

## ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	23
<b>I. DICTÁMENES Y CONCEPTOS</b>	
<b>1. SOBRE LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE FINANCIERO</b>	
Incompetencia sobreviniente. Actuación administrativa y remisión al competente.....	27
<b>Ref:- 05-1-44-007</b> (12 de julio de 2005)	
Competencia .....	27
<b>Ref:- 05-1-43-058</b> (27 de julio de 2005)	
Pluralidad de quejas.....	28
<b>Ref:- 05-1-47-098</b> (4 de agosto de 2005)	
Conceptos del defensor del cliente. El quejoso puede acudir ante la Superintendencia Financiera .....	30
<b>Ref:- 05-1-43-066</b> (7 de agosto de 2005)	
Los conceptos del defensor del cliente no son obligatorios.....	30
<b>Ref:- 05-1-43-066</b> (7 de agosto de 2005)	
Legitimación ante la Defensoría. La queja debe proponerla el cliente, no su padre.....	31
<b>Ref:- 05-1-43-088</b> (16 de agosto de 2005)	
Competencia de la Defensoría del Cliente. Información al cliente en la etapa precontractual. Falta de respeto, falta de información adecuada, falsas expectativas .....	31
<b>Ref:- 05-1-44-031, 05-1-44-035, 05-1-44-006</b> (22 de septiembre de 2005)	
Incompetencia de la Defensoría cuando hay queja ante la Superfinanciera.....	33
<b>Ref:- 05-1-2- 09</b> (23 de septiembre de 2005)	
Incompetencia en asuntos laborales .....	34
<b>Ref: 05-1-43-113</b> (27 de septiembre de 2005)	
Interpretación del texto que contiene la queja. Competencia de la Defensoría.....	34
<b>Ref:- 06-1-2-156</b> (7 de septiembre de 2006)	
El conocimiento de la Superfinanciera excluye a la Defensoría. La contestación del banco legitima a la Defensoría .....	35
<b>Ref:- 06-1-43- 247</b> (26 de octubre de 2006)	
Competencia territorial y temporal.....	37
<b>Ref:- 06-1-2- 045</b> (4 de noviembre de 2006)	
Incompetencia de la defensoría para tramitar créditos .....	40

**Ref:- 08-1-2-450** (22 de septiembre de 2008)

Sobre la defensoría y el cliente.

Competencia de la defensoría respecto a la cuantía ..... 40

**Ref:- 08-1-2-340** (30 de septiembre de 2008)

Competencia de la Defensoría cuando hay queja ante la Superfinanciera Conocimiento de la Defensoría y de la SFC en sus respectivos ámbitos

de competencia ..... 41

**Ref:- 08-1-2- 718** (20 de febrero de 2009)

## 2. BUENA FE

El silencio. En la formación o modificación del contrato.

Usos contractuales y buena fe ..... 43

**Ref:- 05-1-2- 044** (22 de agosto de 2005)

Error humano.

Toda disculpa es de buen recibo e implica un resarcimiento ..... 45

**Ref:- 05-1-2- 046** (24 de agosto de 2005)

**Ref.- 05-1-2-075** (20 de Septiembre de 2005)..... 46

Información suministrada por el cliente.

Instrucciones erradas del cliente ..... 47

**Ref.- 05-1-2-083** (26 de septiembre de 2005)

Contraseña de la Cédula de Ciudadanía ..... 48

**Ref:- 05-1-44-090** (12 de octubre de 2005)

Lista Clinton. Responsabilidad del Banco..... 50

**Ref:- 05-1-44-100** (4 de noviembre de 2005)

Servicio al cliente. Veedurías Colectivas ..... 50

**Ref:- 05-1-44-099** (5 de noviembre de 2005)

Cédula de Ciudadanía. “Páguese al primer beneficiario”.

La contraseña que se expide a quienes solicitan la Cédula de Ciudadanía..... 51

**Ref:- 05-1-2-151** (19 de enero de 2006)

El cliente de mala fe. Congelación del saldo..... 52

**Ref:- 06-1-44-125** (30 de agosto de 2006)

## 3. INFORMACIÓN AL CLIENTE

Información al cliente en la etapa precontractual.

Falsas expectativas. Competencia de la Defensoría del cliente..... 55

**Ref:- 05-1-43-064** (18 de agosto de 2005)

Información incorrecta suministrada por el banco.

La sanción del 20% (Art. 731) supone culpa y pronunciamiento judicial. El abono en cuenta se hace después del canje .....	56
<b>Ref:- 05-1-44-044</b> (29 de agosto de 2005)	
Derecho a la información veraz.....	57
<b>Ref:- 05-1-2- 147</b> (5 de noviembre de 2005)	
Razones de la negativa. La vocería del Defensor del Cliente.....	58
<b>Ref:- 05-1-44- 144</b> (28 de noviembre de 2005)	
Operaciones de giros. Tasas de cambio. Monetización de los recursos .....	65
<b>Ref:- 06-1-44-032</b> (10 de abril de 2006)	
Transparencia. La información institucional debe ser clara, concreta y explícita. Contratos en masa. Consentimiento Ilustrado .....	67
<b>Ref:- 06-5-18-008</b> (25 de mayo de 2006)	
Mandato sin representación.....	68
<b>Ref:- 08-85-28-07</b> (28 de julio de 2008)	
El banco está obligado a enviar periódicamente los extractos sin cobrar por ello .....	69
<b>Ref:- 08-1-2-388</b> (8 de septiembre de 2008)	
<b>Ref:- 08-1-12- 120</b> (20 de octubre de 2.008) .....	70
<b>4. HÁBEAS DATA</b>	
Actualización del dato. Permanencia del dato negativo .....	73
<b>Ref:- 06-1-43- 017</b> (20 de marzo de 2005)	
Reporte injusto .....	76
<b>Ref:- 05-1-29-009</b> (28 de agosto de 2005)	
Cuota de manejo. Refinanciación y reportes ante las Centrales de Riesgos por otros créditos. Boletín de Morosos de la Contaduría General de la Nación.....	77
<b>Ref:- 05-1-43-076</b> (18 de septiembre de 2005)	
Permanencia del dato negativo. Actualización del deudor .....	79
<b>Ref:- 05-1-2- 131</b> (28 de octubre de 2005)	
La colaboración de la entidad vigilada. Si el vigilado por la Superintendencia Financiera no colabora con la Defensoría, ella no puede emitir un concepto condicionado .....	80
<b>Ref:- 05-1-2- 131</b> (28 de octubre de 2005)	
Efectos del dato negativo.....	80
<b>Ref:- 05-1-43-063</b> (23 de noviembre de 2005)	

Actualización del soporte. Caducidad del dato negativo.....	82
<b>Ref:- 05-1-43-192</b> (6 de enero de 2006)	
Banco de datos. Caducidad del dato.....	83
<b>Ref:- 05-1-43-199</b> (7 de enero de 2006).	
El titular de la cuenta puede autorizar la divulgación de datos. Si no hay autorización, el banco debe eliminar el reporte .....	83
<b>Ref:- 06-1-2- 191</b> (21 de septiembre de 2006)	
Reserva Bancaria. Lealtad, buena fe y no abuso del derecho .....	84
<b>Ref.- 08-1-2-331</b> (27 de agosto de 2008)	
Reserva Bancaria está amparada por el derecho a la intimidad y el secreto profesional. Admite excepciones.....	88
<b>Ref.- 08-1-2-531</b> (28 de octubre de 2008)	
La información referente a los estados financieros puede ser recopilada pero no divulgada a través de las bases de datos ni pueden incidir en la calificación de los usuarios. Sólo se puede divulgar la información que tiene que ver con el nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dineradas.....	91
<b>Ref:- 09-1-12-019</b> (30 de marzo de 2009)	
La ley 1266 de 2008 sólo rige a partir de su promulgación Régimen de transición y amnistías .....	94
<b>Ref:- 09-1-2-116</b> (1º de abril de 2009)	
No es necesario estar al día con <i>todas</i> las obligaciones para gozar de la amnistía del artículo 21 de la ley 1266 de 2008 La amnistía sólo favorecerá al deudor con respecto a aquellas obligaciones que pague dentro del término que prevé la ley .....	96
<b>Ref:- 09-1-2-142</b> (6 de abril de 2009)	
<b>5. INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>	
Transformación de entidades bancarias. Colaboración en la reconstrucción del itinerario de la operación.....	99
<b>Ref:- 05-1-43-021</b> (19 de julio de 2005)	
Grupo Financiero. Competencia de la Defensoría del Cliente .....	100
<b>Ref:- 05-1-2-086</b> (7 de septiembre de 2005)	
Homebanking. Usuario Activador .....	101
<b>Ref:- 05-1-44 121</b> (5 de diciembre de 2005)	
Homebanking. Retiros a través de Internet .....	103
<b>Ref:- 06-1-44- 083</b> (4 de julio de 2006)	
La integración cooperativa (Historia de Megabanco). Competencia de la Defensoría y allanamiento de la entidad vigilada .....	106

<b>Ref:- 06-1-44-157</b> (20 de octubre de 2006)	
Libertad de horarios no es absoluta.	
Los usuarios que ingresen antes del cierre serán atendidos.....	111
<b>Ref:- 08-1-43- 148</b> (8 de agosto de 2008)	
Competencia de la Superintendencia Financiera.....	112
<b>Ref:- 06-1-44- 086</b> (4 de julio de 2006)	
La Colaboración de la entidad vigilada.	
Reconocer el error enaltece a los administradores .....	113
<b>Ref:- 06-85-28-04</b> (13 de julio de 2006)	
La Colaboración de la entidad vigilada.	
Si el vigilado por la Superintendencia Financiera no colabora con la Defensoría, ella nada puede hacer.....	113
<b>Ref:- 06-1-44-166</b> (22 de octubre de 2006)	
Exigencias inútiles resultan ilegales.	
Las Instituciones Financieras sólo pueden restringir el acceso a sus servicios por criterios objetivos y razonables .....	113
<b>Ref:- 08-1-43- 202</b> (25 de agosto de 2008)	
Los adultos mayores deben recibir un trato preferencial, sean o no clientes del banco .....	116
<b>Ref:- 08-1-43-228</b> (10 de octubre de 2008)	
<b>5. GRAVAMEN A LOS MOVIMIENTOS FINANCIEROS</b>	
Cuentas exentas. Marcación de la cuenta .....	119
<b>Ref:- 05-1-44-006</b> (12 de julio de 2005)	
Cuentas exentas .....	120
<b>Ref:- 05-1-2-020</b> (25 de julio de 2005)	
Momento en el que se causa el GMF.	
Sobregiro o descubierto.....	128
<b>Ref:- 06-1-12- 030</b> (22 de junio de 2006)	
Cuentas exentas. Marcación de la cuenta .....	130
<b>Ref:- 06-1-2-143</b> (27 de agosto de 2006)	
Operaciones exentas.	
Cuentas especiales para el depósito de mesadas pensionales están exentas.....	137
<b>Ref:- 06-1-2- 176</b> (15 de septiembre de 2006)	
<b>6. CUENTA DE AHORROS</b>	
Entrega de saldos sin juicio de sucesión.	
Ahorro voluntario .....	141
<b>Ref:- 2005-1006-2-030</b> (13 de abril de 2005)	

No es obligatorio usar tarjeta débito .....	142
<b>Ref:- 06-1-44- 044</b> (10 de abril de 2006)	
Estímulos al ahorro .....	143
<b>Ref:- 06-1-2- 0062</b> (19 de mayo de 2006)	
Descuentos a favor de un tercero. El banco debe actuar según lo que ordene el ahorrador sobre el saldo de su cuenta.....	144
<b>Ref:- 06-1-2- 110</b> (29 de julio de 2006)	
Error del banco en la asignación del número de cuenta. El “ <i>error del sistema</i> ” un eufemismo bajo el cual vive el error del banco.....	145
<b>Ref:- 06-1-43- 227</b> (26 de noviembre de 2006)	
Devolución de ahorros sin juicio de sucesión. Prueba de la sociedad marital de hecho .....	146
<b>Ref:- 08-1-43-159</b> (12 de agosto de 2008)	
Cargo de exigibilidades contra el saldo disponible en cuenta de ahorros: no se admite la compensación legal, pero sí la convencional. Pero si sus recursos provienen de pensiones de jubilación, no admiten ninguna compensación.....	149
<b>Ref:- 08-1-2-362 (Iº</b> de septiembre de 2008)	
El ahorrador puede limitar la disposición del saldo mediante sellos, firmas, colores, etc. Las firmas autorizadas son las consignadas en la tarjeta de firmas y no en correspondencia .....	153
<b>Ref:- 08-1-2-288</b> (5 de septiembre de 2008)	
Bloqueo de la cuenta de ahorros. Descuento contra saldos disponibles en la cuenta de ahorros. Pensiones inembargables .....	155
<b>Ref:- 08-1-2-365</b> (21 de octubre de 2008)	
<b>COMPROBANTE DE CONSIGNACIÓN</b>	
Comprobante de consignación: su especial valor probatorio .....	159
<b>Ref:- 05-1-43-021</b> (12 de agosto de 2005)	
 <b>8. BILLETES FALSOS</b>	
 <b>Ref:- 05-1-44-067</b> (11 de octubre de 2005) .....	161
 <b>Ref:- 05-1-2-142</b> (16 de noviembre de 2005) .....	162
 <b>9. TARJETA DÉBITO</b>	
Carga de verificación. Responsabilidad de los establecimientos oficiales. Responsabilidad del emisor del plástico.....	163

**Ref:- 05-1-44-109** (23 de octubre de 2005)

Retiros en cajeros automáticos.

Carga de custodia. Responsabilidad de los establecimientos de comercio..... 165

**Ref:- 05-1-44-116** (13 de febrero de 2006)

Orden de bloqueos. Fecha de la operación y fecha de registro.

Responsabilidad del banco ..... 169

**Ref:- 06-1-43- 018** (24 de mayo de 2006)

Retiro con tarjeta débito.

Cargas al cliente para evitar fraude. Trato discriminatorio ..... 171

**Ref:- 05-1-43-067** (24 de julio de 2006)

Retiros a través de cajeros automáticos.

Presunción de utilización exitosa. La carga de custodia.

Utilización en establecimientos de comercio ..... 172

**Ref:- 06-1-44-153** (17 de octubre de 2006)

## 10. CAJEROS AUTOMÁTICOS

Medidas de seguridad a cargo del cliente.

Responsabilidad del emisor del plástico..... 179

**Ref:- 05-1-44-001** (Julio 7 de 2005)

**Ref:- 08-1-43-175** (25 de julio de 2008) ..... 183

## 7. CDT

Vencimiento del plazo pactado. Intereses de mora ..... 185

**Ref: 05-1-43- 197** (1 de marzo de 2006)

Designación de los beneficiarios ..... 186

**Ref:- 06-1-43-178** (17 de julio de 2006)

Es título valor si nada se dice en contrario.

El emisor puede rehusar el pago y asumir las consecuencias..... 187

**Ref:- 06-2- 11- 001** (15 de agosto de 2006)

El tenedor del CDT tiene la *carga de custodia* del título ..... 190

**Ref:- 08-1-12-001** (8 de mayo de 2008)

## 8. CUENTA CORRIENTE BANCARIA

### 8.1 Contrato de Cuenta corriente

Firmas autorizadas. Cualidades de quien es autorizado

para girar sobre una cuenta corriente. Conocimiento del cliente..... 193

**Ref:- 05-1-2-036** (24 de agosto de 2005)

Chequeras no solicitadas por el cliente.

Chequeras magnetizadas. Chequera de reposición ..... 195

**Ref:- 05-1-44-060** (3 de octubre de 2005)

Terminación del contrato. El derecho de terminación unilateral

que tiene el banco no es absoluto ..... 196

**Ref:- 06-1-12- 060** (5 de octubre de 2006)

Manuales de operación que no forman parte del contrato.

Interpretación de los documentos en conjunto ..... 197

**Ref:- 05-1-44-0062** (6 de octubre de 2005)

Cheque falso. Responsabilidad del banco ..... 199

**Ref:- 05-1-2-065** (19 de octubre de 2005)

Saldos Inembargables. Transferencias al sector salud..... 201

**Ref:- 05-1-43-130** (4 de noviembre de 2005)

Extractos con datos erróneos. La autoestima sobre el buen nombre ..... 203

**Ref:- 05-1-43-131** (8 de noviembre de 2005)

Remesa negociada o giro sobre canje. El endoso “salvo buen cobro” ..... 204

**Ref:- 05-1-44-081** (8 de noviembre de 2005)

Normas aplicables.

El banco no puede aplicar las circulares que no ha divulgado ..... 205

**Ref:- 05-1-43-100** (27 de enero de 2006)

Cupo de Sobregiro..... 208

**Ref:- 06-1-12-009** (8 de marzo de 2006)

Remesas al cobro. Negociación de las remesas..... 209

**Ref:- 05-1- 43- 181** (16 de junio de 2006)

Valor probatorio del comprobante de consignación ..... 210

**Ref:- 06-1-43-041** (1º de agosto de 2006)

Terminación unilateral del contrato.

La causa o razón que debe explicitar el banco.

De la causa el banco debe hacer registro ..... 211

**Ref:- 06-1-12- 056** (7 de octubre de 2006)

Cupo de sobregiro..... 213

**Ref:- 07-1-43-158** (2 de septiembre de 2007)

SARLAFT. Reporte de Operación Sospechosa no constituye *per se* una causa objetiva y razonable para dar por terminado

el vínculo con el cliente ..... 214

**Ref.- 08-1-43-216** (6 de octubre de 2008)

## 8.2 Cheque

Cheque falsificado. Responsabilidad del banco por el pago de cheque falsificado. El visado es trabajo especializado y profesional pero no es científico.....	221
<b>Ref:- 05-1-2-028</b> (8 de agosto de 2005)	
Sanción del 20%. Insuficiente identificación del tenedor.....	223
<b>Ref:- 06-1-2- 014</b> (28 de febrero de 2006)	
Proceso de Visación. Firmas dubitables y firmas indubitables. Responsabilidad del banco por el pago del cheque falsificado .....	224
<b>Ref:- 06-1-44- 108</b> (18 de julio de 2006)	
Fondos insuficientes. Sobregiro .....	226
<b>Ref:- 06-1-12- 034</b> (27 de julio de 2006)	
Fondos Insuficientes. Importe del cheque y GMF. Sobregiro.....	227
<b>Ref:- 06-1-43- 237</b> (5 de octubre de 2006)	
Cheque falsificado. El banco sólo es responsable si las inconsistencias de la falsificación son evidentes .....	228
<b>Ref:- 07- 1- 43- 153</b> (18 de febrero de 2007)	

## 9. CONTRATO DE MUTUO

Créditos irregulares. El papel del cliente. Retención de la libreta de ahorros. Desviación de crédito oficialmente regulado .....	231
<b>Ref:- 05-1-43-006</b> (27 de septiembre de 2005)	
Falta de aviso sobre la aprobación del crédito impide perfeccionar el contrato. Abono en cuenta del mutuario. Mora, intereses y reportes a las Centrales de Riesgo.....	235
<b>Ref:- 06-1-43- 106</b> (12 de julio de 2006)	
Desde que una parte se constituye en deudor, tiene a su cargo las obligaciones relacionadas con el pago de los intereses y la restitución de la cosa en las fechas y bajo las modalidades convenidas.....	237
<b>Ref:- 08-1-2-016</b> (14 de febrero de 2008)	
Cobro de comisiones por el Fondo. El Fondo puede hacer el cálculo de las comisiones con absoluta libertad.....	239
<b>Ref.- 08-22-10-002</b> (23 de mayo de 2008)	
Cláusulas de ajuste unilateral de plazos y tasas de interés. Abuso del derecho. Reajuste del equilibrio contractual .....	242
<b>Ref:- 08-1-12-109</b> (23 de octubre de 2008)	

**10. LIBRANZA**

**Ref:- 05-1-2-079** (18 de septiembre de 2005)..... 253

Recaudo de las cuotas.

Las condiciones del crédito no se subordinan a la condición de trabajador.

Concurrencia de culpas en la mora..... 254

**Ref.- 06-1-12-016** (mayo 26 de 2006)

Descuentos de nómina. Tardanza en la cesación de descuentos.

Obligación del banco de reportar el pago total..... 256

**Ref:- 06-1-2-088** (julio 12 de 2006)

Competencia del Defensor del Cliente.

Situación financiera del codeudor.

Responsabilidad de la “Entidad Pagadora” ..... 259

**Ref:- 06-1-2-133** (24 de agosto de 2006)

Refinanciación que conduce a la novación o al pago.

Los errores del banco..... 262

**Ref:- 06-1-2-152** (29 de agosto de 2006)

Pérdida del empleo del deudor. El banco no puede modificar el plazo..... 265

**Ref:- 06-1-12- 065** (29 de septiembre de 2006)

Características de la Libranza.

Incumplimiento del banco no modifica el contrato de mutuo.

Confianza legítima del deudor.

Reporte a DATACRÉDITO por cuotas atrasadas ..... 265

**Ref.- 08-1-2-295** (23 de julio de 2008)

Descuento anticipado de las cuotas.

Reintegro de sumas descontadas anticipadamente ..... 269

**Ref.-08-1-2-317** (1º de agosto de 2008)

**11. TARJETA DE CRÉDITO**

Cuota de manejo. La cuota de manejo no depende del saldo por pagar.

Interpretación de los contratos de apertura de crédito ..... 271

**Ref:- 05-1-44-004** (25 de julio de 2005)

Responsabilidad del tarjetahabiente se extiende hasta la culpa levísima.

Negligencia del cliente en la obligación de custodia del plástico.

Responsabilidad del establecimiento afiliado..... 273

**Ref:- 05-1-43-029** (12 de agosto de 2005)

Cuota de manejo. Tarjetas inactivas ..... 278

**Ref:- 05-1-43-043** (12 de septiembre de 2005)

Exoneración de la cuota de manejo. Exoneración no se extiende a costos por la prestación de otros servicios. Competencia de la Defensoría del Cliente.....	280
<b>Ref:- 05-1-2- 104</b> (24 de octubre de 2005)	
Obligaciones del banco. Contracargos .....	281
<b>Ref:- 05-1-43-166</b> (14 de diciembre de 2005)	
Extravío del extracto. Mora. Bloqueo de la tarjeta.....	285
<b>Ref:- 06-1-44- 040</b> (5 de abril de 2006)	
Estados de cuenta. Cobro sin aviso ni apremio .....	285
<b>Ref:- 06-1-2- 054</b> (29 de abril de 2006)	
Errores en el bloqueo de la tarjeta .....	286
<b>Ref:- 06-1-44-069</b> (23 de mayo de 2006)	
Carga de colaboración. Ofertas de la cosa comprada. Contracargos.....	287
<b>Ref:- 06-1-2-178</b> (11 de septiembre de 2006)	
La devolución de la tarjeta puede hacerse mediante apoderamiento .....	290
<b>Ref:- 06-1-44-172</b> (31 de octubre de 2006)	
Cargo impugnado por Voucher falso. Información al cliente .....	291
<b>Ref:- 06-1-2- 284</b> (4 de enero de 2007)	
El banco percibirá la cuota de manejo hasta la terminación del contrato. Compensación contra cargo a cuenta de ahorros. El banco no puede compensar los dineros inembargables.....	293
<b>Ref: 07-1-2-445</b> (8 de febrero de 2008)	
Compensación contra cargo a cuenta de ahorros. Nueva tesis: es posible compensar -bajo el supuesto de pacto expreso- deudas a cargo del ahorrador contra el saldo disponible en su cuenta de ahorros o en su cuenta corriente .....	299
<b>Ref: 08-1-2-194</b> (23 de mayo de 2008)	
<b>12. HIPOTECA</b>	
Hipoteca abierta. También cubre honorarios.....	303
<b>Ref:- 05-1-43-143</b> (5 de diciembre de 2005)	
<b>13. PAGARÉ</b>	
Paz y salvo por la prescripción de la acción.....	307
<b>Ref.- 08-1-2-223</b> (23 de junio de 2008)	
<b>14. COBRO DE CARTERA</b>	
Intereses de mora. Tardanza del banco intermediario .....	309

**Ref:-05-1-44-110** (16 de noviembre de 2005)

Derechos del cliente. Cobro sin excesos ni hostigamientos ..... 309  
**Ref:- 06-1-44- 082** (22 de junio de 2006)

Derechos del cliente. Cobro sin excesos ni hostigamientos.  
 Seguro que ampara el crédito ..... 311  
**Ref.- 06-1-44-105** (17 de julio de 2006)

Aceleración del plazo pendiente.  
 Tratamiento de los abonos a deudas en mora ..... 312  
**Ref:- 06-1-43- 098** (11 de septiembre de 2006)

Condonación de honorarios de cobranza.  
 Acuerdo de pagos. Desplazados por la violencia ..... 313  
**Ref:- 06-1-43- 171** (15 de octubre de 2006)

Derechos del cliente. Cobro sin excesos ni hostigamientos.  
 Reserva Bancaria deslegitima el cobro con razoneros..... 315  
**Ref: 08-1-12-009** (23 de marzo de 2008)

Derechos del cliente: Cobro sin excesos ni hostigamientos.  
 Derechos del acreedor: Cobro íntegro de lo que se le debe,  
 incluso con energía y perseverancia, pero con respeto..... 316  
**Ref:- 08-32-6-079** (25 de julio de 2008)  
**15. HONORARIOS DE COBRANZA**

Cobro de honorarios de cobranza..... 319  
**Ref:- 06-1-43-213** (6 de febrero de 2006)

Pacto sobre honorarios y gastos es lícito.  
 No basta la mora del deudor para el cobro de honorarios de cobranza.  
 Si el abogado que tuvo a cargo la cobranza es subordinado de la entidad  
 financiera el cargo se debe tratar como intereses ..... 320  
**Ref.- 08-1-2-234** (24 de junio de 2008)

La causación y exigibilidad de esos derechos dependen de la función desplegada. No  
 se reputarán como intereses si la entidad demuestra  
 la actividad desplegada ..... 325  
**Ref:- 08-1-12- 120** (20 de octubre de 2008)

## **16. PAGO**

El pago no es diligencia personalísima. “Reglas de ventanilla” ..... 333  
**Ref:- 05-1-2- 137** (24 de noviembre de 2005)

Abonos parciales. Cada abono parcial genera un pasivo diferido.  
 Anacronismo del Art. 1649 C.C..... 333  
**Ref:- 06-1-44- 085** (22 de junio de 2006)

Todo abono disminuye la deuda. El abono no equivale a un depósito.....	334
<b>Ref:- 06-1-43-098</b> (11 de septiembre de 2006)	
Imputación de pagos. Pago Anticipado.....	335
<b>Ref:- 06-1-2- 239</b> (27 de diciembre de 2006)	
Pago íntegro de mesadas pensionales .....	336
<b>Ref.: 08-1-43-121</b> (16 de junio de 2008)	
El <i>acuerdo de pago</i> supone una coincidencia de voluntades. A falta de acuerdo, el deudor debe honrar sus compromisos. El banco tiene que responder sus derechos de petición pero no siempre favorablemente .....	338
<b>Ref:- 08-1-43- 217</b> (15 de Octubre de 2.008)	
<b>17. PREPAGO DE OBLIGACIONES A PLAZO</b>	
Banco .....	341
<b>Ref:- 05-1-2-061</b> (12 de septiembre de 2005)	
Prepago, cartas y encuestas previas .....	343
<b>Ref:- 05-1-2-027</b> (16 de septiembre de 2005)	
<b>Ref:- 05-1-2-137</b> (24 de noviembre de 2005) .....	343
El Código Civil legitima al acreedor para oponerse al pago anticipado de lo que se le debe o para exigir alguna contraprestación por ello .....	345
<b>Ref:- 06-1-2- 056</b> (8 de junio de 2006)	
En el préstamo bancario el plazo se concibe a favor de ambas partes. Recargo como cláusula penal por prepago .....	347
<b>Ref:- 06-1-2- 298</b> (4 de enero de 2007)	
Créditos oficialmente regulados. Cláusula aceleratoria.....	350
<b>Réf.- 08-1-43-197</b> (4 de noviembre de 2008)	
<b>18. FIDUCIA</b>	
Fondo común ordinario. Fondo de pensiones voluntarias. Valor probatorio del comprobante de consignación y la <i>tarifa legal</i> . Culpa concurrente.....	355
<b>Ref: 06-5-18-016</b> (28 de septiembre de 2006)	
<b>19. FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS</b>	
Fondos de Pensiones Voluntarias. Liquidación de rendimientos. Pasividad ante la incertidumbre o la duda del cliente.....	359
<b>Ref:- 06-1-44-007</b> (25 de mayo de 2006)	
La información que entrega la entidad vigilada .....	361
<b>Ref:- 06-1-44-058</b> (25 de mayo de 2006)	

**20. DEPÓSITOS JUDICIALES**

Los certificados de depósitos judiciales no son títulos valores.

El pago supone la presentación del original.

No es necesaria la presentación personal ..... 369

**Ref:- 05-1-43-142** (15 de diciembre de 2005)

Vocería. Silencio del Consejo Superior de la Judicatura..... 370

**Ref:- 05-1-43-203** (15 de febrero de 2006)

Extravío de los títulos. Concurrencia de culpas..... 371

**Ref:- 06-1-2- 058** (19 de julio de 2006)

Creación de requisitos “sobre la marcha”.

El banco solo puede exigir lo que las leyes y sus propios

manuals dispongan..... 372

**Ref. 07 1-43-203** (23 de noviembre de 2007)

**21. EMBARGO JUDICIAL**

El banco no puede descalificar la orden judicial

sino limitarse a registrar el embargo..... 375

**Ref:- 06-1-43- 250** (30 de octubre de 2006)

Las instituciones financieras deben acatar las órdenes judiciales

sin reparos y de inmediato. El juicio de idoneidad de la orden de embargo

es de competencia del juez ..... 376

**Ref:- 08-1-2-340** (30 de septiembre de 2008)

**22. OTROS**

ICR - Incentivo a la Capitalización Rural.

Negligencia del banco intermediario.

Razones que explican la respuesta negativa del banco..... 379

**Ref:- 06-1-43- 157** (2 de marzo de 2006)

El estatus jurídico del desplazado por la violencia.

Régimen especial para los desplazados ..... 384

**Ref:- 06-1-43-055** (13 de julio de 2006)

Planificadores externos..... 385

**Ref:- 05-1-43-047** (30 de junio de 2005)

**II. ANEXO DE DERECHO POSITIVO**

**LEY 795 DE 2003** (enero 14) Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 45.064 de 15 de enero de 2003

**LEY ESTATUTARIA 1266 DE 2008** (Diciembre 31) Por la cual se dictan las disposiciones generales del Habeas Data, y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales , en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones. DIARIO OFICIAL. AÑO CXLIV. N. 47219

**DECRETO 2016 de 1992**

Entidades sometidas a Supervisión y Vigilancia de la SFC

**DECRETO 2331 de 1998 (noviembre 16 de 1998)** Por el cual se dictan medidas tendientes a resolver la situación de los sectores financiero y cooperativo, aliviar la situación de los deudores por créditos de vivienda y de los ahorradores de las entidades cooperativas en liquidación, mediante la creación de mecanismos institucionales y de financiación y la adopción de disposiciones complementarias. DIARIO OFICIAL. AÑO CXXXVIII. N. 44975. 24, OCTUBRE, 2002. PAG. 4

**DECRETO 2380 DE 2002** (octubre 24) por el cual se autoriza una operación al Fondo de Garantías de Instituciones Financieras Fogafín. DIARIO OFICIAL. AÑO CXXXVIII. N. 44975. 24, OCTUBRE, 2002. PAG. 4

**DECRETO 066 DE 2003** (15 de enero de 2003) Por medio del cual se reglamenta la cobertura de los créditos individuales de vivienda a largo plazo

**DECRETO 690 DE 2003** (Marzo 19 de 2003) Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 24 de la Ley 795 de 2003. Diario Oficial 45133 de Marzo 20 de 2003

**DECRETO 4759 DE 2005** (diciembre 30) por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 22 de la Ley 964 de 2005, en lo relacionado con el Defensor del Cliente del Mercado de Valores

**DECRETO 1049 DE 2006 (abril 6 de 2006)** “Por el cual se reglamentan los artículos 1233 y 1234 del Código de Comercio”

**DECRETO 2230 DE 2006** Dicta normas sobre publicación de información relacionada con los sistemas abiertos de tarjetas débito y crédito

**DECRETO 0519 DE 2007.** Determina las distintas modalidades de crédito cuyas tasas deben ser certificadas por la Superintendencia Financiera de Colombia

**DECRETO 2664 DE 2007** (julio 24 de 2007). Fondos de pensiones y cesantía, rentabilidad mínima

**DECRETO 2765 DE 2007 (julio 19).** Cuentas individuales de ahorro pensional, alcance de la garantía de Fogafín. Diario Oficial 46694 de julio 19 de 2007

**DECRETO 2892 DE 2007 (julio 31 de 2007).** Gravamen a los movimientos financieros GMF, cuenta corriente y/o de ahorros exentas, intermediarios del mercado cambiado

**DECRETO 1119 DE 2008** (abril 11) por el cual se dictan medidas para promover el acceso a los servicios financieros por las personas de menores recursos y se reglamenta parcialmente el artículo 70 de la Ley 1151 de 2007

DECRETO 1120 DE 2008 (abril 11) por el cual se reglamentan los sistemas de negociación de valores y de registro de operaciones sobre valores y se dictan otras disposiciones

DECRETO 1121 DE 2008 (abril 11) por el cual se reglamenta la actividad de intermediación en el mercado de valores y se dictan otras disposiciones

CIRCULAR EXTERNA 045 DE 2006 (diciembre 22). Superintendencia Financiera de Colombia

CIRCULAR EXTERNA 006 DE 2007 (enero 23 de 2007) Superintendencia Financiera De Colombia Instrucciones relativas a la remisión y revelación de información de los Fondos de Pensiones Voluntarias

CONCEPTO DE LA SFC 2007028625-001 (29 de junio de 2007). Junta Directiva. Elección de Suplentes. Emisores de Valores

### III. ANEXO DE JURISPRUDENCIA