.

2. Principales productos de la banca en Colombia

Las entidades bancarias desarrollan la actividad mediadora en el sector de capitales disponiendo así de dos especializados tipos de servicios; el primero es el producto del pasivo, que permite la adquisición de excedentes de dineros los cuales temporalmente trabaja la entidad financiera a cambio del reconocimiento de intereses al consumidor, es el caso de la cuenta de ahorros, la cuenta corriente y el certificado de depósito a término.

El segundo es el producto del activo, este instrumento bancario permite prestar dineros a los consumidores que necesiten recursos de capital para su financiamiento a cambio de un pago de intereses, a esto corresponde los créditos en sus diferentes líneas; como lo es el crédito de consumo, el crédito hipotecario, sobregiro en cuenta corriente, tarjeta de crédito entre otros. (López y Córdoba, 2012a).

La evolución de la bancarización en Colombia ha aumentado desde el año 2010 al 2017 en un porcentaje significativo llegando al 75% de personas adultas con al menos un producto bancario. Dentro de los productos masivos utilizados por los colombianos se encuentra la cuenta de ahorros, la cuenta corriente, la tarjeta de crédito y el crédito. (Hernández, 2012a).

▪ Cuenta de ahorros

El ahorro dentro de un país, aunque no es el único determinante para el desarrollo económico, incide en el consumo presente y futuro permitiendo a las personas alcanzar mayores niveles de inversión y respaldo. El ahorro es la base para el crecimiento de un país, ya que una alta tasa de ahorro garantiza a nivel económico, que se mantengan recursos para la inversión, recursos que son constantemente solicitados por el sector productivo de un país. (Oberst, 2014).

Debido a que el servicio bancario más utilizado por el consumidor financiero es la cuenta de ahorros, ésta tiene la connotación de influir en gran medida en el desarrollo económico. Así mismo, muchos productos y servicios son utilizados en conjunto con este producto lo cual maximiza el mercado financiero. (Superintendencia financiera de Colombia – Estadísticas, 2010 – 2017).

Existen 48 millones de cuentas de ahorro existentes en el país, sin embargo, el 55% de estas cuentas se encuentran inactivas, pueden deberse a varios los factores, pero dentro de estos, un factor determinante son los costos por comisiones cobrados por las instituciones financieras, lo cual puede incentivar o impedir el ahorro. El acceso al ahorro permite promover la creación de negocios, evitando que las personas se sometan a condiciones de pobreza extrema. (*Banca de las Oportunidades, 2015*).

La cuenta de ahorro es un producto pequeño y estable, en la que el consumidor financiero realiza depósitos para prevenir sus posibles gastos y necesidades. Como primer beneficio se espera que este servicio facilite ante todo el ahorro, y posteriormente según el caso, permita realizar transacciones con mayor agilidad, seguridad y confianza. Igualmente, el consumidor financiero por la utilización de este servicio, por lo general espera intereses por los dineros depositados aumentando así su capital. (*Marcuse, 2009*)

El manejo del dinero se realiza mediante depósitos y retiros, estos últimos realizados con el cajero del banco o en cajeros automáticos. La naturaleza de estas cuentas no permite sobregiros, a diferencia de las cuentas corrientes. Las cuentas de ahorro no pueden girar cheques sobre los saldos depositados y no tienen un término de vencimiento, como es el caso del cheque de la cuenta corriente y el CDT.

Es un producto de depósito ordinario a la vista con disponibilidad inmediata de los recursos, genera una rentabilidad o intereses durante un periodo determinado. La cuenta de ahorro tiene asociado una serie de servicios para su manejo, como el uso de la tarjeta débito, transferencias, extractos, etc. Con base en la naturaleza de la cuenta de ahorros, el consumidor financiero busca como objetivo principal la conservación de su capital, su incremento, su custodia y administración por parte de la institución bancaria. (*Superintendencia Financiera de Colombia - Concepto 2001050769-1, 2002*).

Para realizar la apertura de cuenta de ahorros la entidad bancaria solicita un depósito inicial, del cual el consumidor financiero espera que vaya aumentando gradualmente junto con los intereses que la cuenta devengue. Al día 19 de agosto de 2015 el interés reportado en cuenta de ahorros a la Superintendencia Financiera de Colombia por parte de la entidad bancaria Bancolombia es del 0,27% efectivo anual, por el Banco de Bogotá un interés del 0.61% efectivo anual y el banco Davivienda un interés del 0,30% efectivo anual. De las entidades bancarias que mayor interés reconoce a los

consumidores financieros esta Bancamía 3,09% EA y el banco Colpatría con el 3,27% efectivo anual. Para este periodo de tiempo, en promedio las entidades bancarias reconocieron un porcentaje de interés del 0,68% efectivo anual. (*Superintendencia Financiera de Colombia – Tasas diarias de captación, 2015*).

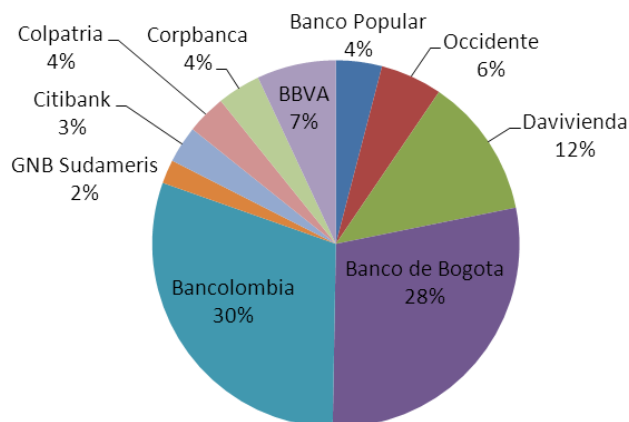
En caso de Bancolombia, con un depósito inicial exigible de apertura por valor de \$100.000 m/c, se paga un interés mensual por valor de \$22.47 pesos m/c. El Banco de Bogotá con un depósito inicial de \$100.000 paga un interés mensual de \$50.69 pesos m/c a la tasa más elevada. Con las entidades bancarias que más porcentaje de interés se reconoce, Bancamía paga por un depósito igual de \$100.000 m/c un interés de \$253,92 pesos m/c y con El Banco Colpatría se paga un interés de \$268,50 pesos m/c. Lo cual indica que la entidad financiera entre más posicionamiento tiene menos intereses paga. (*Superintendencia Financiera de Colombia – Tasas y Tarifas, 2015*).

El producto de cuenta de ahorros que ofrece las entidades bancarias exige un medio de manejo con la tarjeta débito o con el uso de talonario, estos son servicios conexos que incorporan el cobro de una tarifa mensual. Adicionalmente, según la entidad bancaria, se debe pagar un valor mensual por la administración de la cuenta de ahorro.

La cuenta de ahorro presenta un gravamen financiero por los retiros de capital, conocido como el 4 x 1000, este impuesto creado mediante el decreto 2331 de 1998, nació por el término de un año a causa de la crisis financiera que se presentó en ese momento en Colombia. Este impuesto después de más de 16 años continua vigente, representando un costo más que afecta a los cuentahabientes del sistema financiero. Sin embargo, este no es el único costo que determina las decisiones de los consumidores financieros, ya que existe una lista de tarifas bancarias en la utilización de la cuenta de ahorro. (*Londoño, F., 2013*).

Una de las estrategias de las entidades bancarias con mayor participación, es mostrar la mejor suficiencia de capital, la mejor eficiencia, contar con la mejor liquidez y ser los más rentables en el mercado, estas características hacen que la confianza del consumidor se incline por estas pocas instituciones financieras al disminuir el riesgo, asumiendo los costos que las entidades bancarias impongan. (*Castillo y Nieto, 2015a*).

Participación bancaria en Colombia



Fuente. Estadísticas tomadas de la Superintendencia Financiera de Colombia, informe de utilidades (2014)

Como se puede observar en la gráfica, la mayor participación en el mercado financiero la tiene Bancolombia con un 30%, seguido por Banco de Bogotá y Davivienda con un 28% y 12% respectivamente. Es decir, que solo 3 entidades bancarias manejan el 70% del mercado bancario en Colombia. Una característica marcada de un oligopolio es que gran parte del negocio lo detenta un número mínimo de empresas. (Rodríguez, 2005b).

▪ Cuenta Corriente

Es un servicio que al igual que la cuenta de ahorros, permite realizar depósitos y retiros con disponibilidad inmediata, para realizar el manejo de la cuenta dispone del uso de la tarjeta débito y a diferencia de la cuenta de ahorros, la entidad bancaria cumple con las órdenes de pago mediante la utilización de la chequera como título valor de pago personal o para terceros.

Este servicio financiero ofrece como beneficio al consumidor disponer del sobregiro, este se da cuando al girar cheques o hacer retiros con la tarjeta débito, no se cuenta con el saldo disponible y la entidad bancaria cubre los montos de capital cargándolo a un crédito mediante un saldo negativo a la cuenta corriente del cual el consumidor financiero asume los intereses acordados con el banco dentro de un periodo determinado. El cupo y plazo de pago del sobregiro dependerá de la valoración que el banco realice según la capacidad económica del consumidor. (López y Córdoba, 2012b).

La cuenta corriente es susceptible de cobro de comisiones bancarias como cuota de manejo de la tarjeta débito, copia de extractos, uso de cheques de gerencia, transferencias, uso de cajeros automáticos, entre otros. La cuenta corriente es especialmente útil para las personas jurídicas las cuales necesitan realizar pagos frecuentes de nómina, impuestos, proveedores, etc., con la utilización de cheques como medio de pago. Al cuarto trimestre de 2015, 1.8 millones de personas hacen uso de la cuenta corriente presentando un aumento del 3% respecto al año inmediatamente anterior. Este aumento incide en un continuo desarrollo y utilización de este producto a nivel nacional. (*Asobancaria, 2015*).

Las cuentas corrientes no ofrecen remuneración por los depósitos realizados, por el contrario, presenta una tasa de interés bastante elevada por concepto de sobregiro, en caso del banco Davivienda cobra un porcentaje de interés del 31% EA. Lo que indica que los depósitos no representan algún tipo de ahorro y por el contrario son cuentas netamente comerciales que no cubren comisiones o corrección monetaria al capital.

▪ **Tarjeta de Crédito**

Este producto es una modalidad de financiación mediante el uso de una tarjeta plástica que identifica al tarjetahabiente, proporcionándole un cupo de crédito que puede ser utilizado total o parcialmente, pudiendo reutilizarse según el uso del crédito y los pagos efectuados a la entidad bancaria.

La tarjeta de crédito financia al consumidor mediante compras directas en establecimientos comerciales que dispongan de Pin Pad y avances en efectivo en cajeros automáticos. La entidad financiera por estos medios de pago obtiene una comisión de intermediación sumado al cobro de intereses los cuales son lo más costosos del mercado financiero. (*Banco de la Republica - Tasas y Tarifas, 2014-2015*).

La entidad bancaria por la utilización del crédito de la tarjeta plástica cobra al consumidor financiero interés alrededor del 30% EA o cerca a la tasa de usura. Este producto es de los más costosos superando el crédito de consumo, el crédito de vivienda y el crédito de vehículo. Razón por

la cual el cupo de crédito es aprobado de acuerdo con la capacidad de compra y condiciones de cada consumidor.

Para no sobre endeudar al consumidor financiero el cupo de la tarjeta de crédito debe corresponder a un estudio integral de la capacidad crediticia con la que cuenta cada uno de los usuarios. Sin embargo, el cupo de crédito es aumentado por las entidades financieras sin que el consumidor financiero lo solicite, a razón de permitir una mayor utilización del crédito. De igual forma, varias entidades financieras aprueban compras internacionales, sin que haya una debida aprobación de acuerdo con el cupo asignado que posee el tarjetahabiente y su capacidad de pago, lo cual ha ocasionado que el consumidor supere su cupo de crédito, y no pueda responder por la obligación adquirida. (*Superintendencia Financiera de Colombia – Quejas y Reclamos ,2010 a 2017*).

La tarjeta de crédito es el segundo producto financiero más utilizado por los colombianos. Del año 2014 al 2015 el número de tarjetas de crédito aumento sustancialmente en un 11%, lo cual para el año 2015 existe un total aproximado de 9 millones de personas con tarjeta de crédito. Lo que corresponde a más de 12,96 millones de plásticos entregados entre las franquicias de Visa, MasterCard, Diners Club o American Express. (*Superintendencia Financiera de Colombia, 2015*).

Este producto financiero es igualmente susceptible al cobro de tarifas financieras, como lo es la cuota de manejo mensual, comisión por avance en efectivo, utilización de cajeros automáticos, comisión por la reposición del plástico y copias de extractos. El costo por utilización de la tarjeta de crédito junto con el pago de altos intereses, influye en la desaceleración para el uso masivo de este producto, teniendo en cuenta que países como Brasil, Chile y Perú poseen un mayor número de tarjetahabiente dentro de su población con un porcentaje promedio del 28%, en tanto Colombia solo cuenta con un 13,7% de personas con tarjeta de crédito frente a la población total. (*Asobancaria, 2015*).

- **Créditos**

Existe en el mercado bancario un considerable número de líneas de crédito para satisfacer las necesidades tanto empresariales como de las personas naturales. Sin embargo, los préstamos de

capital más representativos en Colombia para persona natural en el mercado masivo son el crédito de consumo, el crédito de vivienda y el microcrédito. *(Castillo y Nieto, 2015b)*.

El crédito es un producto de financiamiento otorgado al consumidor para satisfacer necesidades de liquidez para la compra de vivienda, vehículo, libre inversión, entre otros. El valor máximo del crédito corresponde al estudio realizado por la entidad bancaria, quien determina el nivel de endeudamiento del consumidor, ponderando el término del plazo y el valor de la cuota que incluye el capital más los intereses por el uso del dinero.

Durante el periodo analizado el crédito otorgado al consumidor financiero ha aumentado considerablemente; en el año 2009 el valor de dinero colocado en el mercado financiero fue de 129 billones de pesos, para el año 2014 este valor aumento en casi tres veces más, alcanzando los 352 billones de pesos. Esto indica que el consumidor financiero al pasar de los años accede con mayor regularidad al crédito bancario para poder financiarse y satisfacer sus necesidades. *(Asobancaria, 2016)*

Estas altas cifras de dinero son colocadas en su mayoría en líneas de crédito comercial, favoreciendo principalmente el financiamiento de las necesidades empresariales. El crédito para personas naturales corresponde al 27% en la línea de crédito de consumo, el 12% en la colocación de créditos de vivienda y tan solo el 3% al microcrédito. *(Superintendencia Financiera de Colombia, 2015)*.

Los montos de dineros de los créditos en el sector masivo normalmente son por cantidades bajas a diferencia de los entes empresariales. Pero contrariamente las tasas de interés aplicadas son más altas para las personas naturales, como se observa para el año 2015 el banco de Bogotá desembolso créditos de consumo a una tasa promedio del 18% EA, en tanto para la línea empresarial ordinaria desembolso en promedio a una tasa del 10% EA. Bancolombia desembolso en la línea de crédito de consumo a una tasa promedio del 17% EA y para los créditos empresariales a una tasa promedio del 11% EA. *(Superintendencia Financiera de Colombia, 2015)*.

Si bien es bastante costoso la financiación del crédito en Colombia, lo es más para el consumidor financiero del sector masivo, quien asume la mayor carga, al pagar las más altas tasas de interés del mercado. Así mismo, el microcrédito para personas de bajos recursos, no ha sido debidamente comercializado ni masificado y presenta de igual forma las más elevadas tasas de interés.

Adicionalmente, este producto financiero acarrea el pago de comisiones, como lo son las copias de extractos o expedición de cheque de gerencia entre otras. Los dineros de libre destino, originados de los créditos bancarios, son obligatoriamente entregados al consumidor con abono a una cuenta de ahorros, lo que genera un detrimento económico al consumidor, a razón de que éste debe pagar comisiones adicionales por el retiro del dinero de la cuenta de ahorros sumado al impuesto 4 x 1000 fijado por el Estado. Este impuesto proceder beneficia a las entidades bancarias al poder cobrar comisiones adicionales con el uso de la cuenta de ahorros, pero en la mayoría de los casos es inoperante y perjudica al consumidor financiero.

3. Tarifas que afectan el patrimonio económico del consumidor financiero

Como se expone, los principales productos financieros acarrear costos administrativos y el pago de altas tasas de interés a razón de la intermediación financiera. De igual forma existen servicios conexos que en teoría permiten mayor facilidad y acceso a los servicios bancarios, los cuales, para su uso, acarrear costos adicionales a cargo del consumidor.

En su gran mayoría, dichas tarifas son reguladas por el propio mercado financiero. Tímidamente el Estado colombiano ha interferido y regulado algunas comisiones por la prestación de los servicios bancarios, sin embargo, existen una variedad de comisiones bancarias cobradas al consumidor sin que exista una reciprocidad equivalente que satisfaga la relación contractual. Frente a este hecho, la superintendencia financiera de Colombia en el artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, no cuenta plenamente con la facultad de interferir, regular o fijar el valor de las comisiones o tarifas bancarias, sumado a la inexistente normatividad especial como servicio público bancario. (*Superintendencia Financiera de Colombia - Concepto 2006000512-001, 2006*).

El cuadro de tarifas bancarias muestra los servicios conexos que con mayor frecuencia utiliza el consumidor financiero en la cuenta de ahorro. Dentro de estos servicios se encuentra el talonario, la tarjeta débito, la consulta de saldo, retiros, trasferencias, pagos a terceros, consignación nacional y el uso de las aplicaciones bancarias en internet. (*Superintendencia Financiera de Colombia – Tarifas, 2015*).

Tarifas bancarias Cuenta de ahorro

ENTIDADES \ TARIFAS	Cuota de Manejo		Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros		Consulta de saldo			Retiros		Transferencias a cuentas de diferente titular de la entidad		Pagos a terceros		Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación	Costo fijo por acceso a internet
	Cuenta de ahorros	Tarjeta débito de la cuenta de ahorros			Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Internet	Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Cajero de la entidad	Internet	Cajero de otra entidad	Internet		
	Valor cuota de manejo	Valor de la cuota	Talonario	Numero de volantes	Valor de la consulta	Valor de la consulta	Valor de la consulta	Valor del retiro	Valor del retiro	Valor de la transferencia	Valor de la transferencia	Valor del pago	Valor del pago	Valor del cobro	Valor del acceso
Banco Agrario		\$ 9,350	Si	20	\$ 1,500	\$ 4,150	\$ 0	\$ 4,150		\$ 0		\$ 926	\$ 11,550		
Banco Caja Social S.A.	\$ 7,540	\$ 0	Si	20	\$ 0	\$ 4,250	\$ 0	\$ 4,250	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 12,412	\$ 0	
Banco Comercial Av.	\$ 1,102	\$ 9,880	Si	20	\$ 1,250	\$ 7,350	\$ 0	\$ 4,255	\$ 1,250	\$ 0	\$ 7,350	\$ 0	\$ 12,412	\$ 0	
Banco Compartir S.A.	\$ 0	\$ 4,500	Si	10	\$ 1,200	\$ 4,250		\$ 4,250							
Banco Coomeva S.A.		\$ 8,767	Si	20	\$ 1,724	\$ 4,279	\$ 0	\$ 4,279		\$ 1,128	\$ 4,270	\$ 0	\$ 7,250	\$ 0	
Banco Cooperativo		\$ 4,500	Si	30	\$ 0	\$ 4,250	\$ 0	\$ 4,250		\$ 1,150			\$ 7,600	\$ 0	
Banco Corpbanca	\$ 0	\$ 0	Si	30	\$ 1,950	\$ 7,300	\$ 0	\$ 4,150	\$ 1,950	\$ 0	\$ 4,150	\$ 0	\$ 14,767	\$ 0	
Banco Davivienda S.A.		\$ 9,800	Si	20	\$ 0	\$ 4,250	\$ 0	\$ 4,250	\$ 0	\$ 0	\$ 4,250	\$ 0	\$ 11,600	\$ 0	
Banco De Bogota		\$ 9,750	Si	15	\$ 1,250	\$ 4,300	\$ 0	\$ 4,300	\$ 1,250	\$ 0	\$ 4,300	\$ 0	\$ 12,412	\$ 0	
Banco Microfinanzas	\$ 0	\$ 3,490				\$ 3,200		\$ 3,200				\$ 3,200	\$ 0		
Banco De Occidente		\$ 0	Si	30	\$ 1,250	\$ 4,150	\$ 0	\$ 4,150	\$ 1,250	\$ 0	\$ 4,150		\$ 12,412	\$ 0	
Banco Falabella S.A.		\$ 8,500				\$ 4,250	\$ 0	\$ 4,250		\$ 0			\$ 0		
Banco Finandina S.A.			Si	3		\$ 3,965	\$ 0	\$ 3,965					\$ 0	\$ 0	
Banco Gnb Sudameris	\$ 0	\$ 0	Si	40	\$ 0	\$ 4,100	\$ 0	\$ 4,100		\$ 0	\$ 4,100	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
Banco Multibank S.A.		\$ 8,000				\$ 4,250		\$ 4,250			\$ 4,250		\$ 10,000		
Banco Pichincha S.A.		\$ 8,600			\$ 0	\$ 3,000	\$ 0	\$ 3,000		\$ 0		\$ 0	\$ 2,900	\$ 0	
Banco Popular S.A.	\$ 7,888	\$ 9,966	Si	20	\$ 1,250	\$ 4,100	\$ 0	\$ 4,100	\$ 1,250	\$ 0	\$ 4,100	\$ 0	\$ 12,412	\$ 0	
Banco Procredit		\$ 7,500	Si	45		\$ 3,965	\$ 0	\$ 3,965			\$ 0	\$ 3,965			
Banco Santander							\$ 0			\$ 1,000		\$ 0		\$ 0	
Banco WWB S.A.	\$ 0												\$ 0		
Bancolombia S.A.		\$ 9,900	Si	20	\$ 0	\$ 4,255	\$ 0	\$ 4,255	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 11,100	\$ 0	
BBVA Colombia		\$ 9,800	Si	20	\$ 1,300	\$ 4,290	\$ 0	\$ 4,290	\$ 1,750	\$ 0	\$ 4,290	\$ 0	\$ 12,412	\$ 0	
Citibank-Colombia		\$ 0			\$ 0	\$ 4,280	\$ 0	\$ 4,280		\$ 0	\$ 4,280	\$ 0	\$ 4,200	\$ 0	
Colpatría		\$ 9,900	Si	20	\$ 1,450	\$ 4,300	\$ 0	\$ 4,300	\$ 1,450	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 11,400	\$ 0	

Fuente: Datos a mayo de 2015 – Informe de tarifas bancarias Superintendencia financiera de Colombia.

En la tabla se observa los costos susceptibles de ser cobrados al consumidor financiero, cada costo corresponde a un servicio específico, al sumar individualmente y comparar la totalidad de los costos de cada entidad con mayor participación en Colombia; Davivienda, Bancolombia y Banco de Bogotá, respecto de las entidades financieras con menor participación, se puede apreciar que al comparar la totalidad de tarifas por cada banco, las entidades más costosas son los que cuentan con la mayor participación en el mercado.

Sumatoria de tarifas aplicadas en cuenta de ahorro

Entidades		Suma costos totales por banco
BANCO	BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.	\$ 103.126
	BANCO CAJA SOCIAL S.A.	\$ 102.112
	BANCO COMERCIAL AV. VILLAS S.A.	\$ 135.999

BANCO COMPARTIR S.A.	\$ 30.400
BANCO COOMEVA S.A.	\$ 74.773
BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL	\$ 66.850
BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A.	\$ 131.071
BANCO DAVIVIENDA S.A.	\$ 115.550
BANCO DE BOGOTÁ	\$ 110.848
BANCO DE LAS MICROFINANZAS BANCAMÍA S.A.	\$ 13.090
BANCO DE OCCIDENTE	\$ 96.554
BANCO FALABELLA S.A.	\$ 17.000
BANCO FINANDINA S.A.	\$ 67.920
BANCO GNB SUDAMERIS	\$ 51.160
BANCO MULTIBANK S.A.	\$ 35.000
BANCO PICHINCHA S.A.	\$ 17.500
BANCO POPULAR S. A	\$ 96.776
BANCO PROCREDIT COLOMBIA S.A.	\$ 24.395
BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA S.A.	\$ 105.000
BANCOLOMBIA S.A.	\$ 103.310
BBVA COLOMBIA	\$ 114.600
CITIBANK-COLOMBIA	\$ 28.440
COLPATRIA RED MULTIBANCA	\$ 115.250

Fuente: Datos a mayo de 2010 a 2017 – Superintendencia financiera de Colombia

Pese a que las entidades financieras con mejor posicionamiento en el mercado muestran los mejores resultados, existe un mayor cumulo de comisiones cobradas respecto a los demás bancos, presentando en algunos casos, tarifas por encima del promedio. Como se observó anteriormente, el dominio del mercado bancario está en poder de un número reducido de entidades, y esta concentración de poder tiene la capacidad de influir a los demás entes bancarios para inducirlos a fijar las tarifas de forma similar, sin que se presente una competencia real tal como se observa en el cuadro de tarifas. Aunque las entidades bancarias con mejor posicionamiento muestran una mejor productividad, esta no se ve reflejada en el traslado de beneficios al consumidor financiero, por el contrario, durante el periodo analizado, las comisiones bancarias han aumentado desproporcionalmente a los salarios. (Ainhoa, 2007b).

Al analizar el total de costos susceptibles de ser cobrados al consumidor financiero, se puede observar que las comisiones cobradas, por parte de las tres entidades financieras con mayor participación en el mercado, no presentan mayores diferencias, y el conjunto de valores se encuentran dentro de los más costosos. Se observa que algunas comisiones no son cobradas en algunos servicios, como es el caso de la cuota de administración, sin embargo, son compensadas con el cobro de otros servicios, con valores más elevados, lo que finalmente indica que la entidad bancaria no deja de percibir un monto determinado de ingresos por comisiones. (Superintendencia Financiera de Colombia – Informe anual, 2015).

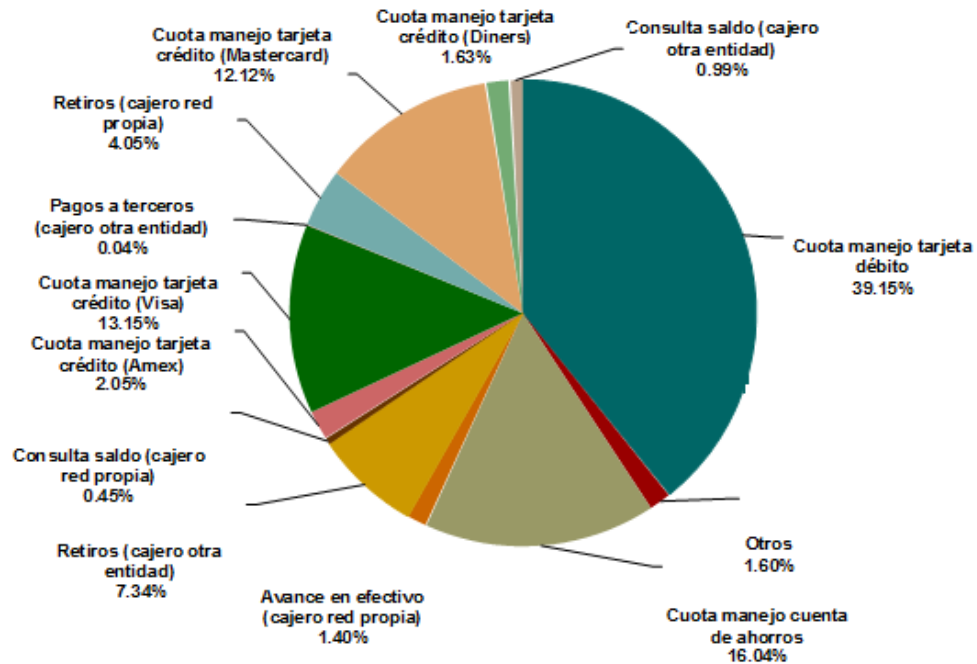
La lista de comisiones que, con frecuencia afecta al consumidor financiero, son pagadas con el fin de recibir a cambio un beneficio proporcional al precio de la comisión por el respectivo uso del servicio. En el derecho de consumo, la calidad efectivamente es un factor que determina la satisfacción frente al precio que paga el consumidor, dentro de este factor, el precio justo se fija al establecer aspectos al evitar la malicia o el comportamiento fraudulento empresarial, evaluando las circunstancias de escasez o facilidad para ofrecerlo al consumidor, midiendo el modo de venta que facilite o dificulte la entrega.

Así mismo, el justo precio también se fija al medir la fuerza del mercado con el número de consumidores frente al número de ofertantes, fijando un menor precio cuando exista un número mayor de clientes con un número menor de ofertantes que permitan aumentar su productividad y, sobre todo, el justo precio incluye obtener el beneficio por su uso del servicio. Entonces el justo precio frente a las comisiones o tarifas bancarias debe ser medido en la relación oferta - demanda que cada servicio ofrece al consumidor financiero. *(Cachanosky, 1994).*

Al existir una asimetría en la información, las entidades financieras imponen su posición dominante sobre el consumidor y manejan el valor de las tarifas según su interés. La teoría economía del equilibrio entre la oferta y la demanda, menciona que el precio se ajusta naturalmente con el fin de equilibrar tanto la demanda como la oferta dentro de una economía sana, en este sentido el precio no es estático y varía según las preferencias de las dos partes, pero el precio está en equilibrio solo cuando efectivamente las fuerzas de la demanda y la oferta son iguales, sin embargo, caso contrario se presenta en el actual sistema financiero bancario donde las entidades financieras mantienen una posición dominante frente a los consumidores, imponiendo el precio en las tarifas bancarias y este ítem referencial es determinante en el desarrollo y proceso económico. *(Gómez y Lara, 2008a).*

En general las comisiones asociadas a los productos financiero aumentaron a mayo del año 2015 un total de 5,29%, el IPC para el año 2014 fue en promedio del 3,66%, lo que significa que las comisiones aumentaron casi el doble por encima del IPC. Esto determina que el aumento salarial estuvo por debajo de este incremento bancario lo cual afecta la economía y la confianza del consumidor financiero al asumir los costos bancarios. *(Superintendencia Financiera de Colombia, 2015); (Departamento Administrativo Nacional de Estadística – Dane, 2014d).*

**Porcentaje de costos asumido por el consumidor financiero
(mayo de 2015)**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia – Informe (2015)

- **Tarifa por cuota de manejo o administración**

La cuota de administración es una tarifa cobrada al consumidor financiero por los costos operativos, de gestión, administración y control de los dineros depositados en las cuentas de ahorro y las cuentas corrientes. La entidad bancaria realiza labores administrativas como es el caso de la afiliación a redes de servicio y puntos de pago de las cuentas para su funcionamiento. (Hernández, 2012b).

Sin embargo, dichos costos de administración no son inherentes a la actividad bancaria, ya que las entidades financieras esencialmente captan dinero con el fin de invertirlo y obtener una ganancia tanto para el consumidor como para la misma entidad. Precisamente una de las finalidades de la existencia de las entidades financieras, son el estímulo al ahorro para lograr la satisfacción de los consumidores y un beneficio social general dentro de los niveles de calidad, seguridad y eficiencia mas altos que un comerciante habitual, de esta forma como parte débil, el consumidor financiero

confía que las transacciones se realicen con el menor riesgo, esperando que los dineros depositados sean controlados por una institución segura con administración confiable que genere beneficios y rentabilidad. (*Corte Suprema de Justicia, Sentencia de diciembre 19 de 2016. Radicación 05001-31-03-001-2008-00312-01*).

Con base en lo anterior, no se justifica que el consumidor financiero pague una tarifa por la administración de su dinero, cuando es el consumidor financiero quien arriesga su capital para ser usado en inversiones o colocaciones que no son pactadas o informadas con anterioridad a la firma del contrato. El objeto y la naturaleza de las entidades bancarias es precisamente administrar, utilizando su conocimiento especializado para ejercer la intermediación financiera y obtener una utilidad por esta labor. (*Bronfman, 2014c*).

Tarifas Cuota de Administración

Entidad	Cuenta de ahorros		Cuenta Corriente	
CORPBANCA	10.100	TA		
BANCO POPULAR	7.888	MV		
BANCO BCSC	7.540	MV		
PAGOS INTERNACIONALES	3.000	MV		
GIROS Y FINANZAS	2.700	MA		
BANCO AV VILLAS	1.102	MV		
CORPBANCA			10.100	TA
BCSC			9.900	MA

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia – Informe (2015, 2016). Tarifa en pesos

Como se observa en la tabla, dentro de los incrementos más significativos, el banco BCSC aumento la cuota de administración de la cuenta de ahorro en un 4,84%, sin embargo, la tarifa más costosa está en cabeza de la entidad bancaria CorpBanca. En tanto, la cuota de administración de cuenta corriente fue cobrada solo por dos entidades bancarias.

Gradualmente desde el año 2010, la mayoría de los bancos han dejado de cobrar esta comisión, como se observa un número reducido de entidades financieras son las que siguen aplicando este tipo de tarifa al tener la libertad de cobrar comisiones. Uno de los motivos para dejar de cobrar por la administración de los dineros, ha sido un listado de sobrecostos paralelos que pueden compensar el no cobro de esta tarifa sin que la entidad bancaria se vea afectada, por otro

lado, las entidades bancarias reconocen que es un cobro injustificado ya que una tarea esencial de la entidad financiera. La administración del dinero en la intermediación financiera está a cargo de los bancos, al existir asimetría de la información que faculta a dichas entidades, a tomar decisiones especializadas, desarrollando habilidades sobre las cuales el consumidor deposita la confianza al entregar su capital. (Díaz, 2011).

▪ **Tarifa por talonario de ahorros**

El talonario de ahorros es el medio mediante el cual el consumidor financiero realiza los retiros de dinero dentro de las oficinas bancarias. Este medio de retiro solo puede utilizarse en horarios específicos de servicio y normalmente en la misma plaza donde se realizó la apertura de la cuenta. El talonario contiene un número de desprendibles de seguridad los cuales deben ser diligenciados por el consumidor con requisitos y los datos básicos de la cuenta, con el fin de poder ser verificados y aprobados por el banco para hacer efectivo el retiro de dinero. La entidad financiera puede disponer, de acuerdo con su reglamento, que este medio se convierta en un servicio principal a la cuenta de ahorros, o puede ser utilizado como servicio conexo. (*Superintendencia Financiera de Colombia - Concepto 2008036463-001, 2008*).

Este medio de retiro es alternativo al uso de la tarjeta débito y es elegido por el consumidor para evitar los numerosos costos de los cajeros automáticos y medios electrónicos. La libreta con desprendibles son fabricados en un papel especial de seguridad que es validado con un compuesto químico, luz ultravioleta junto con la verificación grafológica de las firmas, confirmación de datos y validación del saldo depositado.

Las entidades bancarias de Colombia cobrar una comisión por cada talonario que use el consumidor financiero. A mediados del año 2015, 17 entidades bancarias ofrecen a sus clientes este medio de retiro el cual oscila entre el valor de \$5.000 m/c y \$91.000 m/c. Para realizar retiros por este medio, las entidades bancarias deben utilizar métodos de verificación en cada transacción con los mínimos estándares de seguridad que comprueben la titularidad de la cuenta, sin limitarse a la presentación física del talonario o la sola digitación de una clave para acreditar al cuentahabiente legítimo. (*Superintendencia Financiera de Colombia – Concepto 2015004410-001, 2015*).

La seguridad no se limita solo al material con que se elabora el talonario de ahorros, para que opere este medio de pago es necesario la verificación biométrica de firmas, confirmaciones telefónicas y los mecanismos necesarios para asegurar y controlar los retiros de las cuentas de ahorro. El talonario al igual que la tarjeta débito, por si solos no representan una forma de evitar una adulteración, suplantación o cualquier intento delincuencia de sustraer los dineros ilícitamente, es por ello por lo que la seguridad es responsabilidad de la entidad bancaria y no puede recaer sobre la emisión de talonarios de ahorros con papel de seguridad. La actividad de intermediación financiera exige a las entidades bancarias el debido trabajo administrativo que asegure la custodia de los dineros depositados por los consumidores financieros. (*Bolsa de Valores de Colombia - Guía colombiana del mercado de valores, 2007*).

Como se observa en la tabla comparativa de tarifas, la entidad bancaria que menos cobra por el talonario de ahorros es el banco Procredit, cobrando un valor de \$5,000 m/c por una cantidad de 45 desprendibles. En tanto, las entidades con mayor participación en el mercado cobran hasta 16 veces más por un talonario que contiene menos de la mitad de desprendibles disponibles para los retiros.

**Tarifa del talonario
Cuenta de ahorros**

Bancos	Valor del talonario	Numero de volantes
BANCO AGRARIO DE	\$ 70,000	20
BANCO CAJA SOCIAL S.A.	\$ 81,200	20
BANCO AV. VILLAS S.A.	\$ 91,002	20
BANCO COMPARTIR S.A.	\$ 15,000	10
BANCO COOMEVA S.A.	\$ 40,600	20
BANCO COOPERATIVO	\$ 43,700	30
BANCO CORPBANCA	\$ 76,590	30
BANCO DAVIVIENDA S.A.	\$ 81,400	20
BANCO DE BOGOTA	\$ 72,036	15
BANCO DE OCCIDENTE	\$ 57,942	30
BANCO FINANDINA S.A.	\$ 59,990	3
BANCO GNB SUDAMERIS	\$ 38,860	40
BANCO POPULAR S.A	\$ 58,348	20
BANCO PROCREDIT	\$ 5,000	45
BANCOLOMBIA S.A.	\$ 73,800	20
BBVA COLOMBIA	\$ 75,168	20
COLPATRIA RED	\$ 81,000	20

*Fuente: Datos a mayo de 2015 2016 – Superintendencia financiera de Colombia
Valores en pesos moneda corriente*

La comisión cobrada es justificada por las instituciones financieras, basados en una libreta con un papel de seguridad adecuado para realizar la transacción. No obstante, como se advierte, la

seguridad es un conjunto de actividades administrativas de su naturaleza de la intermediación que debe llevar a cabo el banco para evitar fraudes en los retiros de las cuentas de ahorro, por lo tanto, no es viable que se pague un alto valor para que la institución bancaria actúe con responsabilidad, ética y profesionalismo en la custodia y rentabilidad de los dineros depositados, con el fundamento de un papel de seguridad.

Sumado a esta comisión, por el uso del talonario de ahorros en una plaza diferente a la que se realizó la apertura, las entidades bancarias aplican una tarifa adicional. Sin embargo, esta comisión no corresponde al actual desarrollo tecnológico que permite administrar y controlar los dineros en todas las ciudades del país en tiempo real y con los máximos estándares de seguridad. El cambio e innovación en nuevos canales electrónicos han generado modernos canales transaccionales y recientes soluciones a las tendencias de mercados financieros, por ende, la interacción con la tecnología permite que el lugar más apartado quede comunicado en milisegundos y no haya una razón para aplicar una tarifa adicional al utilizar el talonario de ahorros en otra oficina de diferente plaza con el mismo banco. (Meneses, 2016).

Costo retiro con talonario en otras plazas

Entidad	Tarifa
BANCO DE BOGOTA	12.412
BANCO POPULAR	12.412
OCCIDENTE	12.412
DAVIVIENDA	11.600
BANCOLOMBIA	10.900
BANCO CORPBANCA	9.125
BANCO BCSC	8.120
BANCO COOPCENTRAL	7.600
INTERNACIONAL	6.500
BANCOOMEVA	5.281
GIROS Y FINANZAS	4.800
RED MULTIBANCA COLPATRIA	4.500
BANCO CITIBANK	4.200
BANCO PICHINCHA	2.900
COOP. FINAN COOFINEP.	1.000

Fuente: Datos a mayo de 2015 2016 – Superintendencia financiera de Colombia
Valores en pesos moneda corriente

Se observa una brecha sustancial entre los valores cobrados por las instituciones bancarias por concepto de talonarios, así como una disparidad al presentarse los cobros mas elevados por parte de los bancos con mayor participación en el mercado, quienes evidentemente no están trasladando los beneficios a los consumidores financieros, y contrariamente las entidades bancarias

con menor participación ofrecen este medio de retiro a menores costos. Este comportamiento corresponde a un modelo oligopolista al competir en el ofrecimiento de un servicio bancario idéntico y al que cualquier consumidor presenta la misma utilidad, pero hay un número pequeño de entidades que ostentan el mercado, estableciendo precios de forma colaborativa indirecta, la característica oligopólica que marca a estas instituciones financieras son la interdependencia mutua en función de la demanda que ostentan y no suben o bajan los precios como resultado del ideal competitivo. (Krugman, P. R., Olney, M. L., & Wells, R., 2008).

Bajo el anterior estudio de la teoría económica de mercados imperfectos es válido afirmar que las tarifas aplicadas por las instituciones financieras no equilibran los intereses de la oferta y la demanda; por el contrario, se observa que los bancos aprovechan la asimetría del mercado para buscar su beneficio propio sin que el consumidor sea beneficiado o reciba una utilidad recíproca al utilizar los servicios bancarios.

- **Tarifa por el manejo de la tarjeta débito en cuenta de ahorros**

Este medio de retiro de dinero o pago consiste en la utilización de un pequeño plástico, que lleva consigo información cifrada en una banda magnética e información realzada de la cuenta de ahorros. La información que contiene la tarjeta débito sirve para identificar al tarjetahabiente y comunicarlo electrónicamente con la entidad bancaria. Esta herramienta se utiliza con los cajeros automáticos o pind-pad, este último, puede estar ubicado dentro de las oficinas bancarias para retiros directos. La tarjeta débito generalmente es entregada por las entidades bancarias al realizar la apertura de una cuenta de ahorro o cuenta corriente, con el fin de permitir al consumidor poder realizar retiros en efectivo o hacer compras dentro de los establecimientos de comercio. (Superintendencia financiera de Colombia – Concepto 2007054433-003, 2007).

La entidad bancaria tiene su interés en entregar forzosamente, como primera opción, la tarjeta débito a sus consumidores financieros, debido a que, por este medio de pago, además de realizar retiros y pagos en establecimientos, les permite a los bancos aplicar tarifas más fácilmente sobre un número de servicios conexos, como lo es tarifas por pagos, transferencias, retiros, consultas, compra de pines o minutos de teléfonos celulares. Esta lista de tarifas y otra que puedan aplicar, son cobradas en los cajeros automáticos, internet, por vía telefónica, en oficinas o establecimientos de comercio.

Cuota de manejo tarjeta debito

Entidades	Tarifa
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.	\$ 9,350
BANCO COMERCIAL AV. VILLAS S.A.	\$ 9,880
BANCO COMPARTIR S.A.	\$ 4,500
BANCO COOMEVA S.A.	\$ 8,767
BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL	\$ 4,500
BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A.	\$ 10,100
BANCO DAVIVIENDA S.A.	\$ 9,800
BANCO DE BOGOTA	\$ 9,750
BANCO DE LAS MICROFINANZAS BANCAMÍA S.A.	\$ 3,490
BANCO DE OCCIDENTE	\$ 10,000
BANCO FALABELLA S.A.	\$ 8,500
BANCO MULTIBANK S.A.	\$ 8,000
BANCO PICHINCHA S.A.	\$ 8,600
BANCO POPULAR S.A.	\$ 9,966
BANCO PROCREDIT COLOMBIA S.A.	\$ 7,500
BANCOLOMBIA S.A.	\$ 9,900
BBVA COLOMBIA	\$ 9,800
CITIBANK-COLOMBIA	\$ 10,200
COLPATRIA RED MULTIBANCA	\$ 9,900

Fuente: Datos a mayo de 2015 2016 – Superintendencia financiera de Colombia

Del conjunto de servicios ofrecidos por las entidades bancarias al consumidor financiero, este es el más utilizado. El 38,7% del gasto en que incurre el consumidor financiero corresponde al pago de cuotas de manejo de la tarjeta débito, por esta razón algunos consumidores prefieren hacer uso de talonario de ahorros como medio de retiro de dinero, sin embargo, como se observó las entidades bancarias mejor posicionadas cobran sumas elevadas para permitir su uso, costo que desanima al consumidor financiero y por ende se ve obligado a utilizar la tarjeta débito sin conocer la lista de tarifas asociadas en que puede incurrir. *(Tarifarios Bancarios en Colombia 2015).*

Este es uno de los comportamientos indebidos, de como las entidades bancarias se aprovechan de su posición dominante para obligar al consumidor financiero a adquirir la tarjeta debito e inducirlo a ser susceptible de cobros sobre los innumerables servicios conexos que tiene incorporado este medio de manejo de cuenta de ahorros o corriente. Las entidades bancarias penalizan el comportamiento natural humano en el caso de no recordar una clave, o por intentar retirar sin los respectivos fondos cuando la consignación esperada se atrase por cualquier causa. La imposición de un medio de manejo de la cuenta corriente o ahorros que induce a mayores gastos y el cobro de comisiones que penalizan el uso de los servicios sin una justificación racional, contradice la

finalidad como servicio público que los bancos deben brindar. (Concejo de Estado, Sentencia de febrero 10 de 2005. Radicación 25000 - 23-000-2003-0254-01, 2005).

Contrariamente, el uso de la tarjeta débito en otra ciudad diferente a la que pertenece la cuenta de ahorros, no genera un costo adicional como lo hace el uso talonario. Sin embargo, como se puede apreciar, la tarifa es compensada al aplicar una lista de comisiones alternas que afectan al consumidor y enriquecen a las entidades bancarias.

- **Tarifas como penalidades por las transacciones no exitosas**

Estas tarifas corresponden a las transacciones fallidas realizadas con la tarjeta débito o crédito, denominadas por la entidad financiera como *no exitosas*. Es a través de esta modalidad que el consumidor financiero es sancionado por el uso de cajeros automáticos, oficinas, Pind-pad o medios electrónicos, mediante la aplicación de tarifas por intentos fallidos de retiros en efectivo, al no existir los fondos en cuenta de ahorros o cuenta corriente, así como cupo insuficiente en la tarjeta de crédito; igualmente, por digitar erradamente la clave asignada de la tarjeta débito o crédito. (Superintendencia Financiera de Colombia - Tarifas, 2010 a 2017).

El precio de esta tarifa varía según la entidad bancaria, pero aumentan considerablemente al hacer uso de cajeros electrónicos de otros bancos diferentes de donde se tiene radicada la cuenta. Este comportamiento de las entidades financieras es contrario a la evolución tecnológica y a los beneficios que serían trasladados a los consumidores, por el contrario, surgen este tipo de tarifas dentro de un sistema electrónico que permite mayor facilidad en las transacciones. (Vargas, 2009).

**Costo en penalidades por transacciones no exitosas
por Cupo o fondos insuficientes**

Entidad	Red propia		Otras redes		Internacional	
	tarjeta de crédito	tarjeta débito)	tarjeta de crédito	tarjeta débito	tarjeta de crédito	tarjeta debito
BANCO DE BOGOTA	1.250	1.250	9.000	4.300	4.300	4.300
BANCO POPULAR S.A.	4.300	1.250	4.500	4.100	4.500	4.100
BANCOLOMBIA S.A.						4.255
BANCO GNB SUDAMERIS S.A.	4.100		4.100			
BBVA COLOMBIA	1.600	1.600	4.290	4.290	*8	*8

BANCO DE OCCIDENTE	4.300	1.250	4.300	4.150		*2
BANCO CAJA SOCIAL BCSC	4.600		4.600	4.250	4.600	4.250
BANCO DAVIVIENDA S.A.	6.800	1.700	6.800	4.800	6.800	.
BANCO COLPATRIA	1.350	1.350	4.445	4.445	4.445	4.445
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA	4.250	1.550	4.250	4.250	*2	*2
BANCO AV VILLAS S.A.	6.050	1.250	4.251	4.255	10.250	10.250
BANCO PROCREDIT COLOMBIA				3.500		3.500
BANCO BANCAMÍA				3.200		3.600
BANCO COOMEVA S.A.	4.263	1.662	4.271	4.271	5.052	5.052
BANCO FINANDINA S.A.					15.000	
BANCO FALABELLA			4.250	4.250	4.250	4.250
BANCO PICHINCHA S.A.			3.500	3.500	3.500	3.500
BANCO MULTIBANK S.A.	4.250	4.250	4.250	4.250		4.250
BANCO COMPARTIR S.A.		1.200		4.250		

Fuente: Tarifarios Bancarios en Colombia 2015 – En pesos y Valor en dólares *

Como se observa en la tabla, los costos por penalidades superan cualquier rentabilidad que ofrezca las entidades financieras en las cuentas de ahorro o corriente. Así mismo, aumentan los costos en relación con la tarjeta de crédito, haciendo este producto el más costoso, a razón de los intereses que debe asumir el consumidor financiero y por la lista de tarifas asociadas a cada servicio conexo que se presta. Más que el pago por un servicio que represente un beneficio al consumidor financiero es una represalia bancaria que abusa de su posición dominante, la cual no es controlada por el Estado, pese a que constitucionalmente la regularización de servicios públicos, responsabiliza al Estado para proteger al más débil. (Gordillo, 1982).

Dentro de este tipo de costos, el Banco de Occidente sanciona a su consumidor financiero con las más altas y excesivas penalidades cuando ocasiona una transacción no exitosa. El costo al efectuar un retiro no exitoso de la cuenta de ahorros utilizando el talonario, es por valor de \$11,200 + Iva m/c. Igualmente, esta entidad bancaria aplica sanciones con exorbitantes tarifas cuando el consumidor financiero intenta realizar operaciones, como transferencias ACH entre plazas, pagos de servicios públicos o cuando intenta el pago nacional de cheques por grupo Aval. Todas estas transacciones al ser, no exitosas, son causal para el cobro de penalidades que varían entre \$1,250 m/c y hasta los \$145,000 + Iva m/c, valores que son notablemente elevados a las demás entidades bancarias. (Banco de occidente – Tarifas, 2015).

Adicional a las penalidades por retiros con tarjeta débito o crédito, el Banco Popular aplica sanciones cuando se presenta una transacción no exitosa, en consignaciones nacionales por valor de \$10,700 m/c, por trasferencias ATH en medios electrónicos con una tarifa de \$5,000 m/c, al realizar pagos de cartera con una tarifa de \$1,250 m/c, cuando se retira con talonario o volante por valor de

\$10.700 m/c, por pagar la tarjeta de crédito por valor de \$1,250 m/c, al consultar el cupo de tarjeta de crédito en cajero ATH por valor de \$3.500 m/c, al fallar en la consulta de cupo de crédito en la propia red por valor de \$1,250 m/c, por pagar servicios públicos con una tarifa de \$1,250 m/c, y al realizar el simple cambio de clave con una tarifa de \$1,250 m/c. (*Banco Popular – Tarifas, 2015*).

Según reporte de la Superintendencia Financiera de Colombia, existen tres entidades financieras que penalizan a sus clientes por realizar abonos extraordinarios a sus créditos. El Banco GNB Sudameris sanciona a sus clientes con un 2% sobre los abonos extraordinarios que se realicen para pagar anticipadamente los créditos, el Banco de Occidente con un 3% y el Banco Pichincha con un 2%. Esta clase de penalización fue prohibida por el gobierno nacional, beneficiando a los consumidores financieros en el año 2012, sin embargo, como se aprecia estas tres entidades siguen cobrando este tipo de sanciones. (*Superintendencia Financiera de Colombia – Tarifas Bancarias, 2015-2016*); (*Ley 1555, 2012*).

Opuesto a los avances tecnológicos, por lo general el uso del talonario no origina este tipo de penalidades. En el momento que el cuentahabiente realiza retiros en la oficina bancaria donde hizo la apertura de su producto bancario, el cajero de la oficina bancaria advierte sin ningún problema o costo adicional, que no se cuenta con los fondos, al proporcionar el saldo al consumidor. Como beneficio adicional, los niveles de seguridad son mayores al validar la firma, huella, el uso de un talonario y personalización del servicio con mayor seguridad. Así mismo, con el talonario, el uso de claves se hace innecesario, lo que permite un comportamiento más humano al no ajusticiar al consumidor por el olvido de contraseñas.

Esta clase de penalidades, atentan contra la buena fe del consumidor, causándole un perjuicio económico y desequilibrando la relación contractual. Al realizar el cobro automático de estas sanciones bancarias, dentro de la imposición contractual, son una disposición claramente injusta al no beneficiar a los consumidores con los avances tecnológicos y lucrar a las entidades financieras. Lo que se constituye como una cláusula abusiva al disponer de sanciones arbitrarias que solo benefician a una de las partes. (*López, 2009*).

▪ Tarifa por chequera de cuenta corriente

La chequera es una libreta que contiene un número determinado de cheques, la cual es entregada al consumidor financiero por la apertura de la cuenta corriente en entidad bancaria. Cada cheque es un título valor que contiene la promesa de pago a la vista por parte del librador o titular de una cuenta corriente, a favor de la tercera persona portadora del título, la cual pretende hacer efectiva dicha promesa por medio del mandato de pago que se hace al banco. (Gadea, 2007).

La ventaja de utilizar chequera radica en la posibilidad de realizar pagos directamente en los establecimientos de comercio. Así mismo, como beneficiario del valor girado en el cheque, se tiene la posibilidad de endosar el cheque a una tercera persona sin tener que ir a cobrarlo directamente al banco. Dependiendo de la disponibilidad de fondos de la cuenta corriente, el librador puede prometer cualquier valor al suscribir el cheque, por lo que es más práctico que transportar altas sumas de dinero en efectivo. Tiene mayor seguridad respecto a las tarjetas débito y crédito en el momento del pago, ya que se requiere del visado de la firma, revisión del consecutivo del cheque, confirmación de datos, someter a una prueba química el papel de seguridad, y en ocasiones, se procede antes del pago a confirmar vía telefónica con el titular de la cuenta. (manuales pago de cheques Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda, 2015).

Al analizar el valor de las chequeras de los 11 establecimientos bancarios más representativos en Colombia, se observa que los incrementos que ha presentado esta tarifa desde el año 2010 hasta el año 2014, son en promedio de un 4% por cada año. En tanto, el Índice de precios al consumidor – IPC presenta un incremento promedio durante este periodo del 2.94%, lo que indica que el costo de las chequeras ha aumentado un 25% más que el promedio de todos los productos de la canasta familiar. (Superintendencia Financiera de Colombia – Informe Anual, 2015).

Entre las entidades bancarias con mayor participación en el mercado, Bancolombia es la entidad más costosa, al entregar una chequera de 100 unidades con un valor de \$460.000 m/c, en tanto el Banco de Bogotá tiene una tarifa por valor de \$403.680 m/c y Davivienda por un valor de \$376.800 m/c. Contrariamente, por la misma cantidad de cheques, el banco GNB Sudameris S.A. cobra un valor de \$280.140 m/c, en comparación con Bancolombia, es un 64.2% más económica. Esta diferencia en las tarifas se presenta a pesar de que la Superintendencia Financiera de Colombia entrega instrucciones de seguridad de manera general, por lo que todas las chequeras deben cumplir

con la seguridad, administración de riesgos, criterios técnicos y jurídicos para su cabal cumplimiento.
(Decreto 663, Art. 326, Núm. 3, 1993).

Costo chequeras

Entidades	Valor de Chequera por:													
	10 cheques		15 cheques		25 cheques		30 cheques		40 cheques		50 cheques		100 cheques	
	Total	C/u	Total.	C/u	Total.	C/u	Total.	C/u	Total.	C/u	Total.	C/u	Total.	C/u
BANCO DE BOGOTA	50.924	5.092					135.372	4.512					403.680	4.037
BANCO POPULAR S.A.					92.800	3.712					168.200	3.364	406.000	4.060
BANCOLOMBIA S.A.	46.000	4.600							184.000	4.600			460.000	4.600
CITIBANK - COLOMBIA	48.000	4.800					136.400	4.547					423.600	4.236
BANCO GNB SUDAMERIS									111.940	2.799			280.140	2.801
BBVA COLOMBIA	47.096	4.710					130.964	4.365	170.984	4.275			420.036	4.200
BANCO DE OCCIDENTE							129.870	4.329					432.900	4.329
BANCO CAJA SOCIAL BCSC					108.112	4.324					201.840	4.037	396.720	3.967
BANCO DAVIVIENDA							117.500	3.917					376.800	3.768
BANCO COLPATRIA	38.080	3.808									190.400	3.808	380.800	3.808
BANCO AGRARIO					104.950	4.198					209.901	4.198	419.800	4.198
BANCO AV VILLAS			64.380	4.292			131.718	4.391					435.232	4.352
BANCO PROCREDIT	51.000	5.100					136.000	4.533			225.000	4.500		
BANCO BANCAMIA S.A.														
BANCO WWB S.A.														
BANCO COOMEVA S.A.							123.270	4.109					368.497	3.685
BANCO FINANADINA S.A.							20.000	667						
BANCO FALABELLA	30.000	3.000					80.000	2.667						
BANCO PICHINCHA S.A.							104.900	3.497					314.700	3.147
BANCO COOPCENTRAL	35.000	3.500					100.000	3.333			160.000	3.200		
BANCO SANTANDER											200.000	4.000		
BANCO MUNDO MUJER														
BANCO MULTIBANK S.A.														
BANCO COMPARTIR S.A.							90.000	3.000			150.000	3.000		

Fuente: Superintendencia financiera de Colombia (2015 - 2016). Valores en pesos

Dentro de esta variedad de chequeras ofrecidas por los bancos, las chequeras con el mayor número de cheques no son las más económicas. El cheque unitario con la tarifa más baja en el mercado financiero corresponde a el Banco Finandina S.A., con una tarifa de \$667 m/c, la tarifa por cheque del banco Falabella es de \$2.667 m/c y tarifa por cheque del banco compartir es de \$3.000 m/c en chequeras de 30 cheques, los cuales son más económicos que los talonarios de 100 cheques de las demás entidades bancarias.

Se observa que las tres entidades que ostentan el mercado bancario cuentan con precios muy similares a diferencia de los bancos con poca participación. Este comportamiento se origina a pesar de que todos los cheques deben contener los mismos estándares de seguridad impartidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. Una tendencia que se observa es que la mayoría de los bancos intentan estar cerca del precio más costoso de la tarifa estipulada por Bancolombia, Banco de Bogota y Davivienda, entre los \$3.500 m/c y los \$4.500 m/c por cheque. Como se explicó con los

precios de los talonarios de ahorro, se observa un comportamiento oligopólico al intentar copia los precios de los bancos líderes en el mercado financiero. (Rodríguez, 2005c).

- **Tarifa por retiro con volante en ventanilla**

Este servicio lo ofrecen las entidades bancarias en los casos en que el consumidor financiero no disponga de un medio, ya sea talonario o tarjeta débito, para retirar el dinero de su cuenta. El banco pone a disposición un desprendible para ser diligenciado por el cliente con los datos básicos y con la suma de dinero que necesita retirar de la cuenta de ahorros o de la cuenta corriente. Para solicitar este servicio, el consumidor financiero debe adicionar un paso a la operación, el cual consiste en acercarse a la ventanilla de servicio bancario para ser identificado y poder solicitar el volante de retiro. (*manuales pago de cheques Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda, 2015*).

En el momento de la validación del desprendible, el banco realiza la verificación correspondiente del titular, a excepción de la autenticidad del documento, ya que éste es entregado directamente por el banco en el momento del retiro. Posterior a la validación y autenticación del titular de la cuenta, el consumidor financiero realiza el retiro del dinero en caja. Este procedimiento es más dispendioso y requiere de mayor disponibilidad de tiempo, por lo que no representa un mejor servicio que retirar con el talonario, chequera o la tarjeta débito.

Pese a adquirir la tarjeta débito, el talonario de ahorros o la chequera de la cuenta corriente con elevados costos, adicionalmente, el consumidor financiero debe pagar una tarifa por realizar un retiro de dinero directamente en las oficinas del banco, al no disponer de alguno de estos medios de retiro por cualquier causa. (*Superintendencia Financiera de Colombia – Tarifas Bancarias, 2015*).

Dentro de las tarifas más costosas está las del banco Davivienda, al cual cobra tanto en la oficina de apertura del producto como en oficinas fuera de la ciudad. Cada desprendible del talonario de ahorros ofrecido por el banco Davivienda cuesta un valor de \$4.070 m/c, al comparar este valor con el valor aplicado al volante de retiro por ventanilla, se observa que este último, es tres veces más costoso que el desprendible de un talonario. La operación de seguridad que desarrolla el banco es igual, tanto en el retiro con un desprendible del talonario de ahorros como con un solo volante de

retiro por ventanilla, sin embargo, no se justifica que se presente una diferencia tan elevada en un mismo retiro de dinero en las oficinas del banco sin presentar un beneficio diferencial.

Retiro en efectivo con desprendible Cuenta de ahorros

Entidad	Retiro con desprendible en oficina	Retiro con desprendible otras plazas
BANCO DE BOGOTA		12.412
BANCO POPULAR S.A.		12.412
BANCO CORPBANCA		9.125
BANCOLOMBIA S.A.		10.900
CITIBANK - COLOMBIA	4.200	4.200
BANCO DE OCCIDENTE		12.412
BANCO CAJA SOCIAL BCSC		8.120
BANCO DAVIVIENDA S.A.	11.000	11.600
BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.		4.500
BANCO COOMEVA S.A.	2.500	5.281
BANCO FALABELLA	7.000	
BANCO PICHINCHA S.A.		2.900
BANCO COOPCENTRAL		7.600

Fuente: Superintendencia financiera de Colombia (2015 - 2016). Valores en pesos

El valor más económico de esta tarifa lo presenta el Banco Pichincha al realizar el retiro con volante por ventanilla solo en oficinas fuera de la ciudad con una tarifa de \$2.900 m/c, seguido por el Banco Colpatria con una tarifa de \$4.500 m/c. El Banco de Bogotá y Bancolombia presentan una tarifa de \$12.412 m/c y \$10.900 m/c respectivamente, valores que son hasta cuatro veces más costosos que las tarifas más bajas.

Retiro en efectivo con desprendible Cuenta de corriente

Entidad	Retiro con desprendible en oficina	Retiro con desprendible otras plazas
BANCO DE BOGOTA		12.412
BANCO POPULAR S.A.		12.412
BANCO CORPBANCA		9.125
CITIBANK - COLOMBIA	4.200	4.200
BANCO GNB SUDAMERIS S.A.		6.960
BANCO DE OCCIDENTE		12.412
BANCO DAVIVIENDA S.A.	11.000	11.600
BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.		4.500
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.		12.328
BANCO COOMEVA S.A.	2.500	5.281
BANCO FALABELLA	7.000	

BANCO COOPCENTRAL	4.500
-------------------	-------

Fuente: Superintendencia financiera de Colombia (2015 - 2016). Valores en pesos

En el caso de cuentas corrientes, el retiro con volante por ventanilla por parte del Banco Davivienda sigue siendo uno de los más costosos, cobra una tarifa en la oficina de la misma plaza por valor de \$11.000 m/c y en otras plazas un valor de \$11.600 m/c. Los cobros más elevados de este tipo de tarifas son cobrados por las entidades con mayor participación en el mercado. Igualmente, al acceder a estos servicios conexos, se observa que la evolución tecnológica no esta siendo usada a favor del consumidor y por el contrario se aplican tarifas desproporcionadas al beneficio real prestado. (Bronfman, 2014d).

- **Tarifa por consignación nacional:**

La consignación nacional es un servicio conexo a las cuentas de ahorro y corriente, este servicio consiste en ofrecer al consumidor financiero la posibilidad de realizar consignaciones en efectivo o cheque en oficinas que se encuentran radicadas en otras ciudades. Los depósitos en efectivo que son efectuados por el usuario se abonan a las cuentas, lo que permite que el dinero se encuentre disponible inmediatamente para su uso. (Banco de Bogotá - web, 2016).

Este servicio bancario permite acortar distancias en el recaudo de dinero. Ofrece a los titulares de las cuentas un nivel de seguridad óptimo en las transacciones, al poder identificar claramente el tipo de abono efectuado, lo que permite un intercambio comercial con mayor fluidez, así como la facilidad del uso del dinero entre personas naturales.

Las tarifas por este servicio son muy similares entre los bancos, la mayoría cobra por este servicio valores superiores a los \$11.500 m/c por cada consignación a la cuenta. Al igual que otras tarifas, no existe un diferenciador que marque una genuina competencia en el mercado, lo que aumenta, aún más, los costos para mantener una cuenta bancaria. Este comportamiento recalca la clase de sistema financiero emergente en Colombia, presentando distorsiones y fallas del mercado, al existir una débil competencia con altos costos siendo características de la presencia de un oligopolio. (Ortiz y Cabello, 2009a).

Tarifas por consignación nacional

Entidades	Cuenta de Ahorros	Cuenta Corriente
BANCO DE BOGOTA	12.412	12.412
BANCO POPULAR S.A.	12.412	12.412
BANCO CORPBANCA	14.767	14.767
BANCOLOMBIA S.A.	11.100	11.100
CITIBANK - COLOMBIA	4.200	4.200
BBVA COLOMBIA	13.456	12.412
BANCO DE OCCIDENTE	12.412	12.412
BANCO CAJA SOCIAL BCSC	12.412	12.412
BANCO DAVIVIENDA S.A.	11.600	11.600
BANCO COLPATRIA	11.400	11.400
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA	12.128	12.128
BANCO AV VILLAS S.A.	12.412	12.412
BANCO COOMEVA S.A.	7.250	7.888
BANCO PICHINCHA S.A.	2.900	2.900
BANCO COOPCENTRAL	7.600	
BANCO MUNDO MUJER S.A.	4.000	
BANCO MULTIBANK S.A.	10.000	

Fuente: Superintendencia financiera de Colombia (2015 - 2016). Valores en pesos

Anteriormente la consignación nacional presentaba grandes inconvenientes, ya que los dineros tenían que ser trasladados de la oficina recaudadora, que se encuentra fuera de la ciudad, a la oficina bancaria donde el titular tiene radicada la cuenta de forma física. Sin embargo, es una de las transacciones que actualmente puede realizarse por medios electrónicos, y como resultado, los dineros son fácilmente compensados en línea. *(Historia consignación nacional Banco de Bogota - 1972).*

Los costos operativos por el traslado del dinero no es la causa del valor elevado de esta clase de tarifas, ya que los avances tecnológicos permiten tanto la comunicación clara de la operación como de la disponibilidad de efectivo en la ciudad donde se encuentra radicada la cuenta. Como se puede apreciar, los bancos de poca participación en el mercado permiten a los usuarios realizar consignaciones a bajos costos, a pesar de que no cuentan con el número de oficinas, con las que cuentan los bancos que manejan el mayor porcentaje del mercado financiero.

- **Tarifa por consulta de saldo tarjeta débito**

Esta tarifa es cobrada por la entidad bancaria cuando entrega información en tiempo real al consumidor financiero de los movimientos, saldos o estados de los productos que tiene con el banco. El costo de la comisión varía según el medio que utilice el consumidor para realizar la consulta, y puede que la tarifa sea cobrada por la entrega total o parcial de la información. (Greco, 2008a).

Por medio de este servicio, el consumidor financiero se beneficia al conocer en qué condiciones se encuentra su cuenta, tiene la posibilidad de reconocer las transacciones efectuadas para llevar un control de sus movimientos inmediatamente después de realizados. Al conocer el saldo de sus productos, el consumidor puede conocer con qué recursos cuenta, para posteriormente hacer uso del dinero.

Por lo general, las entidades bancarias cobran por este servicio cuando se realiza la consulta en cajero automático haciendo uso de la tarjeta débito. En las oficinas de cada banco, este servicio se cobra incorporado en la tarifa por concepto de copia de extractos. El único medio en que la mayoría de las entidades bancarias no cobra por este servicio, es cuando el consumidor financiero realiza la consulta de saldo por internet. (Superintendencia Financiera de Colombia - Tarifas bancarias Colombia, 2010 - 2017).

La calidad de la información varía según el medio en que el consumidor solicite la información. Cuando es solicitada por internet la información de los movimientos es mucho más completa permitiendo visualizar el saldo junto con los movimientos del mes en curso o de meses anteriores sin ningún costo. Al solicitar la información por oficina, el costo puede variar, según el banco, desde facilitar el saldo sin costo, hasta realizar el cobro de extractos según los periodos de transacciones que se requiera.

Sin embargo, al realizar la consulta de saldo con la tarjeta debito en los cajeros automáticos, la información es muy limitada. En este tipo de consultas, el cajero automático entrega el saldo descontando al consumidor la tarifa correspondiente, pero si se requiere de los movimientos de la cuenta, el cajero automático solo entrega los últimos 3 a 7 movimientos descontando igualmente una nueva tarifa por este servicio, lo cual lo hace excesivamente costosos y mucho menos eficiente que solicitar la información en la oficina o por internet.

Como se puede apreciar en la tabla, el beneficio es muy poco al solicitar el saldo o unos cuantos movimientos en el cajero automático frente a los altos costos. Las tarifas igualmente no muestran señales de competencia entre bancos, superando la rentabilidad de la mayoría de las cuentas de ahorro con depósitos iniciales mínimos requeridos.

Tarifas por consulta de saldo

Entidad	Con tarjeta debito	Con tarjeta debito otra red	Con tarjeta debito - internacional	Con tarjeta debito - vía teléfono
BANCO DE BOGOTA	1.250	4.300	4.300	
BANCO POPULAR S.A.	1.250	4.100	4.100	
BANCO CORPBANCA	1.950	7.300	12.300	
BANCOLOMBIA S.A.		4.255	4.255	1.750
CITIBANK - COLOMBIA	1,200	4.280	4.280	
BANCO GNB SUDAMERIS S.A.		4.100	4.100	
BBVA COLOMBIA	1.300	4.290	8	1.508
BANCO DE OCCIDENTE	1.250	4.150	2	
BANCO CAJA SOCIAL BCSC		4.250	4.250	
BANCO DAVIVIENDA S.A.		4.250	5.700	
BANCO COLPATRIA	1.450	4.445	4.445	
BANCO AGRARIO	1.550	4.250	2	
BANCO AV VILLAS S.A.	1.250	7.350	10.250	
BANCO PROCREDIT		3.965	3.965	
BANCO BANCAMÍA S.A.		3.200	3.600	
BANCO COOMEVA S.A.	1.724	4.279	5.052	1.031
BANCO FINANDINA S.A.		3.965		
BANCO FALABELLA		4.250	4.250	
BANCO PICHINCHA S.A.		3.000	3.850	
BANCO COOPCENTRAL		4.250		
BANCO MULTIBANK S.A.	4,250	4.250	12.800	
BANCO COMPARTIR S.A.	1.200	4.250		

Fuente: Superintendencia financiera de Colombia (2015 - 2016). Valores en pesos

Si bien la tarifa bancaria por consultar el saldo por internet es cero, no todos los colombianos tienen la posibilidad de acceso a este servicio, y realizar la consulta en computadores ajenos facilitaría a los delincuentes el robo de los dineros. La mayoría de la población colombiana se encuentra concentrada en un 88% en los estratos 1,2 y 3, y dentro de este sector con mayor vulneración, existe un gran número de familias que no cuentan con acceso a internet y no poseen computador e impresora. El 34,4% cuentan con conexión a internet en su hogar y solo el 16,1%

tienen conexión a internet mediante su teléfono celular. (*Departamento Administrativo Nacional de Estadística – Dane, 2015e*).

- **Tarifa por retiro en cajero automático o Pind-pad con tarjeta debito:**

Esta tarifa es cobrada por las instituciones financieras por realizar retiros en efectivo haciendo uso de los cajeros automáticos o Pind-pad, este último es un dispositivo electrónico que es instalado dentro de las oficinas bancarias para el retiro de efectivo haciendo uso de la tarjeta débito. Las diferentes tarifas por este servicio se cobran de acuerdo con la máquina expendedora de efectivo que se utilice y sí es o no de propiedad de la entidad bancaria. (*Greco, 2008b*).

El beneficio de usar el cajero automático es evitar trasladarse hasta la oficina bancaria donde se tiene radicada la cuenta, y así mismo, evitar la intervención de un empleado bancario para poder retirar dinero en efectivo de las cuentas de ahorros o corrientes, fuera y dentro del horario bancario, sin el diligenciamiento del talonario, chequera o volante de retiro. Como desventaja, el consumidor puede verse afectado por la delincuencia al retirar dinero en el cajero automático, ya que se encuentran ubicados en su gran mayoría sobre las calles de la ciudad.

La tarifa más costosa para retirar dinero en redes propias es por valor de \$1.950 m/c a cargo del Banco Corpbanca y por valor de \$1.550 m/c a cargo del Banco Agrario de Colombia. Realizar retiros de dinero en efectivo en bancos diferentes de donde se tiene radicada la cuenta es causa para aplicar tarifas has 4 veces más costosas que retirar en la propia red. La tarifa más costosa en retiros efectuados en otras redes es por valor de \$4.445 m/c a cargo del Banco Colpatria, seguida por la tarifa del Banco de Bogota que tiene un costo de \$4.300 m/c. Estas tarifas son superadas notablemente cuando se hace uso de la tarjeta debito dentro de la oficina y en cajeros internacionales llegando a un valor de hasta \$150.003 m/c en el caso del Banco Finandina. (*Superintendencia Financiera de Colombia – tarifas, 2015-2016*).

**Retiro de efectivo en cajero automático
con tarjeta debito**

Entidad	Cajeros Internacionales	Red Propia	Otras Redes	Pind-Pad
BANCO DE BOGOTA	4.300	1.250	4.300	4.500
BANCO POPULAR S.A.	5.000	1.250	4.100	4.500
BANCO CORPBANCA	12.300	1.950	4.150	6.600
BANCOLOMBIA S.A.	4.139		4.250	5.200
CITIBANK - COLOMBIA	4.280	1.200	4.280	
BANCO GNB SUDAMERIS	4.100		4.100	
BBVA COLOMBIA	*8	1.300	4.290	7.400
BANCO DE OCCIDENTE	*2	1.250	4.150	4.500
BANCO CAJA SOCIAL BCSC	4.250		4.250	7.000
BANCO DAVIVIENDA S.A.	5.700		4.250	6.600
BANCO COLPATRIA	4.445	1.450	4.445	4.500
BANCO AGRARIO	*2	1.550	4.250	
BANCO AV VILLAS S.A.	10.250	1.250	4.255	4.500
BANCO PROCREDIT	3.695		3.965	
BANCO BANCAMÍA S.A.	3.600		3.200	
BANCO COOMEVA S.A.	5.052	1.340	4.279	
BANCO FINANADINA S.A.	150.003		3.965	
BANCO FALABELLA	4.250		4.250	
BANCO PICHINCHA S.A.	4.200		3.000	
BANCO COOPCENTRAL		1.400	4.250	1.500
BANCO MULTIBANK S.A.	15.550	4.250	4.250	
BANCO COMPARTIR S.A.		1.200	4.250	

Fuente: Superintendencia financiera de Colombia (2015 - 2016). Valores en pesos

La tarifa sobre el servicio de retiro en cajeros automáticos fue fuertemente criticada por el sector político en base con el inconformismo de los consumidores financieros. Mediante un análisis en cabeza del entonces ministro de Hacienda, Juan Carlos Echeverry, se determinó que el valor de la comisión por el uso de cajeros automáticos era demasiado elevado, esta afirmación se hizo en base con un análisis aritmético comparando el cobro de la comisión por el uso de los cajeros automáticos en varios países similares a Colombia (Venezuela, Brasil, Ecuador, México y Argentina). Como resultado de este estudio, se limitó el cobro de comisiones por el uso de cajeros automáticos a un valor de \$3.965 para el año 2011. (*Decreto 4809, 2011*).

En el periodo analizado, las utilidades de las entidades más representativas del mercado bancario no se han dejado de incrementar. Es decir que la obligada disminución de la tarifa por parte del gobierno no beneficio significativamente a los consumidores financieros, y tampoco afecto las utilidades bancarias al incrementar el costo en otros servicios. Previo a estos resultados, el gremio de

la banca presentó sus críticas, mencionando que esta medida afectaría la actividad bancaria y era necesario reacomodarse en aras de rentabilizar el negocio financiero. (*Asobancaria, 2011*).

Como se puede analizar lo adelantos tecnológicos en cajeros automáticos no fueron útiles para mitigar los costos a los consumidores, por el contrario, los cajeros automáticos han servido para encarecer el uso de las cuentas de ahorros y corrientes beneficiando únicamente a las entidades bancarias. Igualmente se castigó al consumidor por utilizar los servicios de forma personalizada reduciendo la afluencia de clientes en las oficinas y por ende beneficiando a las entidades bancarias en la reducción de costos operativos.

- **Tarifa por transferencias de efectivo entre cuentas:**

La transferencia de efectivo es una transacción donde el titular de la cuenta ordena a la entidad bancaria, que cargue a su cuenta una determinada cantidad de dinero para ser enviada a la cuenta de la persona que el titular indique, ya sea dentro de la misma entidad bancaria u otro banco. Por esta transacción las entidades bancarias cobran una tarifa de acuerdo con el medio que el titular utilice. (*Greco, 2008c*).

Este tipo de transacción permite a los consumidores financieros enviar dinero a las cuentas de terceros, sin tener que acercarse a la oficina y sin la intervención de un empleado bancario. La transacción es muy segura en tanto el titular suministre la información exacta y necesaria solicitada por la entidad bancaria para poder realizar la transferencia.

Las entidades bancarias aplican esta tarifa, a las transferencias que se realicen por cajeros automáticos, internet y por vía telefónica. Contrario a la tarifa por consulta de saldo, hacer este tipo de transacción por internet implica pagar tarifas más costosas que el uso de cajeros automáticos, lo cual es contradictorio, ya que los avances tecnológicos, en este caso, hacen más costosa la transacción, por lo que hacer este tipo de operación directamente en la oficina es mucho más económico. (*Superintendencia Financiera de Colombia - Tarifas Bancarias, 2015 – 2016*).

Tarifas por transferencias entre cuentas

Entidades	Cajero Automático	Internet	Teléfono
BANCO DE BOGOTA	1.250	14.152	14.268
BANCO POPULAR S.A.	1.250	4.000	5.104
BANCO CORPBANCA	1.950	8.164	
BANCOLOMBIA S.A.		7.600	7.600
CITIBANK - COLOMBIA			4.500
BANCO GNB SUDAMERIS		4.230	
BBVA COLOMBIA	1.750	4.640	2088
BANCO DE OCCIDENTE	1.250	5.800	5.800
BANCO BCSC		4.930	
BANCO DAVIVIENDA S.A.		7.300	7.300
BANCO COLPATRIA	1.450	6.400	
BANCO AGRARIO		4.679	
BANCO AV VILLAS S.A.	1.250	5.104	5.406
BANCO PROCREDIT		3.000	
BANCO COOMEVA S.A.	1.340	6.737	6.737
BANCO FALABELLA		5.000	
BANCO PICHINCHA S.A.		5.100	
BANCO COOPCENTRAL		4.000	
BANCO SANTANDER		4.000	

Fuente: Superintendencia financiera de Colombia (2015 - 2016). Valores en pesos

La tarifa más costosa vía internet es por valor de \$14.152 m/c aplicada por el Banco de Bogota, seguido por el Banco Corpbanca. Al realizar este tipo de transferencia vía telefónica el Banco de Bogota cobra la tarifa más costosa por valor de \$14.268 m/c, seguido de Bancolombia por un valor de \$7.600 m/c. el comportamiento de las tarifas vía cajero automático tienen un comportamiento semejante. (Superintendencia Financiera de Colombia - Tarifas Bancarias, 2015 – 2016).

▪ Tarifa por pagos a terceros y débito automático:

El servicio de pago a terceros es una transacción ofrecida por las entidades bancarias, la cual permite realizar pagos como es el caso de los servicios públicos domiciliarios, pago de impuestos o en general a las empresas del comercio que tengan adscritos este tipo de servicio en cada banco. El consumidor financiero realiza esta operación con el fin de pagar una deuda, adquirir un bien u obtener un derecho de acuerdo con la tercera persona al que se le dirija el pago. Este tipo de transacción se hace con el objeto de cumplir las obligaciones en cabeza del consumidor. (Greco, 2008d).

El tipo de pago más común realizado a través de este servicio por el consumidor financiero son de servicios públicos, es un benéfico al poder evitar trasladarse a cada entidad de servicios

públicos y realizar el pago por separado. Por cada pago que realice el consumidor financiero la entidad bancaria cobra una tarifa de acuerdo con su política. La mayoría de las entidades financieras aplican una tarifa más elevada cuando el consumidor financiero realiza sus pagos vía cajero automático en otras redes diferentes a su banco.

La entidad que aplica la tarifa más costosa por realizar pagos a terceros es el Banco Av. Villas, cobrando un valor de \$7.350 m/c por la utilización de este servicio en cajeros automáticos de otras redes. Igualmente, esta entidad cobra al consumidor financiero un valor de \$1,218 m/c por realizar el pago de cartera vía telefónica, incrementando así los costos y dificultando aún más al consumidor el acceso a este tipo de las líneas de crédito. Se observa que la política de la mayoría de las entidades bancarias es no cobrar por este tipo de servicio cuando el consumidor financiero realizar la transacción vía cajero automático en la red del mismo banco. Sin embargo, existen cuatro bancos que cobran esta tarifa, dentro de los cuales el Banco Corpbanca aplica la tarifa más costosa por valor de \$8.164 m/c. (*Superintendencia Financiera de Colombia - Tarifas Bancarias, 2015 – 2016*).

Nuevamente la tecnología fue utilizada por las entidades bancarias para generarle un costo adicional al consumidor, al crear una nueva comisión por el pago a terceros mediante el uso de los cajeros automáticos. Con la creación de este medio electrónico las entidades bancarias han dirigido al consumidor financiero a pagar sus obligaciones mediante el uso de los cajeros automáticos, lo que ha originado una utilidad adicional y reducción de cargas operativas en las oficinas a favor de los bancos. Sin embargo, los pagos realizados directamente en los establecimientos bancarios no tienen costo, por lo que es mejor pagar a terceros directamente en las oficinas bancarias que utilizar los medios electrónicos, ya que como es evidente en este caso, los avances tecnológicos no favorecen al consumidor financiero.

El beneficio de pagar directamente los servicios públicos domiciliarios en la oficina bancaria es que solo se paga el valor de la facturación, pese a que se necesita de una persona física (cajero), sellos de recibido, papelería y todos los elementos operativos para tal fin. Por el contrario, al trasladar al consumidor financiero en el uso de los medios electrónicos, surge la nueva modalidad de cobro de comisiones por pagos electrónicos de servicios públicos, valores que varían según el medio electrónico elegido (teléfono, cajero automático o internet), haciendo más costoso este servicio para el consumidor.

Tarifa por pagos y débito automático

Entidad	Pagos Cajero Automático		Débito Automático	
	Pagos Misma Red	Pagos Otras Redes	En Cuenta Corriente	En Cuenta De Ahorros
BANCO DE BOGOTA		4.300		
BANCO POPULAR S.A.		4.100	2.900	2.900
BANCO CORPBANCA	8.164	4.150	4.150	4.150
BANCOLOMBIA S.A.				
CITIBANK - COLOMBIA		4.280		
BANCO GNB SUDAMERIS		4.100		
BBVA COLOMBIA		4.290		
BANCO DE OCCIDENTE		4.150		
BANCO DAVIVIENDA S.A.		4.250		
BANCO COLPATRIA			1.600	1.600
BANCO AGRARIO	926			
BANCO AV VILLAS S.A.		7.350		
BANCO PROCREDIT		3.695		
BANCO BANCAMÍA S.A.		3.200		
BANCO WWB S.A.				
BANCO COOMEVA S.A.	1.136	4.270		
BANCO COOPCENTRAL				2.500
BANCO SANTANDER	4.000			
BANCO MUNDO MUJER				
BANCO MULTIBANK S.A.		4.250		

Fuente: Superintendencia financiera de Colombia (2015 - 2016). Valores en pesos

Paralelamente al servicio de pagos a terceros, las entidades financieras permiten realizar estos pagos con débito automático a las cuentas. Este servicio consiste en inscribir con antelación la cuenta de la empresa o del tercero al que el consumidor financiero desea realizar el pago o el abono del dinero de forma automática, ya sea en la expedición de la factura de la empresa o programando el pago para ser efectuado en un día específico. Esta modalidad de pago le permite al consumidor financiero, pagar sin tener que estar pendiente del día o del momento de la expedición de la factura, ya que los pagos se realizarán de forma automática. (*Banco de Occidente – concepto página web, 2016*).

La tarifa por este servicio es gratuita en la mayoría de entidades bancarias, sin embargo, existen cuatro entidades que cobran por este servicio, siendo la más costosa el banco Corpbanca cobrando un valor de \$4.150 m/c por cada pago con el servicio de débito automático. Lo cual configura a esta entidad bancaria como la más costosa para realizar pagos a terceros directamente o de forma programada.

- **Tarifa por cuota de manejo tarjeta de crédito:**

Este medio de pago que maneja un crédito rotativo reutilizable es susceptible a las más altas tasas de interés bancarios. Al comparar este producto con el crédito de consumo o el crédito hipotecario, se observa que la tarjeta de crédito cobra en promedio tasas de interés desde 25% EA hasta alcanzar tasas del 32.5% EA., lo que lo hace el producto crediticio más costoso del mercado financiero. (*Puche y Garcés, 2014*).

El cobro de esta tarifa es aplicado al consumidor financiero por tener a disposición un cupo de crédito, el cual puede utilizar en compras o avances de dinero en efectivo, con la posibilidad de poder diferir la obligación de pago hasta 36 meses. Este tipo de producto puede adicionalmente disponer de algunas asistencias como por ejemplo médicas, seguros de viaje, al hogar, a vehículos, internacionales, entre otras, de acuerdo con el tipo de tarjeta de crédito que entregue cada entidad bancaria. (*Asobancaria, 2016*).

Otras franquicias adicionales a las comúnmente conocidas son las ofrecidas por la entidad financiera Bancolombia, quien con la franquicia American Express cobra de forma trimestral anticipada un valor de \$57.800, \$70.000 y \$74.900 m/c por sus tarjetas de crédito American Express Blue, American Express Green y American Express Gold. Así mismo, la entidad financiera Davivienda cobra por su franquicia de la tarjeta de crédito Diners un valor de \$65.000 m/c cobrados trimestre anticipado.

Como se observa, el comportamiento del valor de esta tarifa presenta una característica de homogeneidad entre las diferentes entidades bancarias. Sin embargo, se encuentran algunas excepciones en el cobro de tarifas con valores bajos como es el caso de la tarjeta de crédito visa clásica del Banco Coomeva quien cobra mes vencido una cuota de manejo por valor de \$13.000 m/c, seguida por el Banco Coopcentral con una tarifa por valor de \$13.500 m/c cobrada mes vencido. Así mismo, con la tarjeta MasterCard del Banco Falabella con un valor de \$11.900 m/c cobrado mensual vencido, siendo la más económica del mercado. (*Superintendencia Financiera de Colombia - Tarifas Bancarias, 2015 – 2016*).

Tarifa cuota de manejo de la tarjeta de crédito

Entidad	Visa Clásica		Visa Gold		Visa Platinum		MasterCard Clásica		MasterCard Gold		MasterCard Platinum	
	Valor	Moneda	Valor	Moneda	Valor	Moneda	Valor	Moneda	Valor	Moneda	Valor	Moneda
BANCO DE BOGOTA	53.100	TA	63.000	TA	70.200	TA	53.100	TA	63.000	TA	70.200	TA
BANCO POPULAR S.A.	19.720	MV	22.040	MV	25.520	MV						
BANCO CORPBANCA	53.000	TA	63.500	TA	70.000	TA	53.000	TA	63.500	TA	70.000	TA
BANCOLOMBIA S.A.	53.500	TA	61.500	TA	73.500	TA	53.500	TA	63.500	TA	73.500	TA
CITIBANK - COLOMBIA	18.900	MV	22.700	MA	25.300	MA	18.900	MA	22.700	MA	25.300	MA
BANCO GNB SUDAMERIS	48.600	TV	55.800	TV	63.600	TV			55.800	TV	63.600	TV
BBVA COLOMBIA	52.800	TA	62.400	TA	69.900	TA	52.800	TA	62.400	TA	69.900	TA
BANCO DE OCCIDENTE	55.100	TA	64.500	TA	69.500	TA	55.100	TA	64.500	TA	69.500	TA
BANCO BCSC	51.500	TA	62.000	TA	67.000	TA	51.500	TA	62.000	TA	67.000	TA
BANCO DAVIVIENDA	53.300	TA	63.700	TA	70.000	TA	53.300	TA	63.700	TA	70.000	TA
BANCO COLPATRIA	53.900	TA	63.900	TA	68.900	TA	53.900	TA	63.900	TA	68.900	TA
BANCO AGRARIO	15.972	MA	17.833	MA								
BANCO AV VILLAS S.A.	52.600	TA	60.800	TA	68.000	TA	52.600	TA	60.800	TA	68.000	TA
BANCO COOMEVA S.A.	13.000	MV	16.000	MV	21.000	MV						
BANCO FINANDINA S.A.	49.900	TA	57.000	TA								
BANCO FALABELLA							11.900	MV				
BANCO PICHINCHA S.A.	38.500	TA	42.900	TA	60.500	TA						
BANCO COOPCENTRAL	13.500	MV										

Fuente: Superintendencia financiera de Colombia (2015 - 2016). Valores en pesos

Se puede observar que existe un número mayor de comisiones cobradas al consumidor financiero por el uso de la tarjeta de crédito (consulta de saldo, copia de extractos, avances, reposición de tarjeta, certificaciones, etc.), que sumado a los altos intereses, convierten a este producto en el más costoso del mercado. Al realizar el ejercicio aritmético sobre los costos susceptibles de ser aplicados en el uso de la tarjeta de crédito con la entidad financiera Banco de Bogotá, se puede constatar que los costos que asume el consumidor financiero son elevados superando la usura. En el caso de hacer una compra por valor de \$1.000.000 m/c haciendo uso de la tarjeta de crédito Visa Clásica con esta entidad financiera se obtienen los siguientes datos en la siguiente tabla:

Concepto	Comisión aplicable	Cantidad de usos	Valor	tasa de interés MV	Valor de interés mensual	Total por año
Capital Utilizado		1	\$ 1.000.000	0,0213083	\$ 21.308	\$ 255.700
cuota de manejo	\$ 53.100	4	\$ 212.400			\$ 212.400
Consulta de cupo	\$ 4.300	5	\$ 21.500			\$ 21.500

Avance en efectivo	\$ 4.300	5	\$ 21.500		\$ 21.500
Reposición por deterioro	\$ 15.660	1	\$ 15.660		\$ 15.660

Total, de costos al año \$ 526.760

Porcentaje (%) sobre el capital utilizado 53

Fuente: Tasas de interés TC - Superintendencia financiera de Colombia (Periodo de Consulta (31/08/2015). Valores en pesos

Al proceder a calcular los valores que le son aplicables a esta tarjeta de crédito, de acuerdo con los usos promedio más frecuentes y necesarios que realizan los consumidores financieros, se obtiene como resultado que, con el uso básico de los servicios de la tarjeta de crédito el consumidor financiero paga por cada millón financiado un valor aproximado del 53% sobre el valor del préstamo. Este cálculo aritmético demuestra fácilmente que los valores totales cobrados por el uso de la tarjeta de crédito superan fácilmente el valor de la usura fijada por la Superintendencia Financiera de Colombia, pese que no se incluyen el cobro de comisiones por concepto de copia de extractos, certificaciones entre otros. Si bien es cierto que la tasa de interés tomada para este cálculo no sobrepasa el porcentaje de usura, finalmente, al aplicar los valores reales tanto del interés como el de las comisiones, se observa que los costos por el uso de las tarjetas de crédito superan notablemente los límites impuestos por la ley. (*Corte Constitucional, Sentencia C-479 del 9 de mayo de 2001*).

Se observa que las tarifas de las tarjetas de crédito con altos cupos no presentan grandes diferencias con las tarifas de las tarjetas de crédito con bajos cupos. En esta medida, las entidades financieras se inclinan por favorecer a las personas de alto nivel económico, sin considerar que la mayoría de la población se encuentra en los bajos estratos, este comportamiento margina las clases sociales menos favorecidas y facilita la discriminación, teniendo en cuenta que no es proporcional ni justo, pagar una cuota de manejo por valor de \$53.100 por un cupo de \$1.000.000 m/c en una tarjeta de crédito visa clásica, que pagar una cuota de manejo por valor de \$70.200 por un cupo de \$15.000.000 en una tarjeta de crédito visa Platinum, en el caso de la entidad financiera del Banco de Bogotá. Es decir, que las entidades financieras benefician a las personas de alto nivel económico, pero no presentan mayor interés en favorecer a la mayoría de la población que se encuentra en un bajo nivel económico.

Actualmente el consumidor financiero lo piensa con detenimiento para acceder a el uso de la tarjeta de crédito, debido a que existe el descuento en el establecimiento comercial cobrando valores

más elevados, el cobro del IVA, la devaluación de bienes que son importados, y a lo anterior se suma el cobro de intereses y tarifas bancarias que superan la usura, con todo esto se desestimulan drásticamente el consumo que es la base para que se generen nuevos empleos y para que haya un mercado activo. (Jorge González, 2018).

▪ **Tarifa por avance de efectivo tarjeta de crédito:**

Esta tarifa es aplicada por las entidades financieras cuando el consumidor hace un avance de dinero en efectivo, utilizando los cajeros automáticos, vía internet o por vía telefónica. Dentro de las tarifas más costosas para realizar los avances con la tarjeta de crédito se encuentra las comisiones por el uso de los cajeros automáticos. Sin embargo, se observa entidades financieras que cobran excesivos valores al realizar un avance de efectivo por vía telefónica o internet. (Superintendencia Financiera de Colombia - Tarifas Bancarias, 2015 – 2016).

El comportamiento en el cobro de este tipo de tarifas es muy semejante ente las entidades bancarias. El valor promedio que cobran los bancos por este servicio es de \$4.500 m/c, siendo el Banco Davivienda la entidad financiera más costosa en red propia y otras redes para realizar un avance en efectivo con la tarjeta de crédito. En tanto el Banco de Bogota y el Banco BBVA cobran un valor excesivo del 1% y 8 dólares respectivamente, por realizar un avance en efectivo con la tarjeta de crédito fuera del país.

Tarifas por avance con la tarjeta de crédito

Entidad	Cajero Automático			Por Internet	Por Teléfono
	Red Propia	Otra Red	Fuera Del País		
BANCO DE BOGOTA	4.300	4.300	1%		5.600
BANCO POPULAR S.A.	4.300	4.500	4.500		
BANCO CORPBANCA	4.150	4.150	12.300	4.150	
BANCOLOMBIA S.A.	4.255	4.255	*2		
CITIBANK - COLOMBIA	4.280	4.280	4.280		3.500
BANCO GNB SUDAMERIS	4.100	4.100	4.100		42.900
BBVA COLOMBIA	4.290	4.290	*8	4.290	4.290
BANCO DE OCCIDENTE	4.300	4.300	*2		
BANCO BCSC	3.850	4.250			
BANCO DAVIVIENDA	8.000	4.250	4.250	4.250	8.000
BANCO COLPATRIA	4.445	4.445	4.445	4.445	
BANCO AGRARIO	4.250	4.250	*2		

BANCO AV VILLAS S.A.	6.050	4.251	10.250	4.930	4.937
BANCO COOMEVA S.A.	4.253	4.253	6.186		4.206
BANCO FINANDINA S.A.		3.965	15.000		
BANCO FALABELLA		4.220	4.250	4.250	
BANCO PICHINCHA S.A.		4.239			
BANCO COOPCENTRAL	4.200	4.200	20.000		

Fuente: Superintendencia financiera de Colombia (2015 - 2016). Valores en pesos y en dólares *

El Banco Sudameris por realizar un avance de dinero vía telefónica cobra una tarifa de \$42.900 m/c, siendo un costo excesivo respecto a el valor cobrado por las demás entidades bancarias. Dentro de este tipo de cobros elevados, se encuentra el Banco de Bogota y el Banco Davivienda, entidades que con mayor participación en el mercado no muestran un valor diferencial que beneficie al consumidor financiero.

Esta es otra tarifa que generan gran impacto en la economía de los consumidores financieros, y como se observa, las entidades financieras no presentan comportamientos acordes con la responsabilidad social empresarial en el sentido económico, ético y social. Con el cobro excesivo de comisiones en el uso de la tarjeta de crédito se frena la inclusión financiera impidiendo que la población con menores ingresos acceda a este tipo de servicios. (Cortés y Vargas, 2015).

- **Tarifa por reposición de tarjeta de crédito y débito:**

La tarifa por reposición en tarjetas de crédito la aplica las instituciones bancarias cuando el consumidor financiero pierde la tarjeta o presenta signos de deterioro que impide hacer uso de ésta. Por cada banco y tipo de franquicia varía el valor de la reposición de la tarjeta, presentándose valores tanto excesivos como muy económicos, tanto en las tarjetas débito como en las tarjetas de crédito.

El beneficio por el pago de esta tarifa radica en el mantenimiento del estado físico de la tarjeta de crédito o débito. Sin embargo, la cuota de administración o cuota de manejo de la tarjeta de crédito es cobrada por la entidad financiera con el objeto de tener a disposición del consumidor el cupo de crédito (Asobancaria, 2016). No obstante, poner a disposición el cupo de crédito claramente hace referencia a facilitar los medios para que el consumidor disponga del cupo de crédito asignado, lo que incluye la reposición del plástico con el cual accede a los medios electrónicos.

Entonces, si la cuota de manejo de la tarjeta de crédito la suma el consumidor para tener a disposición el cupo de crédito, esto indicaría, que la tarifa por reposición del plástico físico pasa a ser una tarifa injustificada y doblemente asumida por el consumidor financiero. Este hecho se suma a la diferencia radical en los valores de la tarifa, teniendo en cuenta que la estructura del material de las tarjetas es muy similar.

La entidad bancaria que presenta el valor más elevado es el Banco Av. Villas, cobrando por la reposición de la tarjeta de crédito un valor de \$22.852 m/c, seguido por el Banco Colpatria por un valor de \$20.600 m/c. Al otro extremo, la mínima tarifa cobrada la aplica el Banco GNB Sudameris por un valor de \$11.484 m/c. Al comparar estas dos tarifas se observa que hay una diferencia casi del doble sobre el menor valor aplicado a este servicio. Así mismo, el número de tarjetas vigentes para el Banco de Bogota, Bancolombia y el Banco Colpatria son en promedio 1.825.000 tarjetas, a diferencia del Banco GNB Sudameris quien tiene 28.343 tarjetas vigentes. Adicionalmente, los bancos con mayor participación en el mercado sobrepasan en 16.5 veces las utilidades que, en comparación, obtuvo el Banco GNB Sudameris. (*Superintendencia Financiera de Colombia - Tarifas Bancarias – utilidades bancarias 2015 – 2016*).

Por lo tanto, el valor de la tarifa no está dada por las fuerzas entre la oferta y la demanda, así como tampoco es establecido por factores de la competencia, pero se aprecia, que el valor de esta tarifa es determinado bajo el dominio de pocas entidades bancarias. Este comportamiento en el mercado indica que los altos valores son establecidos por la concentración bancaria, produciendo fallas en el mercado propio de las economías en desarrollo, lo cual generan ineficiencia al impedir la inclusión financiera a razón de los altos costos e intereses bancarios. (*Ortiz y Cabello, 2009b*).

Tarifas por reposición de la tarjeta de crédito

Entidad	Tarjeta Débito		Visa Clásica		Visa Gold		Visa Platinum		MasterCard Clásica		MasterCard Gold		MasterCard Platinum	
	D	P	D	P	D	P	D	P	D	P	D	P	D	P
BANCO DE BOGOTA	14.616	14.616	15.660	15.660	15.660	15.660	15.660	15.660	15.660	15.660	15.660	15.660	15.660	15.660
BANCO POPULAR	11.484	11.484	11.484	11.484	11.484	11.484	11.484	11.484						
BANCO CORPBANCA	13.000	18.000	18.000	18.000	18.000	18.000	18.000	18.000	18.000	18.000	18.000	18.000	18.000	18.000
BANCOLOMBIA		11.000	21.000	21.000	21.000	21.000	21.000	21.000	21.000	21.000	21.000	21.000	21.000	21.000
CITIBANK - COLOMBIA			16.000	16.000	16.000	16.000			16.000	16.000	16.000	16.000		

BANCO GNB SUDAMERIS		11.484	11.484	11.484	11.484	11.484	11.484	11.484			11.484	11.484	11.484	11.484
BBVA COLOMBIA	12.200	12.200	17.000	17.000	17.000	17.000	17.000	17.000	17.000	17.000	17.000	17.000	17.000	17.000
BANCO DE OCCIDENTE			12.500	12.500	12.500	12.500	12.500	12.500	12.500	12.500	12.500	12.500	12.500	12.500
BANCO BCSC	8.000	8.000		17.342		17.342		17.342				17.342		17.342
BANCO DAVIVIENDA			20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000
BANCO COLPATRIA	9.900	9.900	20.600	20.600	20.600	20.600	20.600	20.600	20.600	20.600	20.600	20.600	20.600	20.600
BANCO AGRARIO	11.482	11.482	12.028	12.028	12.028	12.028								
BANCO AV VILLAS	14.152	14.152	22.852	22.852	22.852	22.852	22.852	22.852	22.852	22.852	22.852	22.852	22.852	22.852
BANCO PROCREDIT COLOMBIA	11.000	11.000												
BANCO BANCAMÍA	5.900	5.900												
BANCO COOMEVA	7.409	12.163	15.000	15.000	15.000	15.000	15.000	15.000						
BANCO FINANADINA			16.380	16.380	16.380	16.380								
BANCO PICHINCHA	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000						
BANCO COOPCENTRAL	8.650	8.650												
BANCO MULTIBANK	10.000	10.000												
BANCO COMPARTIR	6.500	6.500												

Fuente: Superintendencia financiera de Colombia (2015 - 2016). Valores en pesos

D = Deterioro

P = Perdida

Los costos más elevados por la reposición de la tarjeta débito, los presenta el Banco de Bogota con una tarifa por valor de \$14.616 m/c, seguido del Banco Av. Villas con una tarifa por valor de \$14.152 m/c. La entidad financiera Bancamía aplica un valor por esta tarifa de \$5.900 m/c. Al comparar estos valores, sobresale una diferencia significativa e injustificada, apreciación que se puede determinar, teniendo en cuenta que las entidades con mayor participación en el mercado tienen la capacidad de ofrecer tarifas económicas, pero su interés se evidencia el interés económico de lucro sin trasladar verdaderos beneficios al consumidor. (Garay, 2010b).

Sumado a la cuota de administración, a los costos por utilización en internet, teléfono, cajeros automáticos y oficinas, junto con arbitrarias penalidades, el consumidor se ve sometido a pagar por la reposición de una tarjeta elaborada en plástico o cartón, con valores tarifarios en muchos casos excesivos que desconocen una garantía por la vida útil de la tarjeta.

- **Tarifa por estudio de crédito:**

Esta tarifa corresponde a el cobro realizado por las entidades bancarias por el hecho de realizar un estudio que pueda establecer la viabilidad o no viabilidad de conceder un préstamo de dinero al consumidor financiero. Dentro de este estudio se verifica, la capacidad de pago frente a otra

obligación adquirida por parte del consumidor, reportes en las centrales de riesgo, verificación de referencias laborales o familiares, y demás datos de la reputación del cliente que indiquen la factibilidad de retorno del dinero entregado en préstamo por la entidad bancaria. (Alvarado y Quiñonez, 1999).

Se observa que el cobro de esta comisión no maneja un patrón lógico entre la tarifa aplicada y el capital susceptible de ser desembolsado, así mismo, se observa que existen tarifas muy elevadas respecto a los valores de las demás entidades bancarias. En el mercado la entidad financiera que presenta los valores más elevados es el Banco Bancamia, llegando a una tarifa de \$811.800 m/c por concepto de estudio de un microcrédito entre los 5 y los 10 millones de pesos. La siguiente entidad financiera más costosa es el Banco BBVA alcanzando un valor de \$116.000 m/c por el estudio de un crédito entre los 5 y 10 millones de pesos. (Superintendencia Financiera de Colombia - Tarifas Bancarias, 2015 – 2016).

Un intento fallido para financiar a los pequeños empresarios y disminuir los porcentajes de pobreza surgió con la línea de financiación del microcrédito, sin embargo, la baja cobertura del servicio y la poca eficiencia de las líneas creadas no han respondido a las necesidades específicas de los microempresarios (Barona, B. 2004). Este producto intenta llegar a la población marginada proporcionando recursos para el desarrollo, pero sumado a la problemática ya expuesta están las altas tasas de interés y las comisiones bancarias que crean un excesivo margen de intermediación, que inhiben a los pequeños empresarios a realizar inversiones favorables, o en el peor de los casos estos altos costos pueden llevar a quiebra. (Ortiz y Cabello, 2009c).

Tarifas por Estudio de crédito

Entidad	Vivienda		Consumo	Microcrédito			
	De 25 a 150 mm	Superior a 200 mm	De 5 a 50 mm	De 0 a 1,5 mm	De 1,5 a 3 mm	De 3 a 5 mm	De 5 a 10 mm o superior
BANCO DE BOGOTA			61.480				
BANCO POPULAR S.A.	60.320	60.320	56.840	60.320	60.320	60.320	60.320
BANCO CORPBANCA	164.000	259.700	45.000				
BANCO GNB SUDAMERIS			49.830				
BBVA COLOMBIA				17.400	34.800	58.000	116.000
BANCO BCSC	99.760	99.760					
BANCO AV VILLAS S.A.	116.000	116.000	37.120				
BANCO BANCAMÍA S.A.				511.800	611.800	711.800	811.800
BANCO WWB S.A.			63.800				
BANCO COOPCENTRAL	41.100	41.100	42.600	31.750	31.750	42.600	42.600
BANCO COMPARTIR S.A.			19.000				

Fuente: Superintendencia financiera de Colombia (2015 - 2016). Valores en pesos

Al cobrar esta tarifa, el consumidor financiero está pagando por una actividad que es propia del ejercicio bancario. El estudio de un crédito es una tarea administrativa que debe llevar a cabo los bancos para mitigar el riesgo, por lo que este tipo de cobro no sea coherente con las labores propias que deben cumplir las entidades financieras para asegurar el correcto manejo de los recursos. Esta situación se presenta a pesar de que el objeto social de las entidades bancarias es direccionar y administrar las labores como intermediarios financieros, con el fin de aumentar la seguridad en las operaciones, brindando soluciones a los consumidores que permitan obtener beneficios reales, mediante la captación, administración y colocación de los recursos que obtienen del público. (Ortega, 2003).

- **Tarifa por referencias bancarias:**

Una referencia bancaria, es un documento que constata que el titular de la cuenta corriente o de ahorros, es cliente de la entidad financiera, e incluye datos, como el tiempo de antigüedad de los productos financieros, así como recomendaciones según a quien vaya dirigido el documento. En tanto, la certificación es un documento mediante el cual la entidad financiera afirma o asevera que efectivamente se realizó una transacción, o una operación bancaria, así como informar que el saldo corresponde a la cuenta certificada. (Greco, 2008e).

De tal forma que, por la expedición de cada uno de estos documentos, se aplican tarifas de diferentes valores. La entidad financiera que presenta el mayor valor por una referencia bancaria es el Banco Colpatria, cobrando por este documento un valor de \$11.400 m/c, seguido por el Banco de Bogota cobrando un valor de \$10.208 m/c. Sin embargo, en oposición a estos valores, el Banco BCSC cobra un valor de \$638 m/c por la expedición de este documento.

Respecto a las certificaciones de crédito, la entidad financiera que presenta el mayor valor aplicado a esta tarifa es el Banco Corpbanca, cobrando un valor de \$28.980 m/c, seguido por el Banco Multibank con un valor de \$13.000 m/c. La menor tarifa aplicada es por valor a \$2.412 m/c cobrada por la entidad financiera Bancamia. En cuentas de ahorro, corriente y tarjeta de crédito, nuevamente la tarifa más elevada la presenta el Banco Colpatria por un valor de \$11.400 m/c, seguido por el Banco de Bogota por un valor de \$10.208 m/c.

Tarifas por referencia bancaria y certificaciones

Entidad	Referencia Bancaria o Comercial			Certificaciones			
	Cuenta Corriente	Cuenta De Ahorros	Tarjeta De Crédito	Cuenta Corriente	Cuenta De Ahorros	Tarjeta De Crédito	Crédito
BANCO DE BOGOTA	10.208	10.208	10.208	10.208	10.208	10.208	10.208
BANCO POPULAR S.A.	9.906	9.906	9.906	9.906	9.906	9.906	9.906
BANCO CORPBANCA	1.130	1.130	1.130	1.130	1.130	1.130	28.980
BANCOLOMBIA S.A.	4.700	4.700	4.700				5.413
CITIBANK	4.700	4.700		4.700	4.700	4.700	
BANCO GNB SUDAMERIS S.A.	6.960	6.960	6.960	6.960	6.960	6.960	6.960
BBVA COLOMBIA	7.772	7.772	7.772	7.772	7.772	7.772	7.772
BANCO DE OCCIDENTE	9.338	9.338	9.338				
BANCO BCSC	638	638	638	638	638	638	
BANCO COLPATRIA	11.400	11.400	11.400	11.400	11.400	11.400	11.400
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.	9.676	9.676	9.676	9.676	9.676	9.676	9.676
BANCO AV VILLAS	9.118	9.118	9.118	9.118	9.118	9.118	9.118
BANCO PROCREDIT COLOMBIA	7.500	7.500		7.500	7.500		7.500
BANCO BANCAMÍA		2.412			2.412		2.412
BANCO COOMEVA S.A.	6.294	6.294	3.200	6.294	6.294	4.000	
BANCO FINANDINA S.A.			6.000	5.990	5.990	9.990	9.990
BANCO PICHINCHA S.A.	6.300	6.300	6.300	6.300	6.300	6.300	6.300
BANCO COOPCENTRAL	7.000	7.000		7.000	7.000		7.000
BANCO MUNDO MUJER					5.000		5.000
BANCO MULTIBANK					10.000		13.200
BANCO COMPARTIR		5.500			5.500		5.500

Fuente: Superintendencia financiera de Colombia (2015 - 2016). Valores en pesos

Es de resaltar que el valor de la tarifa corresponde al uso de una hoja de papel que contiene información utilizando tinta para su impresión, y lo relevante, es la información contenida en las referencias y certificaciones, lo cual es de resaltar que es del manejo habitual y de control obligatorio de las instituciones financieras por lo que no debe generar ningún sacrificio o esfuerzo para acceder a dicha información, ya que es responsabilidad inherente al manejo bancario, y debe estar a disposición por orden judicial, o en este caso, por solicitud del consumidor financiero. (Aramburo, 2014a).

Teniendo en cuenta la consideración anterior, el valor de la tarifa por referencias y certificaciones es excesivamente costoso, ya que en el mercado comercial se encuentra una variedad de precios para la impresión de documentos a blanco y negro, encontrando misceláneas que cobran por la impresión de un documento el valor de hasta \$200 m/c, así como compañías especializadas en impresión que cobran \$70 m/c por cada impresión a blanco y negro, todas ellas utilizando los mismos insumos de tinta, papel, equipo de impresión y computador con conexión a internet. (Auros Copias - Tarifas, 2016).

- **Tarifa por copia de extractos:**

Los extractos bancarios son un consolidado de las transacciones, junto con los saldos finales a determinada fecha de corte de las cuentas bancarias o tarjetas de créditos que posee el consumidor con la entidad financiera. Este documento normalmente debe ser entregado de forma mensual y es de gran utilidad para las declaraciones tributarias, solicitudes de visas para viajes al extranjero, o para evaluar estudios de crédito en las diferentes instituciones financieras, entre otros usos.

Por lo general los contratos de adhesión de las diferentes entidades financieras, obligan a las instituciones bancarias, a hacer entrega de un consolidado de los movimientos que se presentan durante el último mes de los productos de colocación o captación. Es decir que, el suministrar el extracto sin importar la periodicidad o saldo, es una obligación de la entidad bancario la cual no debe generar ningún cobro para el consumidor financiero. Sin embargo, la expedición de extractos adicionales es causal para la aplicación de la tarifa por copia de extractos. (Superintendencia Financiera de Colombia - Servicios Bancarios Concepto 2006000504-001, 2006).

Los extractos adicionales son de obligatoria petición ante las instituciones bancarias, en el caso de solicitar cualquier tipo de crédito, debido a que algunas de las instituciones financieras, obligan al consumidor financiero a solicitar el sello y firma del representante de la oficina bancaria para que el extracto bancario tenga validez. Sin embargo, la tarifa debe corresponder al valor de las hojas y la tinta requerida para realizar la copia de los extractos bancarios, ya que como se planteó, al igual que las referencias y certificaciones, la información correspondiente a los movimientos bancarios que son de la naturaleza y custodia de las entidades bancarias, lo que en todo momento deben mantener, labor propia de la administración como entidades de intermediación financiera. (Aramburo, 2014b).

Las operaciones que realiza un consumidor financiero por lo general corresponden a 6 tipos de transacciones; pagos, retiros, depósitos, transferencia, transacciones internacionales y consulta de saldo, de las cuales, en promedio los consumidores realizan de 2 a 8 operaciones por cada tipo de transacción, lo que genera alrededor de 48 operaciones al mes, y solo las operaciones monetarias o descuento de comisiones son las que se reflejan en el extracto, entonces, esta información puede ocupar entre 3 a 5 hojas en promedio. Es decir, que normalmente una copia de extractos a blanco y negro, por 4 o 5 hojas, tiene un costo de \$11.484 m/c en caso del Banco Popular, o en el caso del Banco Multibank el valor es \$10.300. (Superintendencia Financiera de Colombia – Informe general de transacciones del consumidor financiero, 2015).

Como se observa, la comisión por este servicio es elevado y similar a los bancos de mayor participación, con excepción del Banco BCSC al cobrar un valor de \$638 m/c, lo cual es el valor más cercano a un precio real, proporcionando y equilibrado entre el costo y el beneficio que recibe el consumidor financiero.

Tarifa por extractos bancarios

Entidad	Cuenta Corriente		Cuenta De Ahorros		Tarjeta De Crédito		Teléfono
	Papel	Fax	Papel	Fax	Papel	Fax	
BANCO DE BOGOTA	7.424		7.424		7.424		
BANCO POPULAR S.A.	11.484	9.906	11.484	9.906	11.484	9.906	4.466
BANCO CORPBANCA	7.400		7.400		7.400		
BANCOLOMBIA S.A.	5.500		5.500		5.500		1.750
CITIBANK - COLOMBIA	4.700		4.700		4.700		
BANCO GNB SUDAMERIS	6.960	6.960	6.960	6.960	6.960	6.960	
BBVA COLOMBIA	5.510	4.060	5.510	4.060	5.510		4.060
BANCO DE OCCIDENTE	6.960	5.000	6.960	5.000	6.960	5.000	5000

BANCO BCSC	638		638		638		
BANCO COLPATRIA	9.900		9.900		9.900		
BANCO AGRARIO	8.246		8.246		8.246		
BANCO AV VILLAS S.A.	5.684		5.684		5.684		
BANCO PROCREDIT	4.950		4.950				
BANCO BANCAMÍA			4.640				
BANCO COOMEVA S.A.	5.207		5.207				
BANCO FINANDINA S.A.	5.990		5.990		8.900		
BANCO PICHINCHA S.A.	6.300	5.200	6.300	5.200	6.300	5.200	
BANCO COOPCENTRAL	4.250		4.250				
BANCO MULTIBANK			10.000				

Fuente: Superintendencia financiera de Colombia (2015 - 2016). Valores en pesos

Si bien es cierto que la expedición de nuevas copias de extractos genera un costo adicional para las entidades bancarias, no es correcto que se aprovechen de esta necesidad, para conseguir un lucro desmedido, causando un detrimento a la economía del consumidor financiero. El equilibrio en el pago de estos servicios, debe ofrecer beneficios para ambas partes, de lo contrario, este cobro ocasiona un enriquecimiento injustificado a las entidades bancarias y un sumado y continuo empobrecimiento al consumidor financiero. (Fonseca, 2013).

▪ **Tarifa por expedición de cheque de gerencia:**

El cheque de gerencia, en un cheque especial, librado directamente por la institución bancaria con cargo a la cuenta corriente, ahorro u otras cuentas del consumidor financiero, donde el banco es quien garantiza los fondos para el pago del cheque mediante el aprovisionamiento de los fondos en una cuenta contable especial para tal fin. Este tipo de cheques puede ser negociables, sin embargo, el banco como librador, tiene la facultad de incorporar restricciones para su negociabilidad por razones de seguridad, con la posibilidad de ser modificadas por el beneficiario. (Superintendencia Financiera de Colombia - Concepto No. 2004005365-1., 2004).

El cheque de gerencia no presenta una gran diferencia o carga administrativa mayor que el cheque convencional de las cuentas corrientes, por el contrario, también beneficia a la entidad bancaria, a razón de que evita realizar un conteo de dinero en efectivo que pueden conllevar mucho más tiempo que girar un cheque de gerencia. Una diferencia esencial, es el aprovisionamiento de los fondos en una cuenta contable diferente a la que inicialmente se encuentran los fondos para asegurar

el pago al beneficiario, este aprovisionamiento no genera costos significativos diferentes a las transacciones realizadas en los cheques comunes. (Aramburo, 2014c).

Entonces, el costo en que incurre la entidad bancaria por la expedición de un cheque de gerencia corresponde a la utilización de un cheque girado de la propia chequera del banco, de acuerdo con las instrucciones del titular de la cuenta. Dentro de los costos más elevados se encuentra el Banco Corpbanca cobrando una tarifa de \$25.151 m/c, el Banco BBVA con un valor de la tarifa de \$22.620, y el Banco Citibank y Bancolombia cobrando una tarifa de \$22.500 m/c por cada cheque girado. Opuesto a estos valores, el Banco Finandina S.A. aplica una tarifa por valor de \$5.000 m/c, así como el Banco Bancamía con una tarifa de \$6.960 m/c, siendo valores cercanos a un precio real.

Tarifa por expedición de cheque de gerencia

Entidad	Costo
BANCO DE BOGOTA	22.156
BANCO POPULAR S.A.	20.300
BANCO CORPBANCA	25.151
BANCOLOMBIA S.A.	22.500
CITIBANK - COLOMBIA	22.500
BANCO GNB SUDAMERIS S.A.	12.760
BBVA COLOMBIA	22.620
BANCO DE OCCIDENTE	20.097
BANCO CAJA SOCIAL BCSC	8.120
BANCO DAVIVIENDA S.A.	15.500
BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.	20.300
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.	20.258
BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.	22.388
BANCO PROCREDIT COLOMBIA	20.000
BANCO DE LAS MICROFINANZAS BANCAMÍA S.A.	6.960
BANCO COOMEVA S.A.	16.240
BANCO FINANDINA S.A.	5.000
BANCO FALABELLA	15.900
BANCO PICHINCHA S.A.	16.000
BANCO COOPCENTRAL	14.700
BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA S.A.	15.000
BANCO MUNDO MUJER S.A.	10.000
BANCO MULTIBANK S.A.	10.000

Fuente: Superintendencia financiera de Colombia (2015 - 2016). Valores en pesos

Los valores de las tarifas son similares entre sí, la tarifa por la expedición del cheque de gerencia tiende a tener una concentración superior a los \$20.000 m/c, en más de la mitad de las entidades financieras. Los valores reportados para este servicio, no muestra una diferencia marcada de competitividad entre los diferentes bancos. Las tres excepciones bancarias con tarifas más bajas

presentan una gran diferencia de hasta 5 veces más económicas que las tarifas de las demás entidades, a pesar de que este servicio debe cumplir con los mismos lineamientos de seguridad establecidos por el gobierno nacional mediante sus organismos de control. (Rodríguez, 2005d).

- **Tarifa por giros**

Los giros bancarios son un servicio, mediante el cual el consumidor financiero realiza envíos de dinero a terceras personas, las cuales solicitan el pago en las oficinas destinadas por banco dentro o fuera del país. Las entidades financieras permiten el envío de dinero por montos limitados, por lo general entre 1 a 4 salarios mínimos legales. Este servicio permite que al destinatario del giro se le pague con la sola identificación personal, por lo que no requiere tener una cuenta con el banco, lo cual facilita la operación entre usuarios. El consumidor se beneficia al evitar realizar grandes desplazamientos junto con cantidades de dinero, lo que permite tener mayor seguridad para realizar el pago al beneficiario. (Cámara, 2010).

Tarifas en giros

Entidad	Giro Al Exterior Tarifa En Dólares	Giros Nacionales Taifa En Pesos
BANCO DE BOGOTA	50	10.788
BANCO POPULAR S.A.	27	15.811
BANCO CORPBANCA	25	
BANCOLOMBIA S.A.	30	4.500
BANCO GNB SUDAMERIS S.A.		14.616
BBVA COLOMBIA	15	5.510
BANCO DE OCCIDENTE	50	
BANCO CAJA SOCIAL BCSC	25	
BANCO DAVIVIENDA S.A.	20	
BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.	25	5.000
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.	20	12.250
BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.	32	
BANCO COOMEVA S.A.		6.996
BANCO PICHINCHA S.A.	25	
BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA S.A.	25	

Fuente: Superintendencia financiera de Colombia (2015 - 2016).

Por este servicio de mediación, cada banco cobra una tarifa al consumidor financiero, de acuerdo con la cantidad de dinero enviada. Por solicitudes de giros de menor valor, las tarifas más costosas en giros nacionales son presentadas por el Banco Popular, con una tarifa de \$15.811 m/c,

seguido del Banco Sudameris con una tarifa por valor de \$14.616 m/c. Igualmente, en el cobro de esta comisión se presenta grandes diferencias, opuesto a los elevados costos, el Banco Colpatria cobra un valor de \$5.000 m/c y el Banco BBVA cobra un valor de \$5.510. En giros internacionales, la tarifa más costosa la presenta el Banco de Bogota y el Banco de occidente con un valor de \$50 dólares, seguido del Banco Av. Villas cobrando un valor de \$32 dólares. El valor mínimo cobrado es de 15 dólares por parte del Banco BBVA.

**Tarifas por monto de dinero girado
Banco Colpatria**

Monto de dinero girado	Tarifa
\$0 a \$50,000	5.000
\$50,001 a \$100,000	6.000
\$100,001 a \$150,000	7.000
\$150,001 a \$200,000	8.000
\$200,001 a \$250,000	8.500
\$250,001 a \$500,000	11.000

Fuente: Tarifario Bancario Colpatria (2015). Valor en pesos

Los valores reportados por las entidades bancarias corresponden a tarifas de giros de montos mínimos, por lo que a medida que se envía una mayor cantidad de dinero, así mismo la tarifa aumenta y no siempre de forma proporcional al dinero girado. Al analizar la tarifa más económica en giros nacionales, el Banco Colpatria, al igual que otros bancos, aumenta el valor de la tarifa a medida que aumenta el monto del giro según como se muestra en la tabla.

Esta escala de tarifas sobre los valores girados no beneficia a los consumidores con menores ingresos, si bien el Banco Colpatria presenta la tarifa más baja, esto no indica que sea un precio equilibrado para el consumidor, la relación costo beneficio es desproporcional, ya que le es más beneficioso al consumidor de altos ingresos enviar giros de mayor valor debido a que la tarifa es proporcionalmente mas baja. Bancolombia aplica una tarifa del 4% en montos girados entre los \$200.000 m/c y los \$500.000 m/c siendo el doble de costoso que el Banco Colpatria.

IV. AFECTACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO POR COMPORTAMIENTOS INDEBIDOS Y ALTOS COSTOS

Una vez analizados los antecedentes internacionales, la regulación de servicios públicos y efectuado un reconocimiento del actual consumidor financiero, es posible determinar que en el mercado bancario existen marcadas características que señalan que no existe una correcta regulación de los servicios bancarios como un servicio público, afectando la economía de los usuarios y el desarrollo económico del país. Como se observa, el mercado bancario presenta baja profundización en el mercado, altos encajes y sobre todo ausencia de competencia lo cual genera inevitablemente altos costos en los servicios bancarios. *(Caldentey, E. P., 1999).*

Al describir los valores de las comisiones cobradas por las instituciones financieras en Colombia, se observa que existen comportamientos indebidos en el acomodamiento de las entidades bancarias para fijar las tarifas, las cuales no responden en muchos casos a un equilibrado costo - beneficio entre el consumidor financiero y la entidad bancaria, por lo que este hecho afecta los derechos del consumidor financiero.

El abuso financiero fue identificado con anterioridad en la crisis bancaria de 2008; EE.UU. erradamente impulso la desregularización del mercado bancario, sin embargo, los Estados que mantuvieron un activo control bancario fueron los países que con mayor rapidez resintieron la crisis. *(Laffaye, S., 2008).* Las entidades financieras indudablemente son sociedades anónimas con un ánimo máximo lucro, con la capacidad de crear dinero cuasi – legal a través de la expansión diversa de los activos y pasivos bancarios, de manera que el dinero en deposito igualmente es dinero legal en circulación. Por lo tanto, no es coherente confiar esta magnitud de responsabilidad a una empresa privada con intereses individuales en perjuicio del bienestar general, razón por lo cual es recomendable una profunda legislación especial en la regulación bancaria. *(Díaz, A. F., 2011).*

Ahora, al revisar la normatividad de los servicios públicos domiciliarios se observa que, para este tipo de administración, la aplicación de tarifas de los servicios públicos debe responder a la satisfacción de las necesidades básicas de la comunidad para el mejoramiento de la calidad de vida de la población, por lo que así se obliga a las diferentes entidades del Estado a programar las obras requeridas sobre las necesidades de la comunidad de forma eficaz, económica y equitativa. De manera que la administración de los servicios públicos domiciliarios debe desarrollarse de forma

preventiva para que los servicios públicos sean prestados de forma eficiente, de tal forma que los servicios públicos deben ser administrados de la forma más racional posible para que atiendan las necesidades y posibilidades reales de la población. *(Lobo U. y Macario Pino G, 1990).*

De igual manera, el establecimiento de las tarifas para los servicios públicos domiciliarios es regulada mediante la ley 142, señalando en su artículo 2 que el régimen tarifario debe responder de forma proporcional a los sectores de bajos ingresos para así cumplir con los preceptos de solidaridad y equidad. En su artículo 34, previendo la posible existencia de monopolios, prohibió repartirse cuotas o clases de servicios para establecer tarifas lo que generaría restricciones a la oferta, lo que no ocurre en un mercado competitivo. También la mencionada normatividad en su artículo 73, faculta a las comisiones de regulación de tarifas a intervenir los monopolios que prestan servicios públicos para en lo posible se promueva la competencia impidiendo la reducción del mercado, el abuso de la posición dominante y la competencia desleal. *(Ley 142, 1994).*

La libertad de tarifas en los servicios públicos domiciliarios es permitida a las empresas que cumpla con ciertas condiciones, es así que la Ley 142 *(Ley 142 de 1994)*, señala en su artículo 88, que para que una empresa tenga la libertad de fijar tarifas, esta no debe tener una posición dominante en el mercado, debe existir una competencia entre proveedores y debe fijar sus tarifas dentro de los topes mínimos y máximos establecidos por la comisión reguladora. Este principio regulado por los servicios públicos domiciliarios es contrapuesto a la actual realidad del servicio público bancario, al permitir el Estado que estos últimos, gradúen sus tarifas libremente en el mercado a pesar de conocer el interés insaciable lucro tal como se analizó anteriormente.

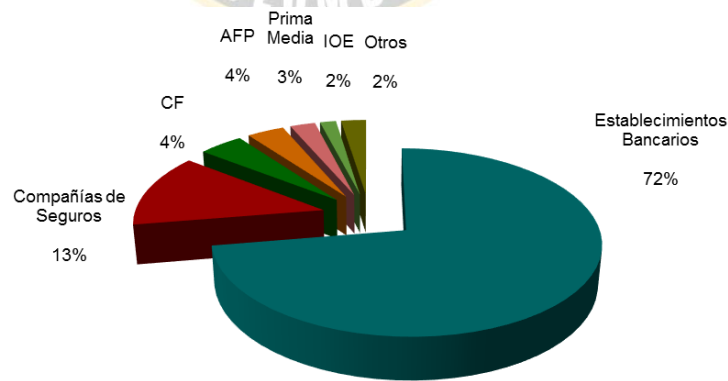
De tal forma que es necesario articular el sistema de servicios públicos dirigido a legitimar los derechos de la ciudadanía garantizando la satisfacción de sus necesidades por parte del Estado. Este proceso implica necesariamente identificar claramente qué necesidades de una prestación pública tiene la comunidad por medio de una organización que garantice dicha satisfacción de esas necesidades, la mera intervención básica no es suficiente para alcanzar la misión del interés económico general. Por lo tanto, los derechos de la ciudadanía en el uso de los servicios públicos no pueden quedar a merced del éxito o libre regulación del mercado. *(Álvarez, L. O.,2005).*

Entonces, las entidades financieras al establecer los precios de las tarifas de los servicios arbitrariamente, es un hecho que advierte sobre las condiciones o fallas en que se encuentra el

mercado bancario. Ahora, por mandato constitucional, el Estado es el llamado a intervenir en la regularización y límites de las tarifas bancarias, ya que al igual que en el mercado comercial los precios son un factor determinante para la inversión, desarrollo y toma de decisiones económicas tanto de los consumidores como del propio gobierno. Por lo tanto, el seguimiento en el comportamiento de los precios es base para poder intervenir eficientemente, siendo una herramienta poderosa en la aplicación de políticas económicas. (Gómez y Lara, 2008b).

Los derechos del consumidor financiero se ven afectados a causa de estos comportamientos indebidos por parte de las entidades bancarias, al ofrecer productos que no cumplen su finalidad, al no entregar el contrato al consumidor previamente para su conocimiento, al limitar el consumidor con la entrega productos o servicios atados, entre otros. Los bancos como parte del sector financiero son las entidades que mas reclamos reciben por parte de los consumidores financieros, lo que puede indicar que son las entidades financieras que mas imponen su dominio y se aprovechan de la buena fe del consumidor. En la actualidad las entidades bancarias incurrn en comportamientos indebidos que afectan al consumidor financiero, en una proporción significativa llegando a un 72% entre todas las quejas del sector financiero. (Superintendencia Financiera de Colombia – Estadísticas quejas y reclamos, 2010 a 2017).

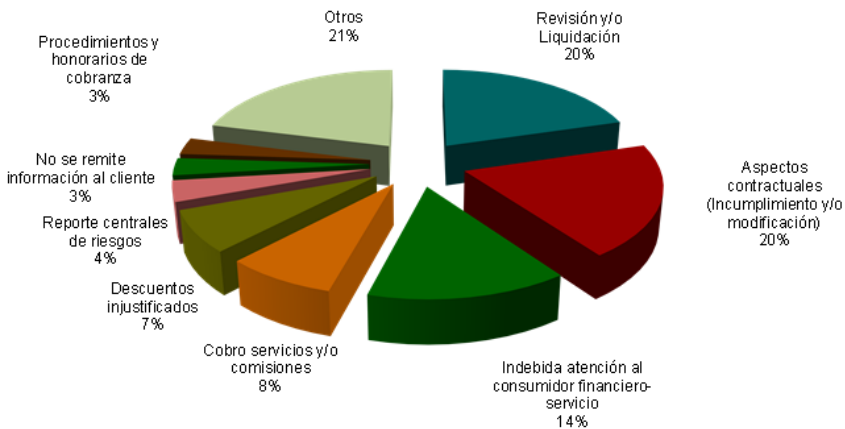
Quejas recibidas por la SFC en el sector financiero



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia – Estadísticas quejas y reclamos (2016).

Continuamente el consumidor financiero presenta quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero y ante la Superintendencia Financiera de Colombia, lo cual para finales del año 2016 represento un 68% para comportamiento indebidos y el 35% para temas relacionados con tarifas.

Quejas recibidas - motivos más representativos



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia – Estadísticas quejas y reclamos (2016).

Sobre el reporte de quejas recibidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, las entidades bancarias con mayor participación en el mercado; Bancolombia, Davivienda y Banco de Bogotá, son las entidades que mayor número de quejas presentan. Ahora bien, al comparar las quejas con otros países como España y Brasil; el mayor numero de quejas y problema de mayor relevancia para Colombia son las falsas expectativas y promesas incumplidas, de las cuales, la Superintendencia Financiera de Colombia ha impuesto sanciones a las entidades bancarias, sobre los pocos reclamos efectuados por los consumidores financieros. (Tobar, 2015).

1. Indebidos comportamientos bancarios

a. El verdadero margen de intermediación en la actividad bancaria

Un interés en común entre las entidades bancarias es mantener márgenes de intermediación elevados, lo cual las favorece, debido a que es uno de los principales factores de utilidades. Al aumentar los márgenes de intermediación los bancos incrementan su rentabilidad, así mismo es una estrategia del Banco de la Republica para reactivar la economía. Sin embargo, esta estrategia ha sido un grave error, sumado a la difícil inclusión financiera, se suma la reducción brutal de la demanda, debido a que las tasas de interés suben instantáneamente cuando el Banco de la Republica incrementa las tasas, pero bajan lentamente cuando ocurre lo contrario, como consecuencia la cartera disminuye y los morosos aumentan. *(Jorge González, 2018b)*.

En el reporte de estabilidad financiera del Banco de la República del año 2014, se puede observar que Colombia presenta un margen financiero general de intermediación del 6.4%, muy superior a países como Chile con un 3,7%, México con el 4%, Argentina con el 3,4% o Uruguay con un margen del 5,2%. Esta medición denota que el consumidor financiero paga altos intereses, en comparación con otros países de América Latina, pero recibe inferiores interés por sus depósitos. *(Banco de la Republica - Reporte de estabilidad financiera, 2015)*.

Si se considera el margen de intermediación promedio de las instituciones financieras en general, puede verse como algo alentador, sin embargo, considerando que solo tres entidades bancarias cuentan con el 70% del mercado financiero, no es coherente pensar que toda la actividad bancaria presenta estos márgenes de intermediación tan bajos, por el contrario, si se analiza los márgenes de intermediación de los productos bancarios más usados, tanto de colocación como de captación, se puede determinar que los márgenes superan el 30%*(ver tabla)*, cifra susceptible de aumentar si se suma las altas tarifas aplicadas a cada producto. Este análisis indica que el 70% del mercado bancario es ineficiente, debido a que tiene un margen de intermediación que puede llegar hasta un 50% lo cual genera, que las entidades bancarias de mayor participación con las actuales utilidades, no tengan razones para ofrecer mejores o diferentes servicios que beneficien al consumidor *(Camacho, E.,2012)*.

Margen de intermediación por producto específico

Entidad	Tasa de interés tarjeta de crédito hasta de:	Tasa de interés crédito de consumo hasta de:	Tasa de interés cuenta de ahorros desde:	Margen de intermediación hasta de:
Banco Davivienda	32.15%	31.99%	0.10%	32,05%
Banco de Bogota	32.89%	32.89%	0.10%	32,79%
Bancolombia	31.99%	32.22%	0.10%	32,12%

Fuente: Tarifarios - Tasas de colocación bancario (2015-2016)

Anteriormente se pensaba que la excesiva competencia podría ser perjudicial para la actividad financiera, debido a que la intensidad competitiva reduciría los márgenes de intermediación, aumentando el riesgo en las líneas de crédito. Pero la evolución del sistema financieros a generado nuevas teorías, que indican que a mayor competencia mejor estabilidad, ya que una tasa de colocación baja atrae deudores con menores riesgos, debido a que la capacidad de pago aumenta. Así mismo, la competencia incrementa la innovación de productos lo que mejoraría la diversificación del riesgo. (Bonilla, E., 2014).

El consumidor financiero ha preferido manejar sus recursos en efectivo, debido a los bajos interés al ahorrar, las altas tarifas y el impuesto del 4 x 1000, factores que han afectado gravemente a la población con menores ingresos los cuales se encuentran alejados y discriminados de los beneficios que esta actividad les pueda ofrecer. El almacenamiento del dinero es más rentable que el uso de los servicios financieros, ya que de esta forma existe mayor posibilidad de aumentar el capital que se vaya a ahorrar. (López y Córdoba, 2012c).

En lo relacionado con el sistema bancario, en términos macroeconómicos las crisis surgieron entre otras razones, por las elevadas tasas de interés lo que produjo que los consumidores perdieran la capacidad de pago de sus deudas lo que deterioro la cartera de los bancos. Así mismo, la falta de credibilidad en los productos bancarios y el poco respaldo Estatal desato la desconfianza del consumidor lo que provoco el retiro de las entidades bancarias. En lo relacionado con la parte microeconomía, las crisis también surgieron por la falta de regulación Estatal como la falta de seguimiento en la aprobación de créditos, la liberación bancaria precipitada y se permitió la volatilidad en las tasas de interés reduciendo los incentivos de inversión. (Amieva-Huerta, J., & Urriza González, B., 2000a).

Todas estas señales permiten visualizar que las entidades bancarias al controlar los márgenes de intermediación con la mayor rentabilidad, resaltan la ya marcada posición dominante, la cual esta en cabeza de un numero reducido de entidades que con facilidad y poca regulación, actúan de forma independiente frente a sus posibles competidores y ante los consumidores financieros lo que conlleva a la aplicación de altas tarifas e intereses en los servicios financieros. (Torres et al., 2005).

b. El principal producto financiero ofrecido para ahorrar que no sirve para el ahorro

El producto bancario de mayor uso en Colombia es la cuenta de ahorros, sin embargo, este producto cuenta con una negativa percepción al no cumplir con las expectativas, fines o beneficios que por naturaleza debe satisfacer. Este producto sirve de referencia base para analizar en qué condiciones generales se encuentran los costos en que incurre el consumidor financiero, y sí estos costos están acordes con el beneficio social y apoyo para la evolución del país. No obstante, el mayor número de quejas presentadas por el consumidor financiero ante la Superintendencia Financiera de Colombia, son relacionadas con el uso de la cuenta de ahorros, representando el 21% del total de reclamos frente a los demás productos bancarios (Gómez, M., 2015).

Al realizar un análisis del gasto promedio que el consumidor financiero asume por el uso de la cuenta de ahorros, teniendo en cuenta las tarifas básicas junto con algunas transacciones habituales, se observa que el consumidor puede gastar al mes un promedio de \$32.000 m/c. Este valor es susceptible de aumentar de acuerdo con el uso específico que se hace en cada cuenta, debido a que las entidades bancarias se aprovechan de que las tarifas son de fácil cobro y no son fácilmente entendibles por el consumidor como los porcentajes de intereses. (Bronfman, 2014e).

**Gasto promedio del consumidor financiero en la
Cuenta de ahorros**

Tarifa	Valor promedio al mes	Observación
Cuota de manejo tarjeta debito	\$9.750	Es obligatorio la entrega de un medio de retiro, principalmente la tarjeta débito, en los principales bancos
Retiro de efectivo en cajero automático misma red	\$2.500	Dos retiros al mes de acuerdo con el sistema de salarios laborales en general.

Retiro de efectivo en cajero automático otra red	\$4.250	Un retiro, debido a que los bancos no tienen total cobertura con los cajeros automáticos y se puede acudir a retirar en otra red.
Penalizaciones	\$3.000	Teniendo el consumidor financiero el mayor de los cuidados, puede ser sancionado por fondos insuficientes o por clave errada.
Consulta de saldo en cajero automático	\$2.500	Dos consultas al mes de acuerdo con el sistema de salarios laborales en general.
Otros gastos	\$10.000	El consumidor puede probablemente utilizar de forma esporádica, cualquier otro servicio como: abono en cuenta nacional, retiro con volante en ventanilla, transferencias, pagos a terceros, reposición de tarjeta, referencias bancarias, copia de extractos, expedición de cheque de gerencia, giros, u otros.
TOTAL	\$32.000	Gasto promedio en el manejo de la cuenta de ahorros

Fuente: Valores tarifas bancarias – Superintendencia Financiera de Colombia (2015).

En el uso de la cuenta de ahorros, solo las tarifas básicas aplicadas correspondientes al cobro de la cuota de administración junto con el uso obligatorio de la tarjeta débito o talonario, sobrepasan drásticamente la rentabilidad ofrecida por las instituciones bancarias. Este problema surge debido a que los márgenes de intermediación en Colombia en comparación con el resto de América Latina son los más altos, por lo que el consumidor financiero paga por sus créditos, los más altos intereses de la región, pero contrariamente recibe insignificantes rendimientos por sus depósitos. (Bonilla G., 2014a).

Al examinar los rendimientos de las principales entidades bancarias de Colombia, se puede observar que el consumidor financiero obtiene un muy bajo interés por sus ahorros, y en el peor de los casos, no obtiene ninguna ganancia al comenzar un ahorro con bajos recursos. Las tasas de interés son insignificantes en este producto de captación, lo que genera que las entidades bancarias obtengan recursos fácilmente del público y posteriormente se lucren indiscriminadamente con tasas de interés elevadas en las diferentes líneas de crédito.

Al confrontar los ingresos y la capacidad de ahorro del consumidor financiero, se puede corroborar que gran parte de la población no cuenta con los recursos para ahorrar o acceder a una cuenta de ahorro. Esto indica en primer término, que la mayoría de la población no cuenta con un excedente monetario en su salario para poder ahorrar, y segundo, de contar con algunos recursos,

estos se perderían en el pago de tarifas debido a que los rendimientos obtenidos no son lo suficientemente elevados para cubrir estos gastos. Este hecho excluye y discrimina a los consumidores financieros de bajos recursos a razón de que, en Colombia, el 90.6% de la población pertenece al estrato 1, 2 y 3, y según los ingresos, el 54.3% de la población, considerada como vulnerable, gana menos de un salario mínimo. (Departamento Administrativo Nacional de Estadística – Dane, 2014f).

Como se puede observar en la tabla, las principales entidades bancarias del país reconocen intereses mensuales demasiado bajos que no alcanzan a cubrir los costos de una cuenta de ahorros. Para poder compensar las tarifas que en promedio se gastan en una cuenta de ahorros, el consumidor financiero debe realizar un depósito inicial de más de 384 millones de pesos, como es el caso de las cuentas de ahorros del banco de Bogotá llamada Flexiahorro, Bancolombia con su cuenta Plan Estándar y el banco Davivienda con su cuenta de ahorros Damas. Algunas entidades bancarias analizadas, ofrecen una tasa de interés mayor a medida que los saldos aumentan, sin embargo, se requiere de valores superiores a los 19 millones de pesos, en caso del banco de Occidente con su cuenta Occidia, para solo cubrir los gastos y mantener la cuenta en equilibrio, para luego, a partir de allí, comenzar a ganar algún interés. (Superintendencia Financiera de Colombia – Tarifas y tasas, 2015 – Cálculos Propios).

Punto de equilibrio para cubrir el valor de las tarifas básicas en cuenta de ahorro

Entidad	Producto	% Tasa EA	% Tasa MV	Monto mínimo requerido por el Banco para reconocer intereses	Interés Mensual Pagado por 1 millón de pesos en el mes	Capital Necesario para incrementar la rentabilidad y cubrir las tarifas
BANCOLOMBIA	Plan Estándar	0,10%	0,00833	Todo monto	\$83	\$384.153.661
BANCO DE BOGOTA	Flexiahorro	0,10%	0,00833	\$500.000 en adelante	\$83	\$384.153.661
BANCO DAVIVIENDA	Fijo Diario-Damas	0,10%	0,00833	\$1.000.000 en adelante	\$83	\$384.153.661
BANCO DE OCCIDENTE	Occidia	2.0%	0,16516	Todo monto	\$830	\$ 19.375.151*

Fuente: Datos Superintendencia Financiera de Colombia - Tasas Diarias 19/08/2015

*Para este monto con el banco de Occidente se aplica la tasa del 2.0%

$$\text{Capital inicial} = \frac{\$32.000 \text{ (costo mensual)}}{\% \text{ Tasa de interés MV}}$$

El capital necesario para costear las tarifas es irrisorio y completamente discriminatorio para gran parte de la población colombiana de bajos ingresos. Con este producto los bancos solo benefician a menos de un 9% de consumidores financieros, que se encuentran ubicados en los estratos 4,5 y 6 con mejores niveles de ingreso por familia. En estas condiciones la inclusión financiera en Colombia ha sido imposible para la mayoría de los consumidores financieros, pero más concretamente para la mitad de la población adulta la cual está completamente excluida del sistema financiero. *(Olloqui, Andrade y Herrera, 2015).*

Al analizar la finalidad de este producto financiero, como se puede apreciar, no cumple con los atributos que se espera en su utilización; el nombre de ahorro, no es acorde con los beneficios o expectativas esperadas. Bajo las anteriores circunstancias, es incorrecto llamar a este producto, cuenta de ahorros, lo correcto es llamarlo un producto transaccional.

Los estándares mínimos de calidad que debe percibir un consumidor financiero, no se evidencian en el uso de la cuenta de ahorros, ya que no satisfacen la finalidad de *ahorro* del consumidor financiero, por el contrario, afectan el capital depositado en la cuenta mediante la aplicación de una variedad de tarifas cobradas por la entidad bancaria. En la actualidad transgrede el derecho a la calidad, ya que no cuenta con las características inherentes y esenciales esperadas, ya que el primer requisito para que un producto cuente con un atributo de calidad, es satisfacer las necesidades de los consumidores y cumplir con las expectativas del cliente. *(Espinosa, 2009).*

Como se mencionó anteriormente, la calidad de los productos es determinando por su aptitud o conformidad frente al uso específico que fueron destinados, caso en el cual no lo cumple la cuenta de ahorros, en estas condiciones pueden repercutir en la salud y seguridad de los consumidores debido a que este manejo financiero afecta todos los sectores productivos del país. En estas condiciones las entidades bancarias no están cumpliendo con los estándares mínimos que satisfagan las necesidades del consumidor financiero en temas de ahorro, a pesar que la corte constitucional señalo que la calidad está en cabeza únicamente de la entidad, en este caso los bancos que comercializa este tipo producto, por tener los recursos y los conocimientos especializados. Por estas razones las entidades bancarias son las únicas responsables, y mediante el cumplimiento de la calidad en sus productos o servicios se puede poner término o mitigar el desequilibrio en el mercado que padece el consumidor. *(Corte Constitucional, sentencia C-1141, 2000).*

Paralelamente, transgrede el derecho a no recibir publicidad engañosa, ya que la mayoría de entidades bancarias promueven este producto señalándolo como medio que permite el ahorro, lo cual desorienta y confunde al consumidor ya que la finalidad del producto, para la mayoría de los consumidores, es insuficiente o no corresponde a la realidad de los beneficios que se esperan. En estas condiciones la actividad financiera como servicio público, no satisface las necesidades sociales según los fines estipulados por el Estado. El ideal es buscar la justicia social y la igualdad, distribuyendo equitativa y equilibradamente los recursos y oportunidades; con la información suministrada, se engaña a por lo menos el 80% de los consumidores en el país, generándole expectativas que no son ciertas, sin aclarar las condiciones necesarias para lograr un ahorro con este producto bancario. *(Bronfman, 2014f)*.

Los bancos al entregar información incompleta promueven la confusión en las decisiones del consumidor financiero, transgrediendo el derecho a la correcta educación y a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. A pesar de que el consumidor tiene derecho a que se le resarza este tipo de perjuicios por los productos y servicios defectuosos, esto presenta grandes dificultades, ya que es más costoso la demanda o contienda, que resignarse a perder los pequeños montos de dinero que con gran sacrificio se intentaron ahorrar.

Es importante recordar que otro factor que impulso las crisis económicas financieras, surgió de la asimetría de la información que se presentó en el tema crediticio, cuando al prestar recursos sin la debida verificación de capacidad de pago, condujo a elevar el riesgo que se intento controlar con elevados costos en las transacciones que luego originaria problemas que afecto los mercados. *(Amieva-Huerta, J., & Urriza González, B., 2000b)*.

c. Productos atados que generar mayor costo y menores beneficios para el consumidor financiero

La venta atada es una estrategia que utilizan las entidades bancarias para entregar un paquete de productos o servicios, prometiendo mejores tasas y menores tarifas. Es así que, en la práctica las entidades bancarias obligan a los consumidores financieros a tomar como servicio conexo el uso del talonario o tarjeta débito, lo cual genera un gasto significativo en el manejo de este

tipo de producto. Ya que como se analizó, las tarifas impiden aumentar y conservar los dineros depositados en la cuenta de ahorros para la mayoría de los consumidores, a pesar de que, en contratos de ahorros, como es el caso del Banco Davivienda, se ofrece la opción de tomar o no este tipo de medios de retiro, pero debido a la falta de educación y la correcta entrega de la información por parte de la entidad bancaria, el consumidor financiero se ve sometido a aceptar servicios que perjudican su patrimonio.

Cómo se analizó, la tarjeta débito o el talonario de retiros presentan altos costos para el consumidor, sin embargo, existe la posibilidad de que el consumidor financiero realice retiros sin utilizar estos dos medios, por medio de desprendibles individuales de retiro en las oficinas bancarias; pero a razón que este servicio no es lo suficientemente lucrativo y atractivo para el banco, no es ofrecido a los consumidores financieros. Este hecho va en contra del derecho que tiene el consumidor a no adquirir servicios atados y, en consecuencia, disminuyen sus posibilidades para abrir una cuenta de ahorros, ocasionando que no exista forma de evitar el cobro de tarifas por este concepto, facilitando el detrimento del capital depositado. (*Superintendencia Financiera de Colombia - Concepto 2008036463-001, 2008*).

La entidad financiera está en la obligación de suministrar opciones para el manejo del capital depositado (*Superintendencia Financiera De Colombia - Concepto 2008036463-001, 2008*). Sin embargo, estos servicios conexos no presentan un beneficio proporcional a los altos costos y son entregado forzosamente para su uso, sin que exista alguna alternativa para el consumidor.

Si bien el consumidor financiero tiene el derecho de elección para escoger la entidad financiera que mejor le convenga frente a los costos y beneficios percibidos, en la práctica este derecho es difícilmente ejercido. Este análisis surge básicamente por dos razones: primero, a raíz de la pre negociación entre la empresa empleadora y la institución financiera, que hacen que el consumidor financiero se dirija únicamente a cierta entidad financiera para hacer la apertura de la cuenta de ahorros donde le consignaran la nómina, atándolo con productos pre aprobados, que por falta de conocimiento financiero, finalmente son aceptados; y segundo, porque al buscar las instituciones financieras que represente menor riesgo para su capital ahorrado, se encuentra en el mercado financiero con un número limitado de entidades bancarias con mayor participación y solidez, que presentan sus servicios con costos similares y muy elevados, a comparación de las entidades de menor participación las cuales representan un mayor riesgo de pérdida del capital.

Este comportamiento indebido de las entidades bancarias transgrede el derecho a la libertad de elección al impedir que los consumidores puedan libremente tomar o no los productos o servicios financieros ofrecidos. Al obligar al consumidor a tomar un medio de retiro que no necesita limita la autonomía de su voluntad, impidiendo que se decida sin tener en cuenta sus intereses o necesidades. Aunque finalmente el consumidor firma y se ve obligado a cumplir un contrato unilateralmente impuesto, lo hace por la presión que puede ser ejercida por la empresa donde entrara a laborar o directamente por la entidad bancaria al ser persuadido por regalos, compromisos o la imposición condicionante del momento, para poder realizar la apertura de la cuenta. Esta situación es aprovechada bajo la ignorancia del consumidor, al no ser informado previamente sobre la clase de servicios, costos, beneficios, o deficiencias; por lo que finalmente, no se puede elegir lo que no se conoce. *(Chamie, 2013d)*.

La falta de protección normativa permite que los beneficios sean dirigidos únicamente a un sector privilegiado de consumidores, este hecho hace que la capacidad de negociación solo sea para las personas que cuentan con una cantidad de recursos significativos, dejando por fuera a las clases menos favorecidas. Entonces, la capacidad de poder elegir igualmente queda limitada bajo la transgresión del derecho a la igualdad, al no poder elegir las condiciones en que se puede aceptar o no el producto o servicio bancario. Este comportamiento indebido no solo se presenta en el sistema bancario en Colombia, a nivel mundial igualmente la actividad bancaria realiza la venta de servicios financieros ya sea de forma atada o empaquetada siendo un comportamiento de colocación agresiva. *(González y Lobo, 2010a)*.

Dentro de este comportamiento indebido, otra práctica que afecta la libre elección del consumidor financiero se encuentra en el desembolso de líneas de crédito. En particular, al finalizar el proceso de desembolso del crédito de consumo, las entidades bancarias obligan a los consumidores financieros a realizar la apertura de una cuenta de ahorros para depositar allí los dineros prestados. Este hecho genera daño al consumidor financiero ya que, sumado a las tarifas por el estudio de aprobación, incurre en tarifas adicionales y la apertura de un producto que no se requiere. De igual forma, los altos intereses por el alto margen de intermediación que supera países como Chile, México, Panamá y Argentina, hacen que el consumidor pague los créditos más caros en Latinoamérica. *(Bonilla G., 2014b)*.

La entrega de seguros de vida como venta atada, ha sido un comportamiento que perjudica los recursos económicos del consumidor, como se mencionó anteriormente, el derecho de libre

elección se ha visto afectado debido a la presión que la parte comercial de cada banco ejerce sobre el consumidor financiero para la adquisición de este tipo de seguros. Estos comportamientos transgreden el derecho a la correcta información y educación que se le debe suministrar a los consumidores, ya que se confunde al consumidor para que acepte productos empaquetados a conveniencia y beneficio únicamente de la entidad bancaria, lo cual afecta el derecho a la igualdad, al no tratar a los consumidores financieros sin distinciones y en efecto, al derecho a la libre elección de los productos financieros. (Prieto, 2014).

d. Emisión de productos no solicitados

El intento de las entidades bancarias para masificar los productos financieros por todos los medios, ha terminado en explotar los recursos del consumidor financiero, al otorgarle productos y servicios que no ha solicitado o no necesita. Una buena parte, ha sido la pre-aprobación de tarjetas de crédito las cuales se entregan sin los debidos estudios de capacidad de pago, o pese a que el consumidor tenga la capacidad, se le entregan bajo presión en contra de su legítima voluntad. Estos productos son entregados con promesas de descuentos en tarifas o altos cupos, dejando a un lado los razonables estudios que beneficien la economía del consumidor. Este comportamiento indebido viene desarrollándose desde hace muchos años sin que exista una regulación que lo impida, esto se refleja con el significativo número de quejas a causa del envío de tarjetas de crédito no solicitadas. (Peña M., 2003).

Cuando el consumidor accede de esta forma con la utilización de los productos no solicitados, puede verse momentáneamente beneficiado, al utilizar el dinero prestado en la tarjeta de crédito o líneas de créditos; sin embargo, la existencia de las altas tasas de interés y tarifas, hacen que un número de consumidores incumplan sus pagos en determinado momento. En algunos casos, después de que el consumidor ha pagado 2, 3 y más veces el valor inicialmente prestado, finalmente se presenta el sobre endeudamiento, bloqueándolo por mora en los pagos y negándole el acceso a nuevos créditos cuando realmente los necesite. Con este comportamiento, en pocas ocasiones la entidad bancaria pierde, y por el contrario obtiene sus utilidades, ya sea por el periodo de pagos realizados por el consumidor con un alto margen de ganancia, o porque los dineros prestados se encuentran asegurados. (Listerri., 2007).

Las líneas de crédito son de especial importancia para las entidades bancarias, debido a que los altos intereses benefician la obtención de las altas utilidades observadas en sus balances contables. Igualmente, la entrega de seguros, cuentas de ahorros para desembolsar créditos y otros productos han sido entregados de manera forzosa, pese a que el consumidor no los requiera o no los haya solicitado. Este hecho nace de la posición dominante de las entidades bancarias para poder obtener a toda costa, algún tipo de lucro mediante la colocación de productos que, si bien le sirven o no al consumidor, solo es del interés del banco, siempre y cuando se pueda generar alguna utilidad. (Pinzón, 2001).

Con estos comportamientos las entidades bancarias afectan varios derechos del consumidor: El derecho a la calidad se ve afectado debido a que el consumidor utiliza productos que no cumplen con sus intereses y se vuelven inútiles al no aportar beneficios que realmente requiera; el derecho a recibir información integral se ve afectado ya que por el afán de entregar productos que no ha solicitado el cliente, no se le explica claramente los alcances o contras del producto y por el contrario se le presiona para que los acepte. Al igual que las ventas atadas, el derecho de elección se ve afectado debido a que el consumidor financiero se ve presionado para acceder a los productos no solicitados, dificultando la comparación de precios con otros bancos. Esta práctica igualmente perjudica la libre competencia, ya que el acaparamiento del mercado evita que nuevas empresas incursionen en el mercado financiero. (González y Lobo, 2010b).

Los contratos de cuenta de ahorros, CDT, cuenta corriente, créditos, entre otros, son documentos preexistentes creados por la institución financiera, los cuales están en la obligación de darlos a conocer al consumidor con anterioridad a la apertura de los productos financieros. Sin embargo, en la práctica el contrato de cuenta de ahorros se suscribe en el momento de la apertura, haciendo que el consumidor financiero declare de forma inmediata el conocimiento expreso del reglamento y del contrato, estos documentos no se entregan con anterioridad para la revisión minuciosa por parte del consumidor financiero, no están a la mano para consulta de las personas que quieran revisar estos documentos, ya sea en la oficina o en las páginas web de la mayoría de instituciones financieras. Al no poner a disposición los contratos o reglamentos, la institución financiera incurre en una falta, lesionando los derechos del consumidor financiero al no poder hacer la revisión previa de los documentos contractuales que serán suscritos para el uso de los productos y servicios bancarios. (Superintendencia Financiera de Colombia - Circula externa 039, 2011).

Surgen variados inconvenientes por parte del consumidor financiero en la revisión del contrato, debido a la falta de información, educación y por la falta de especialización del consumidor en la revisión de este tipo de documentos, concluye con la aceptación a ciegas de los términos y condiciones contractuales impuestos. Por ello la Corte obliga a las entidades financieras a entregar con anterioridad la información y permitir la revisión del contrato previamente a su aceptación, para ayudar a disminuir la asimetría de la información permitiendo el equilibrio entre la oferta y la demanda. De esta forma se puede evitar cláusulas en el contrato que se empleen con exceso o anormalidad y que generen un desequilibrio económico injusto o carente de razonabilidad impuesto por el poder de negociación de las entidades financieras. (*Corte Suprema de Justicia, Expediente núm. 3972, 1994*).

Algunos servicios conexos o seguros son renovados automáticamente sin que se percate el consumidor, ya que pueden ser debitados a la cuenta en pequeños valores, afectando el *derecho a no establecer o renovar un servicio no solicitado*. En general, pese a la existencia de este derecho, al consumidor financiero no le es reconocido la devolución de sus pagos sobre los productos entregados arbitrariamente por parte de las instituciones financieras, al momento de presentar las quejas ante la Superintendencia Financiera de Colombia, la entidad financiera puede que cancele el producto o servicio solicitado, pero en muchas ocasiones se pierde el dinero que le hayan debitado.

e. Primeros pasos contra el abuso de tarifas – limitación tarifas cajero automático

Desde el año 2006 hasta el año 2010 se generó una lista de controversias sociales y políticas frente a las tarifas cobradas por las entidades bancarias, en particular el elevado costo en la utilización de los cajeros automáticos, con tarifas de hasta los \$8.000 m/c, por concepto de cada retiro en efectivo, consulta de saldo u otras transacciones. Por causa de estos abusos fue necesario que entrara en vigor el Decreto 4809 del 20 de diciembre de 2011, el cual limitó el valor de la tarifa al realizar las transacciones en los cajeros automáticos.

Sin embargo, el decreto solo hace referencia a las tarifas en cajero automático dejando por fuera un listado de tarifas que afectan al consumidor financiero. Incluye la obligación de todas las entidades financieras a publicar sus tarifas para que se facilite su comparación, pero no es de utilidad ya que no son eficientemente controladas; obliga a los bancos a no cobrar por las operaciones fallidas que no sean culpa del consumidor, pero se siguen aplicando cobros mediante penalidades;

dicta que los servicios de internet deben presentar costos más bajos que en el uso de otros canales, pero no se fijan límites claros; y con las ventas atadas, se permite el acceso a los productos individualmente, pero pueden ser más costosos que en un paquete de productos. Estos comportamientos no regularizados por el Estado infringen los principios básicos de la prestación de los servicios públicos sin que se limite la magnitud de la libertad económica en beneficio del interés social, el ambiente y el patrimonio del país. *(Rodríguez y Segura, 2013)*.

La intervención parte del gobierno nacional frente a los costos elevados por el uso de los cajeros automáticos, fue tomada finalmente a causa de la presión social, más no por la iniciativa de su deber constitucional. Si bien esta intervención fue argumentada realizando una comparación de precios en Latinoamérica, y fue resultado de acciones inmediatas, el gobierno nacional debe comprometerse aún más, para que los resultados sean a nivel general. La total liberación de la actividad financiera puede provocar mayores riesgos en la economía, y una forma de evitarlo es mediante limitaciones en los costos y tasas de intereses, para así mitigar los mercados oligopolistas y sus abusos, generando un verdadero beneficio social. *(Maldonado C., 2003)*

La ley 1748 de 2014, trajo consigo un beneficio a los consumidores, en cuanto a el deber de los bancos de proyectar los gastos e ingresos en el uso de algún producto financiero. Sin embargo, hasta el momento, muchas de las entidades bancarias no cumplen con lo ordenado normativamente. Las entidades bancarias no están proporcionando a sus clientes previo a la suscripción del contrato, la proyección de los valores que se recibirán por concepto de intereses y sobre los gastos que se puedan ocasionar por concepto de las tarifas básicas aplicables. Este es otro intento para que las entidades bancarias brinden la información completa a sus consumidores.

En este sentido, la entrega de información como mecanismo para superar la desigualdad entre el consumidor y la entidad financiera no ha sido efectivamente satisfecho por las instituciones bancarias, ya que la entrega de información limitada o considerada confidencial, es causa para que continuamente se afecte el derecho a la información que tiene el consumidor. De igual forma, la publicación de un tarifario y cartelera de las tasas de interés del día, no es suficiente para que el consumidor supere la asimetría de la información como parte débil en la actividad económica. *(Márquez y Angulo, 2012)*.

La información suministrada en el uso de la cuenta de ahorros no supera los niveles de información requeridos en el mercado financiero por su alta complejidad técnica, esto origina que el

consumidor financiero no tome las mejores decisiones en el manejo de sus ahorros o toma de créditos. Este manejo de la información no satisface la obligación que tienen las entidades financieras a nivel legal y constitucional, lo cual le genera al consumidor desconfianza al momento de acceder al mercado financiero frenando la evolución bancaria del país.

La limitación de un solo producto no frena las millonarias ganancias de las entidades bancarias que surgen de la ventaja en la relación de consumo, sobre el manejo de los recursos de la información, lo cual hace que la igualdad y la autonomía de la voluntad del consumidor financiero no se materialicen en el mercado, debido a su posición vulnerable y poco conocimiento. Razón por la cual el consumidor financiero no tiene la capacidad para que conscientemente, dé su consentimiento de forma libre y responsable en la adquisición de algún servicio, lo cual genera que incurra en error tomando productos inservibles y pagando altos costos financieros. (Chamie, 2013e).

f. Cobro de cuota de manejo en productos con poca utilización o inactivos

La tarjeta de crédito es uno de los productos financieros más utilizados en Colombia, además, este producto ha sido impulsado con gran fuerza por parte de las entidades bancarias mediante sistemas de puntos, descuentos en las cuotas de manejo y otros premios, todo esto a causa de la continua resistencia que ha presentado el consumidor financiero por las múltiples razones que conducen a la desconfianza de este sector.

Si bien como se pudo analizar, la tarjeta de crédito presenta los más altos costos a causa de las elevadas tasas de interés y la variada aplicación de tarifas, igualmente, este producto presenta comportamientos indebidos por parte de las entidades bancarias frente al cobro de la cuota de manejo y el efectivo uso del crédito dispuesto para su utilización. La tarjeta de crédito a diferencia de la tarjeta débito, no cuenta con ningún limitante en la fijación de tarifas, la normatividad solo obliga a la entidad a informar sobre el valor que se estableció unilateralmente al público. Así mismo, se impone al consumidor mediante los contratos de adhesión el compromiso de pagar todas las tarifas que fije el establecimiento bancario aun cuando no se esté utilizando la tarjeta de crédito.

La Asociación Bancaria (*Asobancaria 2014*), señala que la cuota de administración se cobra a razón de mantener los fondos disponibles en la tarjeta de crédito, sin embargo, este beneficio se está pagando de dos formas diferentes mediante intereses y una cuota de manejo para que la entidad financiera cumpla esta función. En estas condiciones, el consumidor financiero se ve afectado debido a que, al tomar un crédito de menor valor a mediano plazo, los costos a pagar superar mas del 50% de los valores prestados, colocando así este producto como uno de los mas costosos y menos beneficiosos para solventar necesidades crediticias. En consecuencia, los consumidores financieros deben someterse a las diversas clausulas abusivas y sus altos costos si se quiere utilizar este servicio, o no hacer uso de este producto según lo expuesto por las altas cortes. (*López, Santamaría y Mora, 2014*)

Lamentablemente, las decisiones jurisdiccionales como los nuevos decretos en temas de regulación financiera, no son extensivos a todos los productos de las entidades bancarias por lo que las soluciones a los altos costos son tratados aisladamente. La cuota de manejo de la tarjeta de crédito frente a la cuota de manejo de la tarjeta debito son semejantes, ya que se esta pagando por la administración del servicio, sin embargo, la actual regulación solo beneficia a la tarjeta débito, según la sentencia del Consejo de Estado donde señala que está prohibido la aplicación de esta clase de cláusulas exorbitantes al cobrar la cuota de manejo en la cuenta de ahorros cuando el producto este inactivo, ya que es libertad del consumidor la operatividad de cada servicio, es decir que el consumidor tiene total facultad, en el caso de la cuenta de ahorros, para utilizarla en el momento que este lo decida, de lo contrario, es permitir el aprovechamiento de la posición dominante de las entidades bancarias para obligar al consumidor a mover su cuenta de ahorros. (*Concejo de Estado - Radicación número: 7057, 1995*).

Un gran interrogante nace de este comportamiento bajo la luz del artículo 333 de la constitución política, al indicar que la actividad economía y la iniciativa privada deben limitarse al bienestar social, impidiendo el abuso por parte del sector empresarial en su posición dominante, pero antagónicamente, se le entrega a las instituciones bancarias todo el poder y la forma para que cobren excesivas y desbordadas tarifas, afectando el patrimonio de los consumidores y llenando aún más las arcas del sector bancario. Esta situación demarca la imposición de los intereses particulares bancarios sobre los intereses colectivos de los consumidores.

g. Tarifas como cláusula abusiva

Los contratos de adhesión de las entidades bancarias fijan condiciones unilaterales abiertas de libre modificación, las cuales imponen al consumidor la obligación de pagar todas las tarifas que se desprendan de cada producto, así como aceptar los cambios contractuales sin que haya la posibilidad de objetar, ya que el ordenamiento jurídico solo indica que se le notifique al consumidor para que decida seguir o no con el servicio financiero. Esta posición solo favorece a las entidades bancarias al imponer sus condiciones, en tanto, los consumidores que no las acepten pueden terminar la relación contractual perdiendo sus beneficios financieros, y los que se queden, serán sometidos a las disposiciones unilaterales bancarias.

Las condiciones iniciales con que se pacta un servicio, no presentan mayor seguridad o confianza para el consumidor, debido a que, en el contrato de adhesión, dichas condiciones pueden ser modificadas a criterio de la entidad bancaria. En el caso de la tarjeta de crédito, el cupo inicialmente otorgado puede ser modificado o cancelado, y las tarifas pueden ser aumentadas sin justificación alguna, con la simple condición de notificar al consumidor, sin que se tengan en cuenta las consecuencias beneficiosas o perjudiciales que le puedan ocasionar. *(Bancolombia, Davivienda y Banco de Bogotá - Contratos de tarjeta de crédito bancarios, 2016).*

Como se puede observar en el comparativo de tarifas, existe una marcada similitud en el valor de las tarifas bancarias entre las entidades con mayor participación en el mercado. Las entidades bancarias por igual tienen la obligación de resguardar con óptimos niveles de administración y seguridad, los capitales que reciben del consumidor financiero, sin embargo, se observa abusos a causa de la posición dominante en el cobro de estas tarifas, presentando elevados costos las entidades bancarias con mayor posicionamiento, esto a razón de la elevada concentración de la actividad financiera, dado son pocos los bancos ostentan más del 70% de participación en el mercado. La teoría señala a nivel microeconómico, que al existir una concentración bancaria los costos y las tasas de interés tienden a aumentar, así son las entidades bancarias las que determinan las condiciones del mercado, por lo que los precios se desvían de lo que sería una competencia perfecta obteniendo beneficios extraordinarios. *(Martín Mato, M. A., Domínguez, J. C., Perea, J. L., Saca, F., & Sánchez, S., 2011).*

Varios estudios financieros relacionados, califican las tarifas aplicadas en los productos y servicios bancarios como costosas y no representan el valor real o beneficio proporcionalmente esperado por el consumidor financiero. Los desproporcionados cobros por el uso de los servicios financieros no son acordes con pocos beneficios obtenidos, adicionalmente, el consumidor se ve lesionado en sus derechos con las penalidades que castigan la humanidad del consumidor, por lo que estos comportamientos no pueden calificarse con menos de comportamientos desleales y abusivos que afectan, entre otros, los derechos económicos del consumidor financiero. *(Rellán, 2011)*.

La asimetría que existe en el mercado financiero, siendo el consumidor la parte débil de la relación por la alta complejidad técnica de la información manejada, impide que el consumidor financiero al momento de analizar los contratos de cuenta de ahorro u otro producto, entienda claramente el contenido de los productos y servicios ofertados, así como de las condiciones en que puede hacer uso de ellos. Así mismo, las tarifas publicadas en las oficinas y páginas web de las instituciones financieras, se presenta de forma insuficiente y precaria, lo cual no permite al consumidor financiero tomar decisiones al nivel de complejidad que exige el mercado financiero. *(Daza, 2001c)*.

Si bien la normatividad de los servicios públicos domiciliarios no es aplicable a la actividad financiera, debido a que su direccionamiento es muy específico; también es cierto, que no se puede desconocer que muchos de sus alcances comparten similitud con las necesidades de la población colombiana. Dentro de su regulación se reconoce los niveles de ingreso por estrato de la población, lo que permite un sistema de subsidios a las personas con alto nivel de vulneración, permitiendo así un mayor beneficio social bajo principios fundamentales de solidaridad y redistribución del ingreso. En estas condiciones la regulación de los servicios públicos domiciliarios ha permitido una verdadera intención de expandir este servicio público bajo los precios de universalidad garantizando el acceso más allá de la capacidad de pago. *(Sepúlveda et al., 2014)*.

h. Afectación de los derechos del consumidor por concentración del mercado financiero

Una de las mayores concentraciones del mercado financiero se presentó en el año 2014, con índices que indicaban que solo 4 instituciones bancarias controlaban más del 80% del mercado. Este acaparamiento del mercado en la actividad bancaria trae consigo una serie de problemas económicos que impiden el desarrollo del país a nivel empresarial y económico en general. Al ostentar pocas

entidades bancarias el manejo financiero en Colombia impedirá el desarrollo de fondos para préstamos, anula la sana competencia manteniendo un sistema oligopólico, lo que desincentiva a los consumidores perdiendo la confianza en el sistema financiero. (*Martin Mato, M. A., Domínguez, J. C., Perea, J. L., Saca, F., & Sánchez, S., 2011b*).

Igualmente se atribuye a la falta de competencia, el incremento de las tasas de intermediación financiera y aplicación de elevadas tarifas con un efecto de precios concentrados, debido a que no es del interés social de las entidades bancaria, entrar en mercados de mayor vulneración o poco rentables. Es así como la rentabilidad es el objetivo principal de las entidades bancarias, razón por la cual los bancos encaminan todos sus esfuerzos al incansable interés de lucro. La actual estructura del mercado bancario denota un existente reducido número de bancos frente a una cantidad significativa de consumidores financieros. Este comportamiento oligopolista del sector bancario impide a nuevos inversionistas entrar a competir por la evidente colusión entre los bancos, lo que genera que pocas empresas influya en los precios al coaligarse, determinando entre pocos el rumbo del mercado. 1. (*Agostini, J., 2011*).

La existencia de una concentración del mercado bancario afecta directamente el derecho a la debida protección contractual, al imponer condiciones al consumidor financiero que obligan al pago de altos intereses y tarifas que afectan su patrimonio. Como se pudo observar en el comparativo de tarifas de las diferentes entidades bancarias, algunas entidades presentan tarifas muy por debajo de las ofrecidas por las entidades de mayor participación en el mercado bancario, lo que indica que las entidades bancarias con menor participación en el mercado intentan de alguna forma, competir con las entidades bancarias dominantes ofreciendo tarifas accesibles, bajas y justas. Por el contrario, los bancos dominantes y tradicionales son marcados por elevados precios en sus servicios, lo que deduce una interrelación cooperativa que permite un similar comportamiento en sus tarifas, obteniendo grandes utilidades. (*Pereyra y Triunfo, 1999*)

En base con el comparativo de tarifas y la marcada interrelación oligopolista de los bancos dominantes del mercado financiero, es posible señalar que los precios que el consumidor financiero paga por hacer uso de los productos y servicios financieros son elevados e injustificados, afectando así los derechos económicos de la mayoría de la población en Colombia, hecho que desvía los recursos para algunos consumidores a los destinados a la canasta familiar para ser utilizados en pagos excesivos de tarifas e intereses financieros.

Al existir pocas entidades bancarias no es posible seleccionar la más conveniente y por el contrario se debe utilizar los servicios de las únicas opciones que existen en el mercado, lo que afecta el principio a la autonomía de la voluntad, debido a que no existe una variedad de instituciones financieras de donde elegir. Con pocas instituciones dominantes el equilibrio en el contrato y la buena fe, son difíciles de establecer al predominar la rentabilidad empresarial sobre los beneficios y derechos sociales. La voluntad se ve radicalmente marcada por el rumbo que imponga las entidades bancarias dominantes, de igual forma, se desequilibran los beneficios y costos que cada parte asume en la relación contractual, siendo el consumidor financiero el único afectado en su patrimonio. De esta forma no puede sustentarse que las entidades bancarias actúen de forma honesta y leal con sus consumidores financieros. (Zapata, 2013b).

i. El negocio bancario con la protección de datos personales

El artículo 15 de la constitución política de Colombia de 1991, señala el derecho a la protección de datos, fundamentado en el derecho a la intimidad tanto personal como familiar, permitiendo que la información pueda ser conocida, actualizada y rectificada. A partir de este artículo se originan nuevos derechos como a la intimidad, el buen nombre y a la protección de datos, con el fin de poder controlar a las entidades que continuamente tratan este tipo de información limitando su uso para evitar afectar otros derechos o libertades. Surge por la necesidad de proteger la vida privada y familiar donde no pueden interferir terceros sin la debida autorización. (Bejarano M. R., 2014).

Existen principios rectores que permiten delimitar el uso de los datos suministrados por los consumidores financieros, dentro de los cuales se resaltan los siguientes:

- El principio de legalidad: Este indica que los datos deben usarse de acuerdo con el propósito al que inicialmente fueron suministrados por el titular.
- Principio de libertad: Implica que debe existir una autorización por parte del titular para que los datos puedan ser almacenados o divulgados. El consentimiento debe ser previo, expreso y suministrado por el titular.
- Principio de acceso y circulación restringida: El acceso a la información debe ser restringida, a excepción de la información considerada como publica, por lo que la información no puede estar en medios masivos como internet.

- Principio de confidencialidad: Todas las entidades deben garantizar la debida reserva de la información durante el tiempo que dure dicho tratamiento de datos.

Sin embargo, el derecho a la intimidad y el derecho en la protección de la vida privada, son afectados por las condiciones contractuales unilateralmente impuestas por las entidades financieras, debido a que, en el momento de realizar la apertura o uso de cualquiera de los productos o servicios bancarios, la entidad obliga a los consumidores a suscribir el documento para la autorización en el tratamiento de datos personales, el cual arbitrariamente impone al consumidor la posibilidad de tratar los datos públicos o privados sin limitaciones. (*Formatos tratamiento de datos personales Banco de Popular, Bancolombia y Banco de Bogotá, 2015*).

El vocabulario utilizado en los contratos puede causar confusión y solo es comprensible por personas que son especializadas en este tipo de documentos. Razón por la cual, la falta de conocimiento del consumidor financiero hace que suscriba el contrato unilateralmente impuesto, otorgando a la entidad bancaria la facultad de utilizar los datos personales para ser utilizados con plena libertad. Incorporando cláusulas que facultan a la entidad bancaria a poder usar, intercambiar o comercializar los datos según su criterio. (*Hualde, 2016e*).

Normalmente las entidades bancarias y financieras en general, solicitan al consumidor financiero la suscripción de un documento señalado como: Autorización para la Protección de Datos, el cual es contradictorio ya que, según los principios señalados, la única autorización que entrega el cliente es para que la información sea divulgada o comercializada. Es decir que la percepción del consumidor se confunde en estos términos, entonces la entidad financiera debe indicar de forma clara y correcta que se solicita su autorización para poder utilizar la información suministrada con fines de comercialización de bases de datos y divulgación a cualquier tercero que ellos consideren según su interés, lo cual genera beneficios y utilidades adicionales únicamente para la entidad financiera.

Al condicionar al consumidor financiero a suscribir este documento de forma arbitraria e impuesta para permitir el uso de los servicios bancarios, se afecta el derecho a la protección de datos al consumidor, lo cual facilita que las entidades bancarias comercialicen y divulguen sin límites claros la información del consumidor sin que se protejan de forma segura. Igualmente, se afectan derechos a la protección contractual al incluir esta clase de autorizaciones dentro de las cláusulas del contrato, anulando la voluntad del consumidor, ya que se impone lo contenido en las cláusulas sin opción de poder negociar o modificar alguna parte del documento. (*Echeverri V., 2011*).

j. La actividad bancaria no ejerce sus funciones como servicio publico

Como se ha expuesto a lo largo del presente documento, el actual Estado Social de Derecho ordena que se produzcan efectos concretos en la comunidad dentro del ámbito social, político y económico, siendo la dignidad humana el pilar principal del Estado. Como se señaló anteriormente, la actividad bancaria es un servicio público que debe ser la principal actividad administrada por el Estado, el cual señala la obligación por parte de las entidades bancarias de satisfacer las necesidades financieras que son de interés general bajo los principios de universalidad y solidaridad de acuerdo con un régimen jurídico especial, el cual, en el caso bancario es inexistente. (*Decreto Ley 2663, Art. 430, 1950*).

El objetivo principal de las entidades bancarias como servicio público es satisfacer las necesidades financieras según el interés general, lo que básicamente se distinguen mediante dos servicios bancarios, el ahorro y el crédito. Sin embargo, al existir un mercado bancario oligopolista dirigido únicamente a sectores adinerados que representan menos del 9% del total de la población, y con productos financieros que no responden a las necesidades de la mayoría de los consumidores, es así como el fin del sector financiero como servicio público, no satisface las necesidades de la mayoría de los consumidores. (*Maldonado Gómez, T., 2010*).

En tanto, la mayoría de consumidores financieros con menores ingresos quedan sin una posibilidad real de beneficiarse de los productos y servicios bancarios. Este sector no es un mercado atractivo para el sector bancario, por lo que no existe ninguna consideración o beneficio significativo que indique que las necesidades financieras de esta parte de la población están siendo satisfechas. Por el contrario, la capacidad de modificar las cláusulas mediante negociaciones y la reducción de tasas de interés y tarifas, solo es posible para consumidores que cuenten con altos ingresos.

Entonces, al satisfacer de forma regular y continua solo a una mínima parte de la población, es factible afirmar que las entidades bancarias no satisfacen las necesidades de interés general con prestaciones eficientes y oportunas a la comunidad, lo que indica que sus servicios y productos no generan un bienestar general, y tampoco se encuentran dentro de un bien común que pueda utilizar con plena libertad cualquier consumidor financiero.

Las disposiciones de servicio público como beneficio social son contrarias a permitir que el mercado se autorregule libremente, debido a que los grupos privados empresariales en general siempre intentarían favorecer sus propios intereses. Solo en la medida que exista una verdadera competencia en el mercado, al impedir los monopolios u oligopolios, seguida por una regulación por parte del Estado fácilmente aplicable, y con una normatividad clara y exigible, se podrá así trabajar para lograr beneficios justos y sociales para la comunidad. *(Páez y Ruiz, 2010)*.

La falta de regulación por parte del Estado a las entidades bancarias con el libre establecimiento de tarifas, favorece aún más al sistema oligopólico bancario, facilitando que las entidades financieras ignoren los objetivos principales que como servicios públicos deben generar. En un comparativo entre los servicios públicos domiciliarios y los servicios públicos financieros, se encuentra que el primero cuenta con un régimen especial controlado por el Estado, donde uno de los objetivos básicos de ley 142 de 1994, es racionalizar el régimen tarifario cobrado por las entidades prestadoras de servicios públicos, de lo cual se maneja ciertas ventajas a favor de los consumidores menos favorecidos, por medio de subsidios que mitigan los altos costos, lo cual se enfoca en proporcionar una vida digna y un bienestar común a la mayoría de los usuarios sin distinción alguna. *(Saldarriaga, 1996)*.

Al analizar los costos que afectan los derechos del consumidor financiero, en el uso de la cuenta de ahorros, es dable llegar a la conclusión de que los costos cobrados por parte de las entidades bancarias están muy por encima del beneficio esperado por el consumidor financiero, lo cual significa, altos costos que afectan la evolución del mercado financiero, estando en contra del objetivo principal de bienestar social como servicio público. La intención de reducir las tarifas financieras al masificar los medios virtuales finalmente fue abandonada por el sector bancario, por lo que, a cambio de beneficios, el consumidor financiero recibió aumentos excesivos de tarifas e intereses en los servicios bancarios. En definitiva, con ayuda de los avances tecnológicos las tarifas bancarias se intensifican y el consumidor sigue pagando elevados costos. *(Bronfman, 2014g)*.

k. Otros indebidos comportamientos bancarios

En la actividad bancaria los reglamentos y los contratos se aplican para los consumidores financieros de bajos recursos, pero, por el contrario, pueden ser ignorados si benefician a los consumidores de altos ingresos que tienen buenas reciprocidades monetarias con las entidades

financieras. Uno de los casos más conocidos en Colombia es el robo de dinero mediante la copia fraudulenta de tarjetas de crédito o débito, donde los ladrones mediante el uso de aparatos electrónicos sustraen la información de las tarjetas para luego ser copiadas y sustraer el dinero de los consumidores. Al percatarse el consumidor financiero del hurto que se efectuó en su cuenta, reclama a la entidad bancaria como responsable de la administración y seguridad de el dinero, sin embargo, el reconocimiento en la devolución del dinero depende del nivel económico del consumidor, ya que la entidad financiera valora el tipo de cliente, su reciprocidad con el banco, y dependiendo de este análisis, toman la decisión de devolver los dineros, y de no hacerlo, este aplica la cláusula contractual que le indica al cliente que él es el único responsable de la custodia de la clave de la tarjeta débito o crédito. Este comportamiento indebido afecta el derecho del consumidor al invertir la carga de la prueba y manejar el clausulado contractual unilateralmente a su favor ajustando las condiciones. (Moncada, N. D. R., 2008).

Otra práctica abusiva que las entidades financieras realizan, bajo la poca intervención del gobierno, es el cobro automático de gastos de cobranza. Si bien el consumidor financiero, por variadas situaciones financieras, puede incurrir en la falta de pago de sus obligaciones, no es coherente que la institución financiera cobre automáticamente gastos de cobranza sin haber realizado ningún tipo de ejercicio de cobro ya sea directamente o por medio de una casa de cobranzas. Esta práctica abusiva de cobro automático, se evidenció en extractos de clientes de crédito hipotecario del Banco BBVA a diciembre de 2014. (Superintendencia Financiera De Colombia - Quejas y reclamos, 2010 - 2017).

Dentro del análisis de los comportamientos indebidos de las entidades financieras, al consumidor financiero no se le respeta y mantiene las condiciones inicialmente pactadas, con la misma calidad y a los costos pactados. Un ejemplo de este indebido comportamiento financiero es el caso bancario con el banco Citibank. Esta entidad financiera realizó la aprobación de tarjetas de crédito a un número significativo de consumidores financieros ofreciendo como beneficio, el no pago vitalicio de la cuota de manejo de las tarjetas de crédito, sin condiciones adicionales, solo con la condición de que el consumidor financiero recibirá la tarjeta de crédito. Sin embargo, se presentaron quejas a la Superintendencia Financiera de Colombia reportando que esta entidad, estaba cobrando la cuota de manejo por el uso de las tarjetas de crédito con el pretexto de que la exención del cobro aplicaba si se utilizaba más de la mitad del cupo crédito aprobado. Esta conducta bancaria afecta los derechos de consumidor financiero al haber modificado las condiciones iniciales de la negociación a conveniencia de la entidad bancaria con fines únicos de lucro. (Superintendencia Financiera De Colombia - Quejas y reclamos, 2010 - 2017).

Con el uso de los datafonos, la franquicia VISA responsabiliza a los comerciantes frente a los posibles riesgos que pueda generar el uso de las tarjetas, aun cuando sea por la falta de seguridad en los canales electrónicos, costos que finalmente son trasladados al consumidor financiero haciendo más costoso el uso de la tarjeta de crédito. La entidad financiera solo responde por las conductas derivadas de su labor mas no por hechos surgidos de la inseguridad como la alteración, suplantación, modificación o hechos fraudulentos. Pero cuando la infraestructura de estas entidades es débil y existe un bajo desarrollo en la plataforma electrónica, los hechos fraudulentos, que pueden ser infiltraciones a la plataforma virtual o virus con códigos malignos o gusanos, son responsabilidad únicamente de la administración bancaria, por lo que responsabilizar a los comerciantes indicaría la aplicación de una cláusula abusiva. (García, 2004c).

Pese a que constitucional y legalmente los servicios públicos son reconocidos, en la práctica, los servicios públicos bancarios son afectados y desconocidos a razón del mínimo valor reclamado, sometiendo al consumidor financiero al cobro excesivo y prácticas abusivas. Si bien el consumidor financiero tiene el derecho a ser representado, tiene limitadas posibilidades de que sus quejas y reclamos sean resueltos satisfactoriamente. Frente a una reclamación administrativa, el consumidor financiero se ve sujeto a la decisión impositiva que decida la entidad financiera, a través del defensor del consumidor financiero, el cual pertenece a la nómina de cada banco, sujetándose a las políticas e intereses de cada entidad bancaria, o en su defecto, la superintendencia financiera de Colombia tiene limitadas facultades para hacer extensivas sus decisiones a las demás entidades bancarias. El consumidor financiero en caso de no estar de acuerdo con la respuesta otorgada por el banco o la Superintendencia Financiera, puede dirigirse a la justicia ordinaria. Sin embargo, en la mayoría de los casos, por ser un mínimo monto de reclamación, se desiste de presentar una demanda, a razón de los elevados costos que ésta representa, frente a los valores reclamados en juicio.

Finalmente, el consumidor financiero está atado a las decisiones tomadas sobre las negociaciones realizadas por Estado y las instituciones bancarias, esta ultimas, quienes poseen el poder de negociación por su grado de especialización y adquisición de la información, liderando las negociaciones dentro del sector, de tal forma que el consumidor financiero por ser parte débil en la relación contractual mantiene un papel sumiso en las decisiones tomadas en el manejo de tarifas bancarias.

Como se puede inferir del análisis de los costos, frente a los derechos del consumidor financiero, las entidades financieras en el ejercicio de la comercialización de productos financieros, no actúan completamente bajo el principio de la buena fe, no asumen un comportamiento honrado y recto en sus actuaciones dentro del mercado, la falta de lealtad hacia el beneficio social y la situación de inferioridad en que se encuentra el consumidor financiero, concluye en la discriminación en materia financiera, y un desaforado interés de lucro por parte de los bancos.



2. Daño antijurídico de la administración por no proteger y no regular eficientemente los costos financieros como servicio público.

Con el presente estudio y el apoyo de varios tratadistas se ha podido determinar que las tarifas cobradas por los bancos en Colombia son costosas, no representan el valor real y en muchos casos no proporcionan el beneficio esperado en el uso del producto financiero. La regulación de tarifas en los servicios públicos domiciliarios surge por la necesidad de impedir el abuso de la posición dominante o por la inadecuada gestión de las empresas (*Corte Constitucional, Sentencia C-263, 2013*), hechos que son evidentes en la actividad financiera pero que lamentablemente han sido ignorados por el Estado.

El Estado para asegurar una prestación eficiente, está en plena capacidad para ejercer el control de la actividad financiera bajo el principio de universalidad, lo que permite que esta actividad pueda ser limitada mediante regulaciones especiales por encontrarse en la esfera de lo público. En estas condiciones, el Estado tiene el deber de regular, controlar y vigilar de forma permanente el régimen tarifario evaluando los criterios más adecuados cumpliendo con los principios de solidaridad y de redistribución del ingreso mediante la diferenciación de sectores y niveles tarifarios de forma similar como se hace en los servicios públicos domiciliarios. (*Lobo U. y Macario Pino G, 1990b*).

La importancia del sistema financiero radica en ser el principal impulsor de las actividades empresariales de producción, de ahí que la función principal es la intermediación financiera canalizando los excedentes de recursos para financiar a los sectores económicos que lo requieran. Sin embargo, los ingresos por tarifas muestran un nuevo mercado bancario autorregulado, y esta fuente de ingreso es diferente a la comúnmente conocida de la intermediación financiera, la cual ha aumentado drásticamente beneficiando únicamente a un sector acaudalado de la economía. (*Bronfman, 2014h*).

Al analizar el mercado bancario colombiano, en cuanto a la fijación del valor de las tarifas, se observa que las entidades bancarias con mayor posicionamiento en el mercado ajustan el valor de las tarifas al máximo tope, intentando aplicar el máximo precio que, por necesidad paga el consumidor financiero. Este comportamiento microeconómico es observado en el mercado financiero, al examinar que las tarifas bancarias alcanzan un valor uniforme entre las pocas entidades bancarias más

representativas, esta discriminación de precio en primer grado se aplica eficientemente en mercados monopolistas. (Pindyck y Rubinfeld, D. L.,2005).

El principal problema de las instituciones bancarias es mas de oferta, que la existencia de demanda, respecto a los servicios ofrecidos, ya que la continua renuencia bancaria al ofrecer productos financieros costosos y que beneficien únicamente a un pequeño sector acaudalado de la sociedad, limita el acceso a la mayoría de los colombianos al sector financiero. Por lo que las personas prefieren tener sus ahorros o dineros en sus casas, que depositarlos en algún producto bancario que afecte su capital. (Zuleta y Jaramillo, 2007).

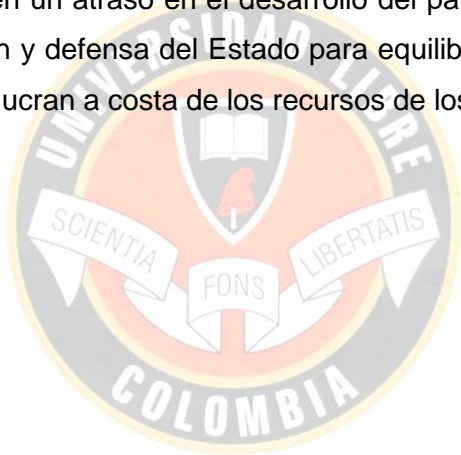
La actividad bancaria desempeña un papel en la comunidad desde la parte económica, afectando directamente el interés público. De igual forma, la Constitución Política de Colombia (1991), en su artículo 365, señala que la prestación de servicios públicos es una función inherente a los fines del Estado Social de Derecho, fin que debe realizarse eficientemente por parte del gobierno nacional para la protección de los derechos económicos y sociales de la comunidad. El *régimen jurídico* debe ser determinado por el legislador acorde con las necesidades de la comunidad y de expansión permitiendo la participación ciudadana.

La falta de regulación del mercado financiero como servicio público, no ha permitido que en el mercado financiero se equilibre la oferta y la demanda, para evitar que uno de los extremos más fuertes como lo son las entidades financieras, se beneficien unilateralmente en perjuicio de la otra parte, ocasionando nefastas consecuencias a la economía. (OCDE,2014).

El gobierno nacional tímidamente, ha intervenido en la regulación de los costos financieros, lo que ha permitido que los ingresos que no han sido percibidos por las entidades financieras gracias a las limitaciones impuestas, sean cobrados proporcionalmente en otros servicios conexos, situación que es permitida a razón de que las entidades bancarias cuentan con la autonomía de fijar el valor de las comisiones sobre los servicios bancarios ofrecidos, claramente buscando el mayor beneficio de lucro sin tener en cuenta al consumidor financiero.

Esta intervención laxa por parte del Estado, en la regulación de las comisiones o costos cobrados por el uso de los servicios financieros, es una falta constitucional, ya sea por no intervenir eficientemente, o por regular de forma deficiente mediante prohibiciones o normas aparentemente neutras o ambiguas, que en la práctica es adverso y desproporcionado sobre un grupo marginado o discriminado como es el caso de los consumidores financieros con menores ingresos y sin capacidad negociadora frente a las instituciones financieras. Como bien lo señaló la OCDE (2014), se debe fortalecer un sistema regulatorio pasando desde su reestructuración hasta modificaciones futuras para mejorar la situación del mercado y la competencia.

Las entidades bancarias poseen gran fortaleza en el mercado financiero, controlando la información y los costos de los productos y servicios bancarios con fines únicos de lucro. Debido a la poca intervención del Estado, las consecuencias están afectando el patrimonio del consumidor, y consecuentemente, se reflejan en un atraso en el desarrollo del país en el aspecto financiero. Como resultado de la poca intervención y defensa del Estado para equilibrar el mercado, son las entidades bancarias las que dominan y se lucran a costa de los recursos de los consumidores. (Chamie, 2013f).



Conclusiones y Propuestas Jurídicas

Al analizar los comportamientos indebidos y las tarifas de la actividad bancaria en Colombia frente a los derechos de los consumidores financieros se llega a las siguientes conclusiones:

La ley 1328 de 2009 y la ley 1480 de 2011 son muy limitadas para regular los derechos del consumidor financiero, estas legislaciones han incluido aspectos que ha generado la evolución de la relación de consumo, sin embargo, a la luz del Estado Social de Derecho que actualmente rige nuestro país, son legislaciones limitadas que no contienen todos los preceptos necesarios para regular el mercado financiero, por lo que es necesario acudir a los principios y a una nueva legislación especial directamente construida para el mercado financiero. Es necesario fortalecer la calidad legal ya que en la actualidad presenta grandes problemas en costos y seguridad jurídica. (OCDE,2014).

Las entidades financieras tienen un interés de modificar el modelo de negocio bancario al inicialmente conocido como de intermediación, para profundizar en el campo de utilidades por concepto de tarifas o comisiones, hecho que sin la debida regularización genera comportamientos indebidos, que han elevado los costos de los productos y servicios financieros, disminuyendo el beneficio y la calidad entregados a los consumidores.

Se observa que los consumidores financieros que presentan mayor afectación por los altos costos, son los que se ubican en los estratos 1,2 y 3, lo que corresponde a más del 90% de la población en Colombia. Debido a que los costos bancarios aumentan exponencialmente frente a los salarios que aumentan aritméticamente, se genera una brecha cada vez mayor que afecta el patrimonio del consumidor.

El consumidor financiero con bajos ingresos presenta una mayor afectación en sus derechos, siendo vulnerable frente a las instituciones financieras, al no poder acceder eficazmente ante la justicia, debido a los elevados costos que esto les representa frente a los mínimos valores reclamados ante las instituciones bancarias.

El defensor del cliente debe ser completamente autónomo a la entidad bancaria y con decisiones obligatorias, ya que en la actualidad no cuenta con una verdadera facultad representativa de los derechos de los consumidores.

Los avances tecnológicos han sido utilizados por las entidades bancarias para la creación de nuevas tarifas en el uso de los servicios financieros, obligando al consumidor a pagar por servicios que con anterioridad a los nuevos avances se prestaban de forma gratuita.

Una parte significativa de los productos y servicios bancarios no responden a las necesidades de los consumidores financieros, no existe un equilibrio entre el costo y los beneficios realmente prestados que satisfagan una necesidad específica que permita el desarrollo social.

A diferencia de los servicios públicos domiciliarios y bajo los fines específicos del Estado como prestador de un servicio público en general, las tarifas bancarias no responden a una diferenciación por sectores de la población, a sus ingresos y de acuerdo al verdadero beneficio que se preste.

Si bien existe estadísticas de las quejas y reclamos de los consumidores financieros, estas no pueden determinar que hay un número reducido de problemas en el ejercicio bancario. Esto debido a que muchos consumidores se abstienen de quejarse a causa de los mínimos montos reclamados frente a los engorrosos procedimientos para hacer valer sus derechos.

Según los estudios económicos, el comportamiento de las tarifas bancarias, así como la participación del mercado financiero en mano de tres bancos, responde claramente a un mercado oligopolio, por lo que se hace necesario imponer límites a los costos financieros, obligando así, que las entidades bancarias ofrezcan un real beneficio social, mejorando sus productos, procedimientos y cumpliendo los fines del Estado aplicando los avances tecnológicos ya existentes.

Adicional a los altos costos por el uso de los servicios bancarios que han afectado el patrimonio económico del consumidor, este no recibe a cambio productos que satisfaga sus necesidades, por lo que aumenta la desconfianza en el sector bancario impidiendo la inclusión financiera.

La intervención realizada por el gobierno nacional no fue efectiva o eficiente en el periodo 2010 – 2017. Solo se ha limitado a regular algunos costos que llegaron a ser intolerables por la sociedad, como lo fue los costos por el uso de los cajeros automáticos, el cual fue compensado por parte de las instituciones bancarias en el alza de otros servicios financieros, continuando con el

detrimento del patrimonio del consumidor y las altas utilidades bancarias reflejadas en estado de resultados.

Es de vital importancia, según la obligación constitucional vigente, que el Estado Colombiano intervenga y ofrezca mayores atribuciones a la Superintendencia Financiera de Colombia para que pueda intervenir en igual medida frente al desequilibrio financiero existente, debido a que la solución en los tribunales de menor cuantía, hace ineficiente la acción por parte del consumidor financiero a razón de los mínimos costos en controversia, y a falta de una normatividad de mayor fortaleza que respalde eficazmente al consumidor financiero.

Si bien la función de la Superintendencia Financiera de Colombia es intervenir en la relación de la entidad bancaria frente al consumidor, las atribuciones con que cuenta no son suficientes para mitigar la afectación de los derechos del consumidor. Como ejemplo, la Superintendencia Financiera de Colombia no intervino de ninguna forma, cuando las entidades financieras cobraban altos costos por el retiro en cajeros automáticos, y con una sencilla operación aritmética, el gobierno nacional pudo intervenir eficientemente en este tipo de comisiones.

El objeto social empresarial de las entidades bancaria se está redireccionando de la intermediación bancaria a el cobro de comisiones, creando nuevas tarifas a través del tiempo de forma exponencial, lo cual en el periodo 2010 – 2017 se ha ido incrementando notablemente, siendo este un factor de ingresos nuevo y en alza para las entidades financieras.

Se observa un desequilibrio en la relación financiera del sector bancario frente al consumidor financiero, a razón de los grandes ingresos por comisiones, los altos costos de los servicios financieros, las prácticas abusivas y la finalidad incierta en el uso de los productos y servicios, entre otros, dan como resultado una continua afectación de los derechos y detrimento del patrimonio del consumidor financiero durante el periodo analizado.

En consecuencia, se requiere de una reestructuración en la regulación Estatal, consolidando una institución especial que cuente con facultades de creación, modificación y seguimientos legislativos, con normas específicas que regulen el campo de los servicios públicos financieros para que con mayor fuerza tenga la capacidad y el conocimiento de controlar las grandes corporaciones bancarias.

REFERENCIAS UTILIZADAS

Conceptos

- 1 ANIF, C. d. (2011). Comisiones Bancarias: Colombia Vs Estados Unidos. Bogotá: Ideas Inversión. Asobancaria. (2013). Informe De Inclusión Financiera. Bogotá.
- 2 BANCO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Reporte de estabilidad financiera. Marzo 2015.
- 3 GOBIERNO DE ESPAÑA, Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. 2011.
- 4 REPUBLICA, J. A.-C.-A. (2007). Desarrollo de la Banca Colombiana. Bogotá: Corporación Viva la Ciudadanía.
- 5 STEINER, R. (1998). Banco Interamericano de Desarrollo. Bogotá: Red de Centros de Investigación.
- 6 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - Concepto 2001050769-1 (2002).
- 7 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - Concepto 2006000504-001 (2006).
- 8 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - Concepto 2006000512-001 (2006).
- 9 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - Concepto 2007054433-003 (2007).
- 10 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - Concepto 2008036463-001 (2008).
- 11 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - Concepto 2008049990-001 (2008)
- 12 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - Concepto 2010032107-001 (2010).
- 13 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - Concepto 2010043362-002 (2010).
- 14 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - Concepto 2012094213-001 (2012).
- 15 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - Concepto 2015004410-001 (2015).
- 16 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - Concepto No. 2004005365-1. (2004).
- 17 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - Concepto 2011076997-001 del 26 de octubre de 2011. Obligación de envío de extractos. Circular Externa 007 de 1996
- 18 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, Protección al consumidor financiero, régimen legal especial. Defensor del consumidor financiero, alcance de sus pronunciamientos. Conceptos Boletín jurídico No 46. 2013.
- 19 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Servicios financieros, definición, prestación por terceros. Concepto 2009063930-001 del 3 de septiembre de 2009.
- 20 SUPERVISIÓN, C., & DE BASILEA, B. Debida diligencia con la clientela de los bancos. Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2001).

Doctrina e Informes

- 21 ADDISON WESLEY. The Economics of Money, Banking and Financial Markets, Massachusetts, 1998.
- 22 ADELAIDA MARÍA IBARRA PADILLA. Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. Universidad del Atlántico, Revista de derecho N.º 41, Barranquilla, 2014.
- 23 ADRIANA PATRICIA HERNÁNDEZ TOBAR. Liderazgo en la gestión del servicio en una entidad bancaria en Colombia. Universidad militar nueva granada. 2015.
- 24 AHMAD RAHNEMA. Finanzas internacionales. Editor

- 25 ÁLVAREZ, L. O. (2005). Servicios públicos y usuarios de servicios. Documentación administrativa, (271-272).
- 26 ÁLVARO LOBO U., MIRIAM TAMAYO C. Y MACARIO PINO G. MANUAL DE TARIFAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, Medellín, Colombia, marzo de 1990
- 27 AMIEVA-HUERTA J., & Urriza González, B. (2000). Crisis bancarias: causas, costos, duración, efectos y opciones de política. Cepal.
- 28 ANDRÉS GONZÁLEZ NUCAMENDI, RICARDO SOLÍS ROSALES. El ABC de la regulación bancaria de Basilea. Análisis Acuerdos de Basilea i, ii y iii. 2012.
- 29 BANCO MUNDIAL. Informe anual 2015.
- 30 BARONA, B. (2004). Microcrédito en Colombia. Estudios Gerenciales, 20(90), 79-102.
- 31 BETSY RUTH PALOMINO ACHULLA. Facultad de derecho comisiones bancarias: análisis a partir del marco constitucional y la regulación del mercado financiero en el Perú. Universidad de San Martín de Porres. 2016.
- 32 BRONFMAN, R. S., CONTRERAS, O. E., & SANTOS, Y. F. B. (2014). Comportamiento de los ingresos por comisiones bancarias en Colombia durante el periodo 2006-2010. Estudios Gerenciales, 30(132), 267-276.
- 33 C.P. CHANDRASEKHAR, Políticas Financieras, Organización de Naciones Unidas, guías de orientación de políticas públicas, Universidad Jawaharlal Nehru, 2007.
- 34 CALDENTEY, E. P. EL SISTEMA FINANCIERO PRE Y POS CRISIS EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. Desarrollo, 99
- 35 CARLOS MARIO GARCÍA DÍAZ. Análisis de la intermediación financiera en el escenario de las crisis de los siglos XX Y XXI. Universidad La Gran Colombia. 2011
- 36 CARRANCHO HERRERO, TERESA. Las asociaciones de consumidores y usuarios. Madrid, ESPAÑA: Editorial Reus, 2016.
- 37 CASTRO, RENÉ M, V; CANO C (2004), Miguel A. Buen gobierno corporativo, solución a la crisis de confianza. Contaduría Universidad de Antioquia (Jan-Jun 2004)
- 38 CHAVARRO CADENA, JORGE ENRIQUE. Estatuto del consumidor: comentarios, concordancias, doctrina, jurisprudencia. Bogotá, CO: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS, 2013.
- 39 CLAUDIA CEJAS. Conflicto de intereses. Editora RAR. 2011.
- 40 CLAUDIA VÁSQUEZ, Protección al consumidor financiero Avances y retos del sector asegurador, septiembre 2012,
- 41 CLAVIJO, S. (2000). Hacia la Multibanca en Colombia: Retos y "Retazos" Financieros. Bogotá: Subgerencia de Estudios Económicos - Banrepublica.
- 42 Colombia, 2014. Contratos tratamiento de datos. Banco Bancolombia, Davivienda, Occidente
- 43 COLOMBIA, S. F. (2010 - 2015). Informe de la Evolución de las Tarifas de los Servicios Financieros. Bogotá: Superfinanciera.
- 44 COLOMBIA, S. F. (2010 - 2015). Informe Estadístico de Quejas Recibidas por Entidades Vigiladas, Defensores del Consumidor Financiero. Bogotá: Superfinanciera.
- 45 CORONADO MALDONADO, I. (2003). Entidades bancarias y sus relaciones con clientes de fondos de inversión. España.
- 46 CORPORACIÓN ANDINA DE FOMENTO, Servicios financieros para el desarrollo: promoviendo el acceso en América Latina, Bogotá, Colombia – abril 2011

- 47 CORREA VALENZUELA, GUSTAVO ANDRÉS. anulabilidad de las cláusulas abusivas. Editorial Universidad del Rosario. 2015.
- 48 DANIEL ARANGO PERFETTI. Ámbito de la responsabilidad en la protección al consumidor: Ley 1480 de 2011. Cámara de Comercio de Medellín, 2012.
- 49 DANIEL LONDOÑO PINZÓN. La posición dominante en el mercado financiero colombiano: visión crítica del sistema a la luz de las normas internacionales. Pontificia universidad javeriana. 2001.
- 50 DANIEL MAURICIO ALARCÓN LOZANO, E. G. (2010). Protección del consumidor & microfinanzas en Colombia. Bogotá.
- 51 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA – Dane, 2014. Porcentaje de la población en Colombia por estratos.
- 52 Díaz, A. F. (2011). Política monetaria. Fundamentos y estrategias. Editorial Paraninfo.
- 53 DÍEZ, L. O. (2011). El principio ético y la crisis de 2008: hacia una reorganización del sistema. Revista de Fomento Social, (263).
- 54 DIEZ, Manuel María, Manual de Derecho Administrativo, Plus Ultra, Buenos Aires, 1980.
- 55 DIVERGENCIA, E. (2018). Entrevista a Jorge Iván González. Divergencia, (24). Universidad Nacional de Colombia.
- 56 DROMI, Roberto, Reforma del Estado y privatizaciones, Astrea, Buenos Aires, 1991.
- 57 DUQUE ESTÉVEZ, M. &. La problemática de los mecanismos del derecho de la competencia en los mercados de dos lados en Colombia, evidenciado en el caso de la tarifa interbancaria de intercambio. Universidad Javeriana, Bogotá.
- 58 ECHEVERRI SALAZAR, V. M. (2012). Algunos Fundamentos para la Protección del Consumidor. Revista Foro del Jurista, 29.
- 59 EDNA CAMACHO (presidenta, Academia de Centroamérica). MIF del Sistema Financiero Nacional. Revista especializada El Financiero. 2012.
- 60 ÉLBER GIOVANNY GONZÁLEZ BONILLA. Una Mirada al Margen de Intermediación en Colombia. Universidad Militar Nueva Granada. 2014.
- 61 ESPINOSA. Calidad total. Córdoba, AR: El Cid Editor, 2009.
- 62 ESWAR PRASAD, KENNETH ROGOFF, SHANG-JIN WEI Y M. AYHAN KOSE. Efectos de la globalización financiera en los países en desarrollo: Datos empíricos. 2003.
- 63 FACUA Andalucía, Estudio comparativo de comisiones bancarias, España. organización no gubernamental, sin ánimo de lucro. 2012.
- 64 FERNANDO DE OLLOQUI, GABRIELA ANDRADE, DIEGO HERRERA. Inclusión financiera en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo. 2015.
- 65 FERNANDO ENRIQUE JIMÉNEZ MUÑOZ, Efectos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en el tratamiento de la exigencia legal de educación al consumidor financiero, Universidad Sergio Arboleda, 2014
- 66 FERNANDO GALLARDO OLMEDO. La responsabilidad social de la empresa y las entidades bancarias. Una visión primaria. Universidad Autónoma de Madrid. 2009.
- 67 FERNANDO RUIZ GÓMEZ, Liliana Amaya Lara, Liz Garavito Beltrán, Jaime Ramírez Moreno. Precios y contratos en salud. Estudio indicativo de precios y análisis cualitativo de contratos. Pontificia Universidad Javeriana – PUJ. Centro de Proyectos para el Desarrollo – CeNDex. 2008.
- 68 FERNANDO, GÓMEZ – AMAYA, LARA (2008).

- 69 FITZGERALD, V. (2007). Desarrollo financiero y crecimiento económico: Una visión crítica. Principios: Estudios de Economía Política. No 7.
- 70 FRADIQUE MÉNDEZ. Guía colombiana del mercado de valores. Componente III del Convenio Colombia Capital. Desarrollo de instrumentos informativos sobre el mercado de capitales. 2007.
- 71 GADEA, ENRIQUE. Los títulos - valor: letra de cambio, cheque y pagaré (2a. ed.). Madrid, ES: Dykinson, 2007.
- GALANTER, Marc, (1974) "Acerca del debate, desde las teorías críticas del derecho, a la distribución desigual que existe entre litigantes recurrentes, que en el caso propuesto serían los fabricantes y comercializadores, y los litigantes ocasionales, que corresponderían a los consumidores. Cfr.. Why the 'Haves' Come Out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change. 9 Law and Society Review 95 (1974).
- 72
- 73 GARAY, A. (2010). Monopolios en México. 2010
- 74 García Badillo Lida Adriana. Las malas prácticas de la fiducia en Colombia autor. Universidad Militar Nueva Granada. 2015.
- 75 GIL JUÁREZ, ADRIANA. El consumidor. Barcelona, ESPAÑA: Editorial UOC, 2016.
- 76 GONZÁLEZ APONCIO, Z. E. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa Vol. 6, N° 1, 2000. El reto de la calidad del servicio financiero. Universidad de La Laguna.
- 77 GORDILLO, A. A. (1982). Tratado de derecho administrativo (Doctoral dissertation, Ediciones Macchi).
- 78 GRECO, ORLANDO. Diccionario bursátil y bancario. Buenos Aires, AR: Valletta Ediciones, 2008.
- 79 GUILLERMO BETANCOURT CARDONA. Funciones jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia: análisis desde la regulación de protección al consumidor, universidad Externado de
- 80 GUILLERMO MAURICIO MARTÍNEZ MERIZALDE. Perspectiva económica de la intervención del estado en la intermediación financiera. pontificia universidad javeriana, 2003.
- 81 HÉCTOR JOSÉ GARCÍA SANTIAGO. Seguridad en el comercio electrónico, Pontificia Universidad Javeriana. 2004
- 82 HÉCTOR R. CÁMARA. La transferencia bancaria internacional. 2010.
- 83 HÉCTOR VÁSQUEZ FERNÁNDEZ, Trabajadores colombianos: pobres por ingresos. Escuela Nacional Sindical. 2015
- 84 HUALDE MANSO, TERESA. Del consumidor informado al consumidor real: el futuro del derecho de consumo europeo. Madrid, ESPAÑA: Dykinson, 2016.
- 85 IBARRA PADILLA, A. M. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. Revista Indexada De Derecho.
- 86 IBRAILA PAMELA OCHOA ALVARADO - ANA PATRICIA QUIÑONEZ ABRIL. El crédito bancario: un estudio de evaluación de riesgos para normalizar las decisiones sobre créditos corporativos en el ecuador periodo 1992-1996. (1999).
- 87 ISABEL PLAZA HIDALGO. Temas de Investigación en Economía de la Empresa Bancaria. Universidad Nacional. Madrid 2012.
- 88 JAIME LUIS ARIAS FONSECA. El enriquecimiento sin causa y la acción in rem-versó en materia de responsabilidad estatal por realización de obras, prestación de servicios y suministro de bienes sin contrato estatal. Corporación Universitaria Americana. 2013.

- 89 JAIRO ALONSO BAUTISTA. La breve historia de un robo anunciado: Los abusos de la banca en Colombia. Contador Público Universidad Nacional, Asesor Congreso de la República. 2007. Grupo Planeta (GBS), 2007
- 90 JOAQUÍN ATAZ LÓPEZ. Las cláusulas abusivas. Universidad de Murcia. 2009.
- 91 JOHN J. CLAHKE. The business lawyer EL MANEJO DEL CHEQUE BANCARIO. Colegio de abogados de New York.
- 92 JOSÉ FÉLIX CHAMIE. Principios, derechos y deberes en el derecho colombiano de protección al consumidor. Universidad Externado de Colombia. 2013
- 93 JOSÉ LUIS NAVAS CARABALLO, ISABEL CRISTINA OROZCO LAMBIS. Garantía del mínimo vital con el salario mínimo. Universidad de Cartagena. 2013.
- 94 JOSÉ RODRIGO CÁTICA BARBOSA, MERCEDES PARRA ÁLVIZ, OSCAR HERNÁN LÓPEZ Montoya. Cómo fortalecer las competencias gerenciales basados en la simulación computarizada. Universidad de la Amazonia. 2016.
- 95 JUAN AMIEVA HUERTA Y BERNARDO URRIZA GONZÁLEZ, crisis bancarias: causas, costos, duración, efectos y opciones de política (2000). Santiago de Chile, publicación de las Naciones Unidas
- 96 JUAN C. CACHANOSKY. Historia de las teorías del valor y del precio. Instituto Universitario ESEADE, 1994.
- 97 JUAN CARLOS VILLALBA CUÉLLAR, la noción de consumidor en el derecho comparado y en el derecho colombiano, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá (Colombia) N° 119: 305-340, julio-diciembre de 2009.
- 98 JUAN J. LLISTERRI. Alternativas operativas de sistemas de garantías de crédito para la MiPymes, Banco Interamericano de Desarrollo. 2007
- 99 JUAN SEBASTIÁN HENAO ZAPATA. Protección contractual dentro del nuevo estatuto del consumidor (ley 1480 de 2011). Universidad Icesi, facultad de derecho y ciencias sociales, Cali, 2013.
- 100 JUAN. E. BOLZÁN. ¿Qué es la educación? Editorial Guadalupe, Buenos Aires, 1974.
- 101 JULIANA CAMACHO ARIAS. El manejo adecuado de los conflictos de interés en la nueva reforma financiera, ley 1328 de 2009. Universidad de los Andes. 2012.
- 102 KAREN ISABEL CABRERA PEÑA. El derecho de consumo Desde la teoría clásica del contrato hasta los nuevos contratos. Universidad del Norte. 2011.
- 103 KRUGMAN, P. R., OLNEY, M. L., & WELLS, R. (2008). Fundamentos de economía. Reverté.
- 104 Laffaye, S. (2008). La crisis financiera: origen y perspectivas. Revista del CEI, 13, 43-63.
- 105 LAURA QUICENO HERNÁNDEZ. Impacto de los costos de las operaciones financieras sobre los ingresos mensuales recibidos por los usuarios. Escuela de ingeniería de Antioquia. Envigado. 2012.
- 106 LAURA VANESSA CASTRO PUCHE, VIVIAN CAROLINA DIAZ GARCÉS. Determinantes del mercado de tarjetas de crédito en Colombia. Universidad de Cartagena. 2014.
- 107 LÍA CATALINA LÓPEZ MÁRQUEZ, VIVIANA DE JESÚS MARTELO ANGULO. La protección del consumidor en Colombia en la ley 1480 de 2011 a partir de las directrices de la resolución 39/248 de la ONU. Universidad de Cartagena. 2012.
- 108 LIZ MARCELA BEJARANO CASTILLO, ÁNGELA ADAN NIETO, ÁNGELA FAJARDO MORENO. La Banca Colombiana en 2015. Asobancaria 2016.

- 109 LLANO, J. V. (2011). La aparición del estado social de derecho y el reconocimiento del pluralismo jurídico. Pensamiento Jurídico.
- 110 LOLA FERNANDA ROMERO LONDOÑO. Evolución del impuesto de gravamen a los movimientos financieros. (GMF) desde su implementación a finales de la década de los noventa hasta la actualidad en Colombia. Universidad Militar Nueva Granada. 2013.
- 111 LÓPEZ RODRÍGUEZ, JESÚS. Oligopolio e incertidumbre sobre la demanda: una revisión. Madrid, ES: Red Estudios de Economía, 2005
- 112 LÓPEZ, M. D., SANTAMARÍA, S., & MORA, J. A. (2014). Cláusulas abusivas o vejatorias en el contrato de tarjetas de crédito. Nuevo Derecho, 10(15), 9-19.
- 113 LORENA SEGURA LEÓN. El costo de los servicios financieros, revista financiera (2011)
- 114 LUIS ALBERTO ZULETA J. - LINO JARAMILLO G. Análisis de los costos de originar y administrar cuentas de ahorro de baja denominación. Banca de las Oportunidades. 2007.
- 115 LUÍS ÁNGEL MENESES CERÓN, RONALD ALEJANDRO MACUACÉ OTERO. Valoración y riesgo crediticio en Colombia. Universidad del Cauca. 2011
- 116 LUIS IGNACIO PORTHÉ. RESPONSABILIDAD DE LAS ENTIDADES BANCARIAS ANTE EL CONSUMIDOR. 2010
- 117 M. CORTÉS, I. N. VARGAS. Entidades bancarias y la responsabilidad social empresarial: Análisis comparativo 2013 - 2014 de Davivienda, Bancolombia y el Banco de Bogotá. Universidad de la Salle. 2015.
- 118 MALDONADO GÓMEZ, T. (2010). La noción de servicio público a partir de la concepción del Estado social de derecho. Revista Actualidad Jurídica, Universidad del Norte.
- 119 MARCELA ROJAS BEJARANO (2014). Evolución del derecho de protección de datos personales en Colombia respecto a estándares internacionales. Universidad católica de Colombia.
- 120 MARCUSE, ROBERT JACQUES (2009), Diccionario de términos financieros y bancarios (5a. ed.). Ecoe Ediciones, 2009.
- 121 MARCUSE, ROBERT JACQUES. Diccionario de términos financieros y bancarios (5a. ed.). Ecoe Ediciones. 2009.
- 122 MARÍA CECILIA TENORIO DURAND. Responsabilidad derivada de la comercialización y producción de productos y servicios defectuosos en Colombia. Universidad de la Costa (c.u.c.). 2015.
- 123 MARISOL MARTÍNEZ DE LA PEÑA. Protección del consumidor de Servicios y productos financieros. Financiera Tres A. 2003
- 124 MARTHA LUCÍA NEME VILLARREAL. Buena fe subjetiva y buena fe objetiva. equívocos a los que conduce la falta de claridad en la distinción de tales conceptos Universidad Externado de Colombia. 2009.
- 125 MARTIN MATO, M. A., Domínguez, J. C., Perea, J. L., Saca, F., & Sánchez, S. (2011). La concentración bancaria y su impacto en los mercados de capitales de los Países emergentes.
- 126 MAYDA SORAYA MARÍN GALEANO. La protección de los consumidores financieros, Universidad de San Buenaventura Seccional Medellín, Colombia, 2013.
- 127 MEGGINSON, W. L. (1997). Corporate finance theory. Addison-Wesley.
- 128 MICHAEL STEVEN GREEN, «AMERICAN LEGAL REALISM», BRIAN LEITER: en The Blackwell Guide to Philosophy of Law and Legal Theory (W. Edmundson & M. Golding, eds.), 2003: legal realism as theory of law, William & Mary Law Review, 2005.

- 129 MIGUEL ÁNGEL MARTIN MATO, JUAN CARLOS DOMÍNGUEZ, JOSÉ LUIS PEREA, FABIAN SACA, SONIA SÁNCHEZ. La Concentración Bancaria y su Impacto en los Mercados de Capitales de los Países Emergentes. Universidad ESAN, Lima, Perú. 2009.
- 130 MONCADA+C157, N. D. R. (2008). El fraude en la actividad bancaria. El Cuaderno Ciencias Estratégicas, 2(4), 279-296.
- 131 MÓNICA MARÍA BERNAL GÓMEZ. La cultura de servicio de las entidades financieras en Colombia: un análisis para incrementar la generación de valor. La cultura de servicio. Universidad militar nueva granada. 2015.
- 132 MORILLO MORENO, MILÁNGELA DEL CARMEN, La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. Economía, Vol. XXXIV, No. 27 – (2009). Caracas, VE: Red Universidad de Los Andes.
- 133 MUCIÑO, MARTHA ELBA IZQUIERDO, La defensa de los consumidores y las acciones colectivas en México, revista de derecho UNED 11 (2012)
- 134 MURILLO VARGAS, G. (2009). Conocimiento e innovación en los procesos de transformación organizacional: El caso de las organizaciones bancarias en Colombia. Estudios Gerenciales, 2009.
- 135 NATTALY CALONJE LONDOÑO (2011), Fortalecimiento de la Protección al Consumidor Financiero Frente a la Actividad Contractual Bancaria, Centro de Investigaciones Francisco de Vitoria Facultad de Derecho Universidad Santo Tomás. Bogotá – Colombia.
- 136 NATTALY CALONJE LONDOÑO. Fortalecimiento de la Protección al Consumidor Financiero Frente a la Actividad Contractual Bancaria. Universidad Santo Tomas. 2011.
- 137 NESLIE YAZMÍN RODRÍGUEZ B., MARTHA YANETH SEGURA S. Análisis de la aplicación de la RSE en el sector financiero en Colombia, en particular en relación con las políticas de inclusión financiera. Universidad EAN 2013.
- 138 OBERST, T. (2014, abril). La importancia del ahorro: teoría, historia y relación con el desarrollo económico. Informe macroeconómico y de crecimiento económico (IMC). Universidad Católica Argentina. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Economía “Francisco Valsecchi”. Programa de Desarrollo e Instituciones.
- 139 OCDE 2009. Respuesta estratégica de la OCDE a la crisis económica y financiera, contribuciones al esfuerzo global. 2009.
- 140 OCDE, 2014, estudio de la OCDE sobre la política regulatoria en Colombia, mas allá de la simplificación administrativa, Oecd publishing. 2014
- 141 ORTIZ, EDGAR. CABELLO, ALEJANDRA. JESÚS, RAÚL DE JESÚS. Banca de desarrollo - microfinanzas-, banca social y mercados incompletos Análisis Económico. 2009
- 142 PABLO PINEDA ORTEGA. El perfil de la banca comercial en México al final de la administración zedillista. Universidad de Guadalajara. (2003).
- 143 PARA LA ATENCIÓN, Lineamientos de Política. Educativa a poblaciones vulnerables. Ministerio de Educación Nacional-MEN, 2005.
- 144 PAULA ANDREA BUSTAMANTE LÓPEZ, DIEGO FELIPE TORO CÓRDOBA, BIANEY CASTRO PEÑALOZA. Sistema financiero colombiano: evolución y perspectivas. EAN convenio Uniquindio. 2012.
- 145 PEDRO NEL PÁEZ PÉREZ, JOSÉ SILVA RUIZ. Las teorías de la Regulación y Privatización de los Servicios Públicos. Escuela Superior de la Administración Pública, ESAP Bogotá, 2010.

- 146 PEREYRA, A., & TRIUNFO, P. (1999). Oligopolio. Universidad de la República. Facultad de Ciencias Económicas y Administración. Microeconomía Avanzada. Notas docentes. Montevideo.
- 147 PÉREZ FORERO, ANDREA CAROLINA. Cláusulas abusivas y su regulación a la luz de la ley 1480 de 2011: ¿compatibilidad o dicotomía? Prolegómenos. Derechos y valores, 2013.
- 148 PÉREZ, A. (2013). Cláusulas abusivas y su regulación a la luz de la Ley 1480 de 2011- Compatibilidad o dicotomía. Revista Prolegómenos. Derechos y Valores.
- 149 PINDYCK, R. S., & RUBINFELD, D. L. (2005). MICROECONOMICS 5TH ED.
- 150 PIRIS, CRISTIAN RICARDO. Evolución de los derechos del consumidor. universidad Nacional del Nordeste - Argentina, Comunicaciones Científicas y Tecnológicas, Facultad de Ciencias Económicas, 2000
- 151 PLAZA HIDALGO, ISABEL (2012). Temas de investigación en economía de la empresa bancaria. Madrid, ES: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia, 2012. Octubre 2012. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- 152 POSADA, P. J. Bancarización y el Uso de Tarjetas Débito y Crédito en Colombia 2006 - 2011. Escuela de Ingeniería de Antioquia.
- 153 RICARDO DUEÑAS (2008), Introducción Al Sistema Financiero Y Bancario, Politécnico Grancolombiano
- 154 RICARDO DUEÑAS. Introducción al sistema financiero y bancario. Politécnico Grancolombiano. 2008.
- 155 ROBERTO STEINER (FEDESARROLLO), ADOLFO BARAJAS (FMI), NATALIA SALAZAR (FEDESARROLLO). El Margen de Intermediación Bancaria en Colombia. 1998
- 156 RODRÍGUEZ, C. I. (2010). El Impacto de la Regulación en la Competencia: un Análisis Desde el Sector Bancario Colombiano. Revista de derecho y economía.
- 157 SAIDEN, T. (2009). Bancarización: una aproximación al caso Colombiano a la Luz de América Latina. Cali: Estudios Gerenciales.
- 158 SALDARRIAGA SANIN, J., & MUNDIAL, B. (1996). Marco regulatorio de los servicios públicos: evolución y perspectivas. In Economía del agua y sector privado (pp. 297-311). Ministerio de Desarrollo Económico.
- 159 SÁNCHEZ - DAZA, ALFREDO (2001). Información asimétrica y mercados financieros emergentes: el análisis de Mishkin. Análisis Económico, vol. XVII, segundo semestre, 2001. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco. Distrito Federal, México
- 160 SANTOS, YEISON. (2011), análisis descriptivo de los ingresos por comisiones bancarias en el sector financiero colombiano durante los años 2006 -2010, Universidad Industrial De Santander.
- 161 SARA URIONABARRENETXEA ZABALANDIKOETXEA; AMAIA BAÑALES MALLO; JOSÉ DOMINGO GARCÍA MERINO. Real, c. D. L. E. Influencia de la globalización financiera sobre el crecimiento de la economía real: propuesta de un marco explicativo. 2009.
- 162 SARMIENTO GARCÍA, Temas de introducción a las instituciones de Derecho Público, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Mendoza, 1996.
- 163 SEBASTIÁN MEJÍA ARAMBURO. Impacto de la ley 1480 de 2011, estatuto del consumidor, en el sector asegurador colombiano. Pontificia universidad javeriana. 2014.
- 164 SEPÚLVEDA, E., LÓPEZ, D., & GALLEGO, J. (2014). Los límites de la estratificación: en busca de alternativas. Colección de textos de economía. Universidad del Rosario. 2014.
- 165 SOLEY SANS, JORGE, AND RAHNEMA, AHMAD (2008). Basilea II: una nueva forma de relación Banca-Empresa (2a. ed.). Madrid, ES: McGraw-Hill España, 2008.

- 166 SUÁREZ, L. R. (2006). El acceso a los servicios bancarios en América Latina: identificación de obstáculos y recomendaciones. Washington DC.: Center for Global Development.
- 167 TANIA GARCÍA RELLÁN, La publicidad engañosa y las cláusulas abusivas en la actividad bancaria. Universidade Da Coruña. 2011.
- 168 TARAPUEZ CHAMORRO, EDWIN IGNACIO, RIVERA BERMÚDEZ, CARLOS ALBERTO, AND DONNEYS BELTRÁN, OMAR ALBERTO. Teoría monetaria y bancaria: fundamentos. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones, 2010.
- 169 TARAPUEZ CHAMORRO, EDWIN IGNACIO, RIVERA BERMÚDEZ, CARLOS ALBERTO, AND DONNEYS BELTRÁN, OMAR ALBERTO. Teoría monetaria y bancaria: fundamentos. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones, 2010.
- 170 TOMÁS MALDONADO GÓMEZ. La noción de servicio público a partir de la concepción del estado social de derecho, editor de la revista Actualidad Jurídica, 2010
- 171 TORRES, M. C. A., CASTRO (2005), C. A. C., SOTO, M. C., ROJAS, S. G., ENEMOCON, A. S. M., PUENTES, A. M. O., ... & MENDOZA, P. S. Las garantías en el derecho de la libre competencia, análisis del mecanismo procesal de las garantías para la terminación de investigaciones iniciadas por la superintendencia de industria y comercio por la comisión de prácticas restrictivas de la competencia, a partir del estudio de sus pronunciamientos. 2005.
- 172 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, Equidad en las tarifas de los servicios públicos. Impacto en la capacidad de pago de los hogares de Bogotá DC. A. M. (2004).
- 173 VELANDIA, M. (2011). Derecho de la Competencia y del Consumo, segunda edición: Competencia desleal; abuso de la posición de dominio; carteles restrictivos; actos restrictivos; integraciones económicas y protección al consumidor. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- 174 VERÓNICA MARÍA ECHEVERRI SALAZAR (2011). El control a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión con consumidores. Universidad de Medellín.
- 175 VILLEGAS BASAVILVASO, Benjamín, Derecho Administrativo, t. II, Buenos Aires, 1970.
- 176 VOGEL, D. (2005). The Market for Virtue: The Potential and Limits of Corporate Social Responsibility. Washington D.C: Brookings Institution Press.
- 177 WILFREDO ROBERTO MENESES. Evolución de las tecnologías transaccionales en el sector financiero en Colombia entre los años 2010 y 2015. Universidad Militar Nueva Granada. 2016.
- 178 WOOLLEY, P. (2010). Porque los Mercados Financieros son tan Ineficientes y Explotadores, y una Propuesta de Solución. Revista de Economía Institucional.

Jurisprudencias

- 179 CONCEJO DE ESTADO, Sentencia de febrero 10 de 2005. Radicación 25000 - 23-000-2003-0254-01. (MP - MARÍA CLAUDIA ROJAS LASSO)
- 180 CONCEJO DE ESTADO, Sentencia de febrero 10 de 2005. Radicación 25000 - 23-000-2003-0254-01, (MP JAIME MORENO GARCÍA)
- 181 CONCEJO DE ESTADO, Radicación número: 7057 - Sentencia del 18 de agosto de 1995, (MP DELIO GÓMEZ LEYVA)
- 182 CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T-520 de 2003, (MP - Dr. RODRIGO ESCOBAR GIL)

- 183 CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia SU-157 de 1999. (MP Alejandro Martínez Caballero).
- 184 Corte Constitucional, Sentencia T-578 de 2001, (MP Dr. RODRIGO ESCOBAR GIL)
- 185 CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T-443 de 1992. (MP José Gregorio Hernández Galindo).
- 186 Corte Constitucional, Sentencia C-075 de febrero 20 de 1997, (MP Dr. HERNANDO HERRERA VERGARA)
- 187 CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia C-973 de 2002, (MP Dr. ÁLVARO TAFUR GALVIS)
- 188 CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia C-1194 (2008), (MP Dr. RODRIGO ESCOBAR GIL)
- 189 CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia C-1141 (2000), (MP Dr. EDUARDO CIFUENTES MUÑOZ)
- 190 CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia C-263/11, (MP JORGE IGNACIO PRETELT CHALJUB)
- 191 CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T-672/2007, (MP Dr. Jaime Araújo Rentería)
- 192 CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia C-749/09, (MP Dr. LUIS ERNESTO VARGAS SILVA)
- 193 Corte Constitucional. Sala Plena. M.P. Rodrigo Escobar Gil. Sentencia C-479 del 9 de mayo de 2001. Expediente D-3188.
- 194 CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T-129/10, (MP Dr. JUAN CARLOS HENAO PÉREZ)
- 195 CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T-847 de 2010, (MP Dr. LUIS ERNESTO VARGAS SILVA)
- 196 CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia C-909 de 2012, (MP. Nilson Pinilla Pinilla)
- 197 CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia C-263 de 2013, (MP Jorge Iván Palacio Palacio)
- 198 Corte Suprema de Justicia, Expediente núm. 3972, 1994 (MP. Dr. Carlos Esteban Jaramillo Schloss)
- 199 Corte Suprema de Justicia, Radicación n° 05001-31-03-001-2008-00312-01, 2016 (MP. Dr. ARIEL SALAZAR RAMÍREZ)

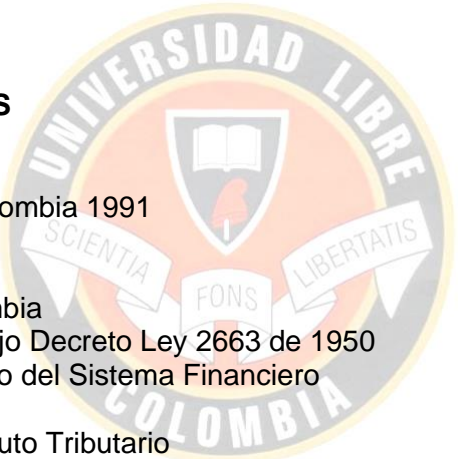
Consulta WEB

- 200 ASOBANCARIA. ¿Cuál es la importancia del sistema financiero? <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/para-que-sirve-el-sistema-financiero/>. 2011.
- 201 ASOBANCARIA. Concepto cuota de manejo tarjeta de crédito. <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/por-que-se-cobra-la-cuota-de-manejo-en-tarjetas-de-credito/>. 2016.
- 202 Banco de Bogotá – Conceptos de tipos de servicios en página web <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/productos/para-empresas/soluciones-de-recaudo-y-pagos/sistema-nacional/consignacion-nacional> (2016).
- 203 BANCO DE OCCIDENTE. Concepto Débito Automático. Pagina web: <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-occidente/web/banca-empresarial/soluciones-recaudo/debito-automatico>. 2016.
- 204 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Publicación tarifas sector bancario. https://www.superfinanciera.gov.co/web_valores/?Mlval=Consulta_prsnlzda, 2015 – 2016.
- 205 Corte Suprema de Justicia, Expediente núm. 3972, 1994 (MP. Dr. Carlos Esteban Jaramillo Schloss)
- 206 Corte Suprema de Justicia, Radicación n° 05001-31-03-001-2008-00312-01, 2016 (MP. Dr. ARIEL SALAZAR RAMÍREZ)

Consulta WEB

- 207 ASOBANCARIA. ¿Cuál es la importancia del sistema financiero?
<http://www.asobancaria.com/sabermassermas/para-que-sirve-el-sistema-financiero/>. 2011.
- 208 ASOBANCARIA. Concepto cuota de manejo tarjeta de crédito.
<http://www.asobancaria.com/sabermassermas/por-que-se-cobra-la-cuota-de-manejo-en-tarjetas-de-credito/>. 2016.
- 209 Banco de Bogotá – Conceptos de tipos de servicios en página web
<https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/productos/para-empresas/soluciones-de-recaudo-y-pagos/sistema-nacional/consignacion-nacional> (2016).
- 210 BANCO DE OCCIDENTE. Concepto Débito Automático. Pagina web:
<https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-occidente/web/banca-empresarial/soluciones-recaudo/debito-automatico>. 2016.
- 211 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Publicación tarifas sector bancario.
https://www.superfinanciera.gov.co/web_valores/?MIval=Consulta_prsnlzda, 2015 – 2016.

LEYES Y REGULACIONES



Constitución política de Colombia 1991
Código Civil Colombiano
Congreso Ley 27 de 1977
Código de Comercio Colombia
Código sustantivo del trabajo Decreto Ley 2663 de 1950
Congreso Estatuto Orgánico del Sistema Financiero
Congreso Ley 45 de 1990
Decreto 624 De 1989 Estatuto Tributario
Decreto 4809 de 2011 tarifas y precios de los productos y servicios financieros
Ley 1420 de 2010
Ley 1480 De 2011 Estatuto Del Consumidor Financiero
La Ley 1328 De 2009, Régimen De Protección Al Consumidor Financiero
Decreto 663 De 1993 O Estatuto Orgánico Del Sistema Financiero
Perú, Código de protección y defensa del consumidor, 2012
Decreto 3466 de 1982.