

REPORTE DE COSTOS DE PRODUCTOS CONTRATADOS

¿Qué es el reporte anual de costos totales?

Es un documento que los bancos entregarán a todos los clientes, personas y empresas, a partir del mes de marzo de 2013 por exigencia de la Superintendencia Financiera de Colombia. Dicho documento detallará la suma total de los costos que el cliente ha pagado durante el año anterior por algunos productos o servicios contratados con el banco bajo contrato de adhesión. Es importante tener en cuenta que los contratos de adhesión son elaborados unilateralmente por la entidad y sus cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, quienes expresan su aceptación o rechazo en su integridad.

¿A quién le llega el reporte?

Todos los clientes de los bancos, bien sean personas o empresas, recibirán un reporte anual de costos totales, independientemente de que hayan terminado o no su relación comercial con el banco dentro del año objeto del reporte.

¿Qué información contiene el reporte?

En el reporte que recibirán los clientes se detallará el valor que el cliente ha pagado durante el año inmediatamente anterior, por los siguientes conceptos:

- Cuotas de administración y/o manejo de los productos.
- Tarifas por operaciones realizadas a través de los diferentes canales.
- Cobros realizados al cliente a favor de terceros.
- Retenciones tributarias.

Tenga en cuenta que en el reporte podrán aparecer otros cobros que no estén asociados a un producto en particular o a los mencionados anteriormente.

¿Cada cuánto se recibe el reporte?

A partir de 2014, el reporte anual de costos totales contendrá la información de los costos del periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año anterior. Este reporte será enviando por su entidad en el primer trimestre de todos los años.

¿Cómo se entrega el reporte?

A través de medios físicos o electrónicos. Consulte en su entidad financiera como le llegará su reporte.

¿Qué pasa si el cliente no escoge el medio por el que quiere recibir el reporte?

Si el cliente no elige por cuál medio quiere recibir el reporte, éste podrá ser remitido por los canales habitualmente usados por la entidad para reportar los extractos mensuales.

¿Qué sucede si antes de finalizar el año, el cliente ha terminado su relación con la entidad?

Si la relación comercial entre el cliente y el banco se termina antes del 31 de diciembre del respectivo año, la entidad puede elegir entre entregar el reporte con anterioridad o remitirlo dentro del primer trimestre del año siguiente.