Cláusulas y Prácticas Abusivas

De acuerdo con lo establecido en el literal e) del art. 7 de la Ley 1328 de 2009, las entidades vigiladas deben abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o que den lugar a un abuso de posición dominante contractual.

En concordancia con lo anterior, el art. 11 de la citada ley prohíbe expresamente la incorporación de cláusulas o estipulaciones abusivas en los contratos de adhesión que utilicen las entidades vigiladas y el literal e) del mismo art. le otorga a la SFC la facultad de establecer de manera previa y general cláusulas y estipulaciones que han de ser consideradas como abusivas.

A su turno, el art. 12 de la misma ley establece algunas prácticas que se consideran abusivas y en su literal d) le otorga a la SFC la facultad de establecer de manera previa y general otras prácticas que se consideran abusivas por parte de las entidades vigiladas.

En desarrollo de todo lo anterior, atendiendo el mandato legal contenido en la Ley 1328 de 2009 y con el propósito de garantizar una adecuada protección a los consumidores financieros, la SFC señala a continuación algunos ejemplos de cláusulas, estipulaciones y prácticas que se consideran abusivas:
6.1 Cláusulas Abusivas

6.1.1. Las que prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros. Son ejemplo de estas cláusulas las siguientes:

6.1.1.1. Las que impidan a los consumidores financieros solicitar el pago de perjuicios o pedir la terminación o resolución del contrato, inclusive en los eventos de incumplimiento de las obligaciones a cargo de la entidad vigilada.

6.1.1.2. Las que facultan a las entidades vigiladas a contratar o renovar seguros, obligatorios o no, por cuenta del deudor, sin que se le haya dado información en relación con las características del producto tales como coberturas, exclusiones, tarifas y que no se le haya dado la posibilidad de escoger la entidad aseguradora.

6.1.1.3. Las que estipulan que el consumidor financiero no podrá ejercer el derecho de defensa y contradicción, limitan los medios probatorios, imponen medios de prueba, exigen solemnidades no previstas en la ley, o cualquier otra que limite el ejercicio del derecho de defensa.

6.1.1.4. En los casos previstos en el literal (g) del artículo 5 de la Ley 1328 de 2009, las que limitan el pago anticipado total o parcial de las obligaciones, la posibilidad de elegir si se hace abonar a capital con disminución de plazo o abonar a capital con disminución del valor de la cuota de la obligación.

6.1.1.5. Las que imponen que el consumidor financiero asuma toda la responsabilidad por cualquier operación realizada con la clave asignada.

6.1.1.6. Las que establecen el cobro de cuotas de manejo en cuentas de ahorros o corrientes en las que se consignen las mesadas pensionales.

6.1.1.7. Las que limitan contractualmente el alcance de la garantía legal que se debe otorgar respecto de los servicios prestados, cuando la indemnización del siniestro amparado por una entidad aseguradora se realiza mediante reposición, reparación o reconstrucción del bien asegurado, salvo que el asegurado, tomador o beneficiario sea quien selecciona el proveedor del servicio o el bien objeto de reposición.

6.1.1.8. Las que autorizan a las entidades vigiladas a compartir los datos personales del consumidor financiero sin que haya autorización, previa y expresa, por parte de la ley o del consumidor financiero.

6.1.1.9. Las que establecen que el consumidor financiero no recibirá extractos, cuentas de cobro, estados de cuentas o documentos similares, cuando incurra en mora.

6.1.1.10. Las que para la terminación del contrato o cancelación de un producto o servicio, impongan al consumidor financiero el cumplimiento de requisitos mayores a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas o costos a los legalmente establecidos.

6.1.2. Las que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero.

6.1.3. Las que incluyan espacios en blanco y para su diligenciamiento no haya instrucciones claras en la carta de instrucciones.

6.1.4. Las que exoneren o atenúen los deberes y responsabilidades propios del objeto social de las entidades vigiladas. Son ejemplos de estas cláusulas las siguientes:

6.1.4.1. Las que exoneran de toda responsabilidad a las entidades vigiladas en caso de pérdida o hurto de instrumentos, títulos o claves y limitan el derecho del consumidor financiero de demostrar que efectivamente la entidad vigilada incurrió en dolo o culpa.

6.1.4.2. Sin perjuicio de los deberes de custodia y diligencia del consumidor financiero, las que imponen que este asuma de manera anticipada toda la responsabilidad derivada del uso de los diferentes instrumentos o claves para la realización de operaciones (tarjetas débito, crédito, talonarios, dispositivos móviles, títulos, entre otros), así como por cualquier falsedad, adulteración, extravío o uso indebido que de ellos se haga por un tercero.

6.1.4.3. Las que establecen que la entidad vigilada no será responsable por los retiros realizados con documentación adulterada, falsificada o indebidamente diligenciada, cuando la entidad vigilada no haya dispuesto de mecanismos idóneos para verificar adulteraciones o falsificaciones a dichos documentos o, cuando habiendo dispuesto de ellos, las adulteraciones o falsificaciones eran notorias.

6.1.4.4. Las que establezcan que la entidad vigilada no es responsable respecto de los perjuicios o daños derivados de virus, equipos o programas inadecuados o fraudulentos que puedan afectar la confidencialidad o integridad de la información administrada por la entidad.

6.1.4.5. Las que establecen que la entidad no será responsable por las posibles discrepancias que puedan surgir entre la versión de sus documentos impresos y la versión electrónica de los mismos publicados en la página web.

6.1.4.6. Sin perjuicio de las normas aplicables a esta materia, las que eximen de responsabilidad a las entidades vigiladas por la entrega o transferencia de recursos a terceros no autorizados, por el pago de cheques falsos, o por el pago de cheques que no cumplen con las condiciones de manejo establecidas por el consumidor financiero para tal efecto.

6.1.4.7. Las que establecen que la entidad vigilada no responderá por la exactitud, veracidad, oportunidad e integridad de la información contenida en sus respectivos sitios web.

6.1.4.8. Las que exoneran de responsabilidad a la entidad aseguradora por demora o incumplimiento en los procesos de reposición, reparación o reconstrucción del bien asegurado efectuados a título de indemnización, cuando las causas de la demora son atribuibles a la entidad aseguradora o a la red mediante la cual presta sus servicios.

6.1.4.9. Las que limitan la posibilidad de realizar pagos por los distintos canales habilitados por la entidad o las que establecen que los pagos realizados por me-dio de estos canales se entienden como no realizados.

6.1.4.10. Las que exoneran de responsabilidad a la entidad vigilada por los pagos recibidos que hayan sido efectuados de forma diferente a la definida en el contrato.

6.1.4.11. Las que eximen de responsabilidad por dolo o culpa a la entidad vigilada respecto de la continuidad del servicio y de los riesgos a los que se encuentra expuesta la infraestructura tecnológica de su sistema de pagos y su operación.

6.1.4.12. Las que eximen de responsabilidad a la entidad vigilada por dolo o culpa cuando el consumidor financiero no pueda efectuar operaciones por fallas en los sistemas, las comunicaciones, o los canales, o por defectos en sus productos o suspensión del servicio.

6.1.4.13. Las que eximen de responsabilidad a la entidad vigilada por dolo o culpa por la pérdida de los extractos cuando se remiten en forma física o por correo electrónico.

6.1.4.14. Las que establecen la exoneración de responsabilidad por depósitos que se efectúen bajo denominación o número de cuenta incorrecto cuando estos sean indicados por el consumidor financiero, pero que la entidad vigilada estaba en capacidad de prevenir.

6.1.5. Las que autoricen a las entidades vigiladas para adoptar decisiones de manera unilateral o les impongan a los consumidores financieros modificaciones u obligaciones adicionales a las inicialmente pactadas en el contrato, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero. Son ejemplos de estas cláusulas las siguientes:

6.1.5.1. Las que señalan el número de cuotas en que se difieren las compras o avances que se hagan mediante tarjeta de crédito en el territorio nacional. No obstante, las entidades vigiladas pueden establecer políticas para la definición del número de cuotas, cuando por la naturaleza de la transacción, no exista posibilidad de toma de decisión por parte del consumidor financiero.

6.1.5.2. Las que permiten acelerar de manera automática el plazo de una obligación por el incumplimiento en una de las cuotas, sin haberlo informado al consumidor financiero.

6.1.5.3. Las que permiten acelerar el plazo o terminar de manera automática una obligación por el incumplimiento de otra, sin informar previamente al consumidor financiero con al menos 5 días hábiles de antelación.

6.1.5.4. Las que facultan a las entidades vigiladas para modificar unilateralmente las tarifas, tasas de interés, precios o los costos asociados a los productos o servicios pactados sin notificación previa al titular de estos por el medio y/o canal que habitualmente utiliza la entidad vigilada y sin que haya sido autorizado por el consumidor financiero, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio para él.

6.1.5.5. Las que autorizan a los intermediarios de valores la realización de operaciones sin que medie una instrucción u orden previa y expresa de los consumidores financieros, cuando esta se requiera.

6.1.5.6. Las que establecen la prórroga o renovación automática de un contrato sin que al consumidor financiero se le haya dado la oportunidad de aprobar o rechazar con suficiente antelación si se realiza o no la prórroga o renovación.

6.1.5.7. Las que incorporan causales de terminación de cobertura del contrato de seguro diferentes a las enunciadas en la ley, sin que medie previa notificación al asegurado.

6.1.5.8. Las que establecen que las transacciones en moneda extranjera o en el exterior con tarjeta de crédito se liquidarán con la tasa de cambio de la fecha de compensación, sin determinarla; o las que facultan a las entidades vigiladas a fijar una fecha de compensación o aplicar una tasa de cambio no informada previamente al consumidor financiero.

6.1.5.9. Las que presumen el consentimiento tácito por cualquier manifestación de la voluntad del consumidor financiero cuando de esta presunción se deriven gastos u obligaciones a su cargo salvo que se trate de lo establecido en el artículo 2.35.4.2.6. del Decreto 2555 de 2010 sobre estabilidad de tarifas.

6.1.5.10. Las que permiten efectuar débitos automáticos de cuentas de nómina y/o cuentas pensionales sin la autorización expresa del consumidor financiero.

6.1.6. Las que afectan el equilibrio contractual o dan lugar a abuso de posición dominante contractual. Son ejemplos de estas cláusulas las siguientes:

6.1.6.1. Las que le imponen al consumidor financiero la aceptación de plazos o límites temporales para presentar quejas o reclamos en desconocimiento de los establecidos en la ley, así como las estipulaciones que restrinjan o limiten la forma de interponerlos, salvo que los plazos o límites legales se modifiquen en beneficio del consumidor financiero.

6.1.6.2. Las que le imponen, directa o indirectamente, al consumidor financiero la designación de un notario específico que dará fe pública sobre el servicio proveído, el crédito que se le otorgue o las garantías correspondientes.

6.1.6.3. Las que autorizan a la entidad vigilada a destruir cheques pagados y girados por el librador, sin perjuicio de lo establecido en las normas que regulan lo relacionado con la conservación de archivos y documentos, especialmente en lo que tiene que ver con asegurar, por cualquier medio técnico adecuado, su reproducción exacta.

6.1.6.4. Las que obligan a mantener al consumidor financiero la estricta confidencialidad sobre las fallas del servicio o sobre las fallas de los sistemas de información de la entidad vigilada.

6.1.6.5. Las que estipulan que no se pagarán intereses por los dineros depositados en productos de ahorro.

6.1.6.6. Las que condicionan el reconocimiento de la indemnización de siniestros que afectan una póliza de seguro a actuaciones meramente potestativas de las entidades aseguradoras.

6.1.6.7. Las que establecen que si durante la vigencia de la póliza se modifican las condiciones generales y/o particulares depositadas ante esta Superintendencia, las mismas se consideran automáticamente incorporadas al momento de su renovación, sin que estas hayan sido previamente informadas y suministradas al consumidor financiero.

6.1.6.8. Las que imponen al consumidor financiero la obligación de pagar gastos, comisiones o cuotas de manejo que no son expresamente determinadas o determinables.

6.1.6.9. Las que autorizan a la entidad vigilada para cobrar por servicios no prestados o por el cumplimiento de prestaciones propias del contrato que no implican un servicio adicional, tales como aquellas que autorizan a las aseguradoras para cobrar al consumidor financiero por efectuar el pago del siniestro, o aquellas que facultan a las entidades vigiladas para cobrar a sus deudores por el desembolso de sus créditos.

6.1.6.10. Las que exijan la preconstitución de garantías sin que la entidad vigilada haya adelantado los respectivos estudios de crédito.

6.1.6.11. Las que permiten descontar de manera anticipada las cuotas de créditos.

6.1.6.12. Las que establecen el cobro del primer paz y salvo por cancelación total de obligaciones de crédito, incluido dentro de las tarifas a cargo de los consumidores financieros bajo la denominación genérica de certificaciones o cualquier otra semejante.

6.1.6.13. Las que autorizan a la entidad vigilada para exigir al consumidor financiero mantener un saldo mínimo en su cuenta de ahorros.

6.1.6.14. Las que establecen el carácter de vinculante de cualquier documento en el que se mencionen rangos de tasa o precios por concepto de posibles obligaciones derivadas de cualquier contrato financiero, sin que conste allí el pleno conocimiento y aceptación por

parte del consumidor financiero, ni asociación al documento contractual que formalice la relación jurídica.

6.1.6.15. Las que establecen que el consumidor financiero debe efectuar pagos desde la fecha de aprobación de los créditos, aun cuando el desembolso de estos se realice con posterioridad a dicha fecha.

6.1.6.16. Las que establecen que las entidades vigiladas se exoneran de responder por incumplimientos contractuales originados en conflictos internos o por hurtos ocurridos en sus oficinas o instalaciones.

6.1.6.17. Las que incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.

6.1.6.18. Las que supeditan el perfeccionamiento de la reclamación o el pago de la indemnización de un amparo de pérdida total por hurto o daños en un seguro de automóviles, al cumplimiento o comprobación de la obligación de traspaso del bien asegurado, siempre que la misma configure desconocimiento del término establecido en el artículo 1080 del Código de Comercio.

6.2. Prácticas abusivas

Se consideran abusivas por parte de las entidades vigiladas, entre otras, las siguientes prácticas:

6.2.1. El condicionamiento al consumidor financiero por parte de la entidad vigilada para que acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones vigiladas a través de su red de oficinas, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de sus productos y servicios, y que no son necesarios para su natural prestación.

6.2.2. El iniciar un servicio o un producto sin solicitud o autorización previa y expresa del consumidor financiero.

6.2.3. Que los funcionarios de las entidades aseguradoras, intermediarios de seguros o instituciones financieras diligencien las solicitudes de seguro o las declaraciones de asegurabilidad sin permitir que el consumidor financiero lo haga.

6.2.4. Invertir la carga de la prueba en caso de fraudes en contra del consumidor financiero.

6.2.5. Presentar o poner a disposición del consumidor financiero los contratos con letras ilegibles y/o difíciles de leer.

6.2.6. Realizar cobros por concepto de gastos de cobranza de manera automática y sin realizar previamente gestión profesional alguna encaminada a conseguir el pago.

6.2.7. Cobrar al consumidor financiero por servicios y productos, sin que este haya dado una autorización o consentimiento previo y expreso.

6.2.8. Establecer restricciones para el recaudo y el pago de las obligaciones que no responden a criterios claros y plenamente establecidos.

6.2.9. Abstenerse de advertir a los potenciales suscriptores de los títulos de capitalización que en caso de terminación anticipada de los títulos sólo recibirán el valor de rescate de acuerdo con el número de cuotas pagadas.

6.2.10. Inducir al consumidor financiero en la adquisición de un crédito de vivienda para que contrate más productos con la entidad vigilada como requisito para concederle el beneficio de cobertura de la tasa de interés para vivienda, no obstante que dicho beneficio es asumido por el Estado.

6.2.11. Ofrecer tasas promocionales de interés como mecanismo para otorgar créditos al consumidor financiero y no mantenerlas o modificarlas con anterioridad al término promocionado.

6.2.12. Abstenerse de entregar o poner a disposición de los consumidores financieros copia de los contratos y/o de los reglamentos de los productos o servicios contratados.

6.2.13. Conducir a los consumidores financieros a declarar que conocen y aceptan los reglamentos de determinados productos o servicios sin haberlos entregado o puesto a su disposición previamente.

6.2.14. Cobrar cuotas de manejo cuando la tarjeta de crédito o la cuenta está inactiva, porque no se ha entregado el plástico o porque no se ha habilitado su utilización.

6.2.15. No informar al tomador que, con ocasión de la revocación del seguro de que trata el artículo 1071 del Código de Comercio, procede el reintegro de la prima no devengada del seguro, y/o dispone a su favor de unos saldos correspondientes a la devolución de la prima no devengada.

6.2.16. Negar o demorar injustificadamente el suministro de información al consumidor financiero relacionado con el saldo total o parcial de la obligación cuando este lo solicite.

6.2.17. Exigir documentos no relacionados con la ocurrencia del siniestro, la cuantía de la pérdida o el contrato de seguro para atender el pago de la indemnización derivada de una póliza de seguro.

6.2.18. Indagar los requisitos de asegurabilidad únicamente al momento de ocurrencia de los siniestros y no al momento de la celebración del contrato.

6.2.19. Dilatar de manera injustificada las reclamaciones ante las aseguradoras, por parte de las instituciones financieras, cuando se contratan seguros por cuenta de los consumidores financieros o cuando independientemente de quien haya contratado el seguro, las instituciones financieras figuran como beneficiarios de estos.

6.2.20. Generar sobregiros derivados de cargos que se registren contra cuentas corrientes inactivas, o contra cuentas sin saldo por causa distinta al pago de cheques.

6.2.21. Descontar anticipadamente del valor del crédito desembolsado una o varias cuotas no causadas.

6.2.22. Realizar prórrogas de obligaciones por parte de las entidades vigiladas, sin contar con el consentimiento expreso del consumidor financiero.

6.2.23. Solicitar documentos innecesarios para el pago anticipado total o parcial de las obligaciones, de conformidad con los límites establecidos en la ley para el efecto.

6.2.24. Limitar el derecho de los consumidores financieros a dar por terminado los contratos, salvo que se trate de contratos irrevocables o por circunstancias determinadas en la ley.

6.2.25. Aplicar las tasas más altas dentro del rango cuando se han ofrecido tasas de interés por rangos para un crédito, sin especificar los criterios empleados para su aplicación.

6.2.26. Cobrar al consumidor financiero por los extractos entregados en oficinas, cuando no se le han hecho llegar de previamente.

6.2.27. No poner a disposición del consumidor financiero publicidad e información transparente, precisa, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, no suministrar información que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

6.2.28. No poner a disposición del consumidor financiero información sobre la posibilidad de hacer abonos o pagar anticipadamente un crédito en los términos que establezca la ley.

6.2.29. Obstruir o condicionar el derecho que tienen los consumidores financie-ros de conocer la liquidación de intereses a la fecha en la que este pretenda pagar anticipadamente la totalidad o parte del crédito a su cargo.

6.2.30. No informar al consumidor financiero sobre la posibilidad de obtener una devolución del valor de la prima estipulada en caso de disminución del riesgo por el cambio en el valor del bien asegurado, el tiempo que ha trascurrido de la vigencia del seguro o por circunstancias generalizadas de disminución del riesgo que se presenten, de conformidad con el artículo 1065 del Código de Comercio.

6.2.31. No dar información clara y completa al consumidor financiero al momento del pago anticipado total de las obligaciones, quedando saldos que luego son reportados a las bases de datos o condicionar el derecho al pago anticipado de las obligaciones en una sola operación, obligando a hacerlo mediante pagos independientes.

6.2.32. Cobrar por certificaciones solicitadas por los consumidores financieros para hacer efectivo su derecho de proceder al pago anticipado total o parcial de las obligaciones.

6.2.33. Restringir o limitar el derecho del consumidor financiero de interponer quejas o reclamos por un solo canal o evitar recibir quejas en las oficinas o por cualquier otro medio.

6.2.34. No dar la aplicación que indique el consumidor financiero a los pagos o abonos extraordinarios para la cancelación anticipada de sus obligaciones.

6.2.35. No informar al consumidor financiero las consecuencias que tiene en la calificación de cartera, cuando se acuerde una refinanciación o restructuración de sus obligaciones.

6.2.36. Realizar cobros de estudios de crédito cuando no haya autorización expresa para ello.

6.2.37. Continuar el cobro de cuotas de manejo después de haber recibido la notificación de la decisión del consumidor financiero de dar por terminado el contrato de apertura de crédito sin informar al consumidor financiero sobre la existencia de saldos pendientes de pago, si los hubiese.

6.2.38. Exigir que las pólizas que aportan los deudores de seguros de vida o de bienes dados en garantía, sean redactadas de forma exacta al seguro colectivo contratado por la entidad financiera, aun cuando las coberturas otorgadas sean las mismas.

6.2.39. No entregar las condiciones de las pólizas colectivas cuando un asegurado o beneficiario la solicita al establecimiento de crédito o entidad aseguradora.

6.2.40. No informar al consumidor financiero sobre la figura de la compensación automática respecto de cualquier obligación recíproca que exista o pudiera llegar a existir entre el consumidor financiero y la entidad vigilada

6.2.41. Limitar las consultas, operaciones, traslados y transferencias por internet respecto de cuentas donde se reciben las mesadas pensionales y cuentas de ahorro indistintamente que se manejen o no con libreta, sin informar al consumidor financiero.

6.2.42. Bloquear los saldos de las cuentas con anterioridad a la fecha en la que se efectúa el débito automático de una obligación, a fin de garantizar el pago de esta.

6.2.43. No entregar los pagarés con sello de cancelado cuando el consumidor financiero cancela totalmente la obligación garantizada por los mismos.

6.2.44. Negarse a darle al consumidor financiero en su calidad de titular de la cuenta el número de identificación de sus productos o créditos, cuanto este pretenda realizar consignaciones o pagos por ventanilla relacionados con los mismos.

6.2.45. No informar al consumidor financiero las razones objetivas por las cuales se le niega la aprobación de un crédito.

6.2.46. Bloquear la adquisición de nuevos productos por el incumplimiento en las obligaciones derivadas de productos previamente adquiridos sin haberle informado previamente al consumidor financiero.

6.2.47. Realizar el abono en cuenta de las operaciones realizadas en horario adicional el día hábil siguiente, cuando estas se han realizado en efectivo en la misma entidad, por internet y/o a través del débito automático del dinero depositado por el consumidor financiero en cuentas de la misma entidad financiera.

6.2.48. Disminuir o aumentar el monto del crédito vigente, sin que exista un análisis previo de riesgos, ni se informe de manera previa y expresa al consumidor financiero.

6.2.49. Obligar al consumidor financiero a certificar que se encuentra en un computador seguro.

6.2.50. Vincular a los consumidores financieros a productos respecto de los cuales no son destinatarios.

6.2.51. Trasladar costos al deudor que resulten de la gestión para la modificación de créditos conforme a las disposiciones contenidas en los subnumerales 1.3.2.3.2.1. del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera.

6.2.52. Cobrar al consumidor financiero por operaciones fallidas en cajeros automáticos. Se entiende por operaciones fallidas cuando el consumidor financiero no recibe el servicio que demandó por cualquier razón.

6.2.53. Cobrar por los extractos y consulta de saldos que se soliciten y descarguen a través de sus plataformas electrónicas, esto es página web, apps o cualquier otra que dispongan para tal fin.

6.2.54. Vincular como asegurados a clientes, consumidores o usuarios de productos o servicios ofrecidos por terceros no vigilados por la SFC que actúan en calidad de tomadores de las pólizas colectivas percibiendo algún tipo de remuneración, sin que la entidad aseguradora cumpla con la totalidad de las siguientes condiciones:

6.2.54.1. Que, a los clientes, consumidores o usuarios de productos o servicios ofrecidos por el tomador, se les ha suministrado la información señalada en los subnumerales 3.4.11.3.1. a 3.4.11.3.10 del presente Capítulo de manera cierta, suficiente, clara y oportuna mediante medios verificables.

6.2.54.2. Que la póliza proteja intereses asegurables y riesgos comunes a todos los asegurados, su contenido sea de fácil comprensión y manejo para el asegurado, que su texto sea igual para todos los asegurados según la clase de interés que se proteja y por lo tanto, no exijan condiciones específicas ni tratamientos diferenciales a los asegurados.

6.2.54.3. Que la delimitación del riesgo asegurado se realice de manera sencilla, clara y comprensible, de forma que permita a los consumidores financieros identificar si el riesgo que quieren asegurar se encontraría amparado por la póliza, sin tener que acudir a las exclusiones, límites de cobertura o restricciones de ley.

6.2.54.4. Que las exclusiones estén redactadas de forma sencilla, clara y precisa y las mismas tengan un impacto en el valor de la prima, debidamente sustentado actuarialmente.

6.2.54.5. Que se adopten las medidas necesarias para que el público identifique a las personas no vigiladas tomadoras de la póliza como diferentes, autónomos e independientes de la entidad aseguradora.

6.2.55. Aumentar los costos de las transacciones realizadas a través de canales no presenciales cuando estén operando en contingencia.

6.2.56. Debitar los recursos de las transferencias de los programas de ayuda social del Gobierno nacional para abonarlos a obligaciones del beneficiario con terceros o con la

entidad vigilada, a través de la cual se dispersa la transferencia monetaria no condicionada, cuando no exista autorización previa del beneficiario y siempre que la ley lo permita.

6.2.57. Vincular a los consumidores financieros o modificar las condiciones del contrato de apertura de crédito (tarjetas de crédito) con una tasa de interés remuneratoria variable, sin informar previamente al consumidor financiero de esta condición particular y cómo se afectarán sus pagos mensuales.

6.2.58. No informar la vigencia que tendrán las condiciones de los créditos preaprobados o modificar, de forma unilateral, las condiciones ofrecidas, sin informarlo al consumidor financiero antes del desembolso.

6.2.59. Vincular a clientes por medio de aliados comerciales desconociendo los parámetros de conocimiento del cliente establecidos en el numeral 4.2.2.2.1. del Capítulo IV del Título IV de la Parte I de esta Circular Básica Jurídica – Instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo- SARLAFT- y demás disposiciones que regulan la materia, y/o el análisis de la capacidad de endeudamiento y/o la solvencia del consumidor financiero, propios de las políticas de la entidad vigilada.

6.2.60. Todas aquellas que restrinjan u obstaculicen el prepago de las obligaciones de manera que dificulten la operación; además, todas las que limiten la cesión del crédito hipotecario o del contrato de leasing habitacional destinado a la adquisición de vivienda familiar. Se tienen, entre otras, las siguientes: exigir que la solicitud o el prepago se efectúe en horarios, oficinas o días determinados, restringir los canales para su realización, dilatar injustificadamente el tiempo para autorizar la cesión.

6.2.61. Las que restrinjan el acceso a un producto o servicio financiero aduciendo la discapacidad del consumidor financiero; o las que exijan documentos diferentes a los contemplados en la ley para acreditar los apoyos elegidos para las personas en condición de discapacidad.

6.2.62. Las que nieguen la apertura o el uso de los productos y servicios financieros a consumidores financieros por razones de sexo, raza, origen, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión u orientación sexual.

6.2.63. Las que obstaculicen la cancelación de productos o servicios financieros a través de procedimientos administrativos internos adicionales a los previstos en la ley o en el contrato de adhesión que rige su prestación; o por la causación de cuotas adicionales, luego de que se ha solicitado el cierre del producto y ha cesado su utilización.

6.2.64. No revelar, previo a la contratación del crédito hipotecario o del contrato de leasing habitacional destinado a la adquisición de vivienda familiar, la tasa o los costos administrativos asociados a la concesión del producto, como el peri-taje, estudio de títulos, apoyo jurídico, entre otros.

6.2.65. Cobrar intereses remuneratorios sobre las utilizaciones de las tarjetas de crédito que se efectúan a una cuota cuando el tarjetahabiente difiere el pago de otra de las utilizaciones a un plazo superior dentro del periodo facturado. Esto, en el evento en que las condiciones de la tarjeta de crédito establezcan que no se cobrarán intereses remuneratorios por compras diferidas a una cuota.

6.2.66. Aplicar restricciones automáticas en la prestación de productos y servicios financieros a consumidores financieros con base únicamente en la existencia de antecedentes penales o investigaciones penales en curso, sin haber realizado un análisis individualizado de su perfil de riesgo de LA/FT, de conformidad con las instrucciones aplicables.