



26 de marzo de 2007
Circular No. 23-2007

Señor (a)
Gerente General
Ciudad.

Referencia: Artículo 147 del Decreto Ley
No. 9 de 1998.

Señor (a) Gerente General:

Nos dirigimos a usted, en virtud a las múltiples quejas, denuncias y consultas, referentes al cobro por la expedición de documentos que recojan o plasmen información de una transacción suscrita entre la entidad bancaria y un usuario de los servicios bancarios.

El derecho a la información es un derecho universalmente reconocido, recogido en el Artículo No. 147 del Decreto Ley No. 9 de 26 de febrero de 1998, por el cual se reforma el régimen bancario y se crea la Superintendencia de Bancos.

El precitado Artículo No. 147 señala en su contexto que los usuarios de los servicios bancarios tendrán derecho a ser informados, **oportunamente**, de las tasas de interés, comisiones y cargos que los bancos cobren por sus servicios, así como de la **evolución** de las operaciones, cuentas y negocios mantenidos con los bancos.

Así las cosas tenemos que:

- El Artículo No. 147 señala de forma expresa que los usuarios tienen derecho a ser informados. Se trata de una condición que se constituye per se, en otras palabras, es un mandato expreso de una norma, al cual debe dársele cumplimiento lo antes posible;
- La obligación de la entidad bancaria de proporcionarle información al usuario nace como contraprestación de la transacción bancaria suscrita;
- De presentarse una duda en cuanto a la interpretación de la normativa propia de la protección a los consumidores, debe aplicarse lo que más favorezca al consumidor.

Página 2

En atención a lo anteriormente expuesto, le solicitamos al señor (a) Gerente General, tome las medidas necesarias e imparta las instrucciones correspondientes, con la finalidad de que los documentos que se emitan, referente a la información de transacciones suscritas entre la entidad bancaria y el peticionario, sin importar la denominación que se le dé (Carta de Saldo, Carta de Intereses, Certificación de Saldo, etc.), se hagan sin cargo alguno y en un tiempo prudencial.

Atentamente,

Olegario Barrelier
Superintendente