



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RESOLUCIÓN NÚMERO 39424 DE 2023

(13 de julio de 2023)

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Radicación No. 20-107757

VERSIÓN ÚNICA

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales, en especial por las conferidas por la Ley 1480 de 2011, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el Decreto 4886 de 2011, el Decreto 092 de 2022 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que esta Dirección conoció la queja radicada bajo el número 20-107757-0 del 30 de abril de 2020, contra la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT 901.312.084-6, en adelante la investigada, conocida en el mercado colombiano como **BANCUPO**, por la presunta vulneración de las normas de Protección al Consumidor.

SEGUNDO: Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, en ejercicio de sus funciones, mediante oficios radicados con los números 20-107757-2 y 20-107757-3 del 28 de julio de 2020, requirió a la investigada, para que suministrara, a más tardar el 18 de agosto de 2020, la información y documentación allí consignada.

TERCERO: Que la investigada el 19 de agosto de 2020, presentó un escrito de respuesta al requerimiento de información radicado con el número 20-107757-4.

CUARTO: Que en atención a lo anterior, el Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad del Producto adscrito a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, mediante informe radicado con el número 20-107757-5 del 8 de junio de 2021, analizó la documentación allegada por la investigada mediante el consecutivo número 20-107757- 4 del 19 de agosto de 2020, con el fin de evaluar la información contenida y las tasas de interés cobradas por la sociedad. De igual manera, se realizó una proyección de pagos a futuro para determinar la tasa real cobrada al consumidor y contrastarla con la tasa máxima legal vigente.

QUINTO: Que por otra parte, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor conoció la queja radicada en esta Entidad con el número 20-160018-0 del 4 de junio de 2020, presentada por un consumidor anónimo, a través de la cual denunció a la investigada por presuntas vulneraciones a las normas de protección al consumidor.

SEXTO: Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, en ejercicio de sus funciones, requirió a la investigada mediante el oficio radicado con el número 20-160018-2 del 29 de julio de 2020, para que suministrara, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, la información y documentación allí relacionada.

SÉPTIMO: Que la investigada presentó respuesta al requerimiento de información descrito en el considerando anterior a través del radicado número 20-160018-3 del 13 de agosto de 2020.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

OCTAVO: Que posteriormente, esta Dirección requirió a la investigada a través del radicado número 20-160018-4 del 13 de julio de 2021, para que allegara dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, la información y documentación allí descrita.

NOVENO: Que la investigada procedió a dar respuesta al requerimiento de información descrito en el considerando anterior a través del radicado número 20-160018-6 del 19 de julio de 2021.

DÉCIMO: Que en consideración de la información allegada por la investigada mediante el consecutivo número 20-160018-6 del 19 de julio de 2021, el Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad del Producto adscrito a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, presentó un informe que fue radicado con el número 20-160018-7 del 18 de agosto de 2021, en el que expuso el análisis de la documentación aportada por el sujeto pasivo, con la finalidad de evaluar la información y las tasas de interés cobradas por la sociedad en los contratos. De igual manera, se realizó una proyección de pagos a futuro para determinar la tasa real cobrada al consumidor y contrastarla con la tasa máxima legal vigente.

DÉCIMO PRIMERO: Que en virtud de lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 36 de la Ley 1437 de 2011, se acumuló la actuación preliminar radicada con el número 20-160018 al radicado número 20-107757, toda vez que se encontró que se cumplían con los requisitos propios de tal procedimiento (acumulación)¹, debido a que los expedientes tenían una causa común, una relación íntima con los hechos que lo originaron y coincidían en la búsqueda del mismo efecto, esto es, que se investigara al mismo sujeto pasivo.

DÉCIMO SEGUNDO: Que una vez evaluada la información y documentos recaudados en la etapa de averiguación preliminar, esta Dirección mediante Resolución No. 63859 del 1 de octubre de 2021², inició la presente investigación administrativa en contra de la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT 901.312.084-6, en donde las imputaciones fácticas endilgadas, fueron las que a continuación se transcriben:

“11.1. Imputación fáctica No. 1: Presunta vulneración al numeral 2 del artículo 45 y al literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 1 del artículo 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015, por el aparente cobro de tasas de interés sin atender los límites legales.

(...)

11.2. Imputación fáctica No. 2: Presunta vulneración al numeral 1 del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y a los numerales 8 y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015”.

DÉCIMO TERCERO: Que con ocasión de los cargos imputados, se le concedió a la investigada un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del referido acto administrativo, para presentar los descargos, y aportar y/o solicitar las pruebas que pretendiera hacer valer, de conformidad con lo señalado en el inciso 3 del artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

DÉCIMO CUARTO: Que en el plazo señalado para presentar descargos a la Resolución No. 63859 del 1 de octubre de 2021, la investigada mediante correo electrónico radicado bajo el

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. **“ARTÍCULO 36. FORMACIÓN Y EXAMEN DE EXPEDIENTES.** Los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad.

Si las actuaciones se tramitaren ante distintas autoridades, la acumulación se hará en la entidad u organismo donde se realizó la primera actuación. Si alguna de ellas se opone a la acumulación, podrá acudir, sin más trámite, al mecanismo de definición de competencias administrativas.

Con los documentos que por mandato de la Constitución Política o de la ley tengan el carácter de reservados y obren dentro de un expediente, se hará cuaderno separado.

Cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, salvo los documentos o cuadernos sujetos a reserva y a obtener copias y certificaciones sobre los mismos, las cuales se entregarán en los plazos señalados en el artículo”.

² Notificada en debida forma a la investigada el 12 de octubre de 2021 mediante el aviso N° 25330, de conformidad con la certificación radicada con el número 20-107757- 16 del 14 de octubre de 2021, visible tanto en el plenario como en el Sistema de Trámites y Gestión Documental de la Entidad.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

número 20-107757-17 del 26 de octubre de 2021, presentó descargos, y expuso sus consideraciones respecto de las presuntas infracciones imputadas.

DÉCIMO QUINTO: Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, mediante la Resolución No. 8117 del 25 de febrero de 2022 *"Por la cual se ordena la apertura del período probatorio, se incorporan unas pruebas y se decretan otras de oficio"*³, incorporó y otorgó valor probatorio a las pruebas recaudadas en la etapa de averiguación preliminar y las allegadas con el escrito de descargos. Asimismo, decretó pruebas de oficio con el fin de que la investigada, en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la comunicación de la resolución en mención, aportara lo allí ordenado.

DÉCIMO SEXTO: Que dentro del término señalado en la Resolución No. 8117 del 25 de febrero de 2022, la investigada, mediante correo electrónico radicado con el número 20-107757-22 del 14 de marzo 2022, allegó las pruebas decretadas de oficio y emitió nuevamente pronunciamiento sobre los cargos endilgados.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor mediante la Resolución No. 15604 del 28 de marzo de 2022 *"Por la cual se ordena el cierre del período probatorio, se incorporan unas pruebas y se corre traslado para alegar de conclusión"*⁴, incorporó y otorgó el valor probatorio, que de acuerdo con la ley les corresponde, a las pruebas recaudadas durante el curso del presente procedimiento administrativo sancionatorio, ordenó el cierre del período probatorio y corrió traslado a la investigada por el término de diez (10) días hábiles, para que presentara los alegatos de conclusión, los cuales no fueron allegados pese a que ésta fue debidamente comunicada del acto administrativo en mención.

DÉCIMO OCTAVO: Marco Jurídico.

A partir de las imputaciones efectuadas por este Despacho, mediante la formulación de cargos en contra de la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT 901.312.084-6, resulta necesario efectuar las precisiones normativas correspondientes, a fin de determinar el contenido y alcance de las disposiciones presuntamente vulneradas, concretamente, lo establecido en el numeral 2° del artículo 45 y el literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 1° del artículo 2.2.2.35.7 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y lo establecido en el numeral 1° del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, y en los numerales 8° y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del decreto antes mencionado.

Así, la Superintendencia de Industria y Comercio es competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes para la protección de los derechos de los consumidores, en virtud de lo señalado en los numerales 17, 33 y 56 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011.

Por otra parte, el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, establece dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, la de decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la Ley, así como, por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

De otro lado, el artículo 1° de la Ley 1480 de 2011, establece como objetivos de la Ley, proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así

³ Comunicada en debida forma el 28 de febrero de 2022, de conformidad con la certificación radcada con el número 20-107757- 21 del 2 de marzo de 2022.

⁴ Comunicada en debida forma el 29 de marzo de 2022, de conformidad con la certificación radcada con el número 20-107757- 26 del 31 de marzo de 2022.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

como, amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente al acceso de los consumidores a una información adecuada, que les permita hacer elecciones bien fundadas.

En la misma línea, es pertinente anotar que, la Ley 1480 de 2011, tiene como objeto regular los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente, dejando claro que las normas allí establecidas son aplicables -en general- a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.

En desarrollo de lo anterior, en cuanto a las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, estableció que se deberá, entre otros aspectos:

i) Informar al consumidor, al momento de celebrarse el respectivo contrato, de forma íntegra y clara: el monto a financiar, interés remuneratorio y, en su caso el moratorio, en términos de tasa efectiva anual, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente.

ii) Fijar las tasas de interés que seguirán las reglas generales, y a las cuales, serán aplicables los límites legales;

Por otra parte, el literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011, establece que, recibir o cobrar, directa o indirectamente, a cambio de préstamo de dinero o por concepto de venta de bienes o servicios mediante sistemas de financiación o a plazos, utilidad o ventaja que exceda en la mitad del interés bancario corriente que para el periodo correspondiente estén cobrando los bancos, según certificación de la Superintendencia Financiera de Colombia, cualquiera sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disimularla, se considera **usura**.

Ahora bien, el artículo 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, establece cuál es la información que deberá suministrarse al consumidor cuando adquiera bienes o le sean prestados servicios mediante sistemas de financiación o celebre una operación de crédito, siendo importante traer a colación lo señalado en los numerales 8 y 16 que indican, respectivamente: que se deberá informar la tasa de interés remuneratoria que se cobrará por la financiación del pago de la obligación adquirida, expresada como tasa de interés efectiva anual; la tasa de interés moratoria, la cual podrá expresarse en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia y la tasa de interés máxima legal vigente al momento de celebración del contrato de adquisición de bienes o de prestación de servicios o de la operación de crédito.

Asimismo, el derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, sin que en ningún caso pueda exigírsele intereses no causados ni sanciones económicas.

En ese orden, es importante destacar que, dicha información deberá constar por escrito, ser firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a éste a más tardar en el momento de la celebración del contrato.

Por otra parte, el artículo 2.2.2.35.7 del decreto en mención, prevé un conjunto de reglas generales para la celebración de contratos mediante sistemas de financiación, siendo importante resaltar la contenida en el numeral 1° que dispone que, en los contratos de operaciones mediante sistemas de financiación, las partes podrán pactar libremente la tasa de interés, tanto remuneratoria como moratoria, que será cobrada al consumidor, señalando de manera inequívoca que las tasas de interés que se pacten al momento de la celebración del contrato, no podrán sobrepasar en ningún período de la financiación, el límite máximo legal. En todo caso,

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

deberán observarse los máximos legales previstos.

Por otra parte, debe señalarse que el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, establece las facultades administrativas con las que cuenta la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor.

Finalmente, y respecto de la facultad sancionatoria con la que cuenta esta Superintendencia, el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, establece y enumera las sanciones previstas para tal efecto.

Bajo las anteriores consideraciones, queda plasmado el marco jurídico dentro del cual se procederá a tramitar la presente actuación administrativa, con miras a resolver el problema jurídico derivado de la situación fáctica bajo examen.

DÉCIMO NOVENO: Problema jurídico

La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, se encargará de determinar si la conducta desplegada por la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT 901.312.084-6, configura o no una vulneración a las disposiciones contenidas en el numeral 2° del artículo 45 y el literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 1° del artículo 2.2.2.35.7 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y lo establecido en el numeral 1° del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, y en los numerales 8° y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del decreto antes mencionado.

VIGÉSIMO: Estudio de las imputaciones fácticas

20.1. Frente a la presunta vulneración a lo dispuesto en el numeral 2° del artículo 45 y el literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el numeral 1° del artículo 2.2.2.35.7 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015-Imputación fáctica N° 1-:

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor imputó presunta responsabilidad a la investigada por considerar que con su conducta podría configurarse una posible infracción del numeral 2° del artículo 45 y el literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 1° del artículo 2.2.2.35.7 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

Teniendo en consideración lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la imputación fáctica frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si se infringió o no la mencionada normatividad.

Sea lo primero señalar, que el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 prevé que las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales y/o jurídicas y en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación se debe, entre otras cosas, fijar las tasas de interés las cuales se sujetan a los límites legales.

Asimismo, debe indicarse que el literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011, hace referencia al fenómeno de la usura⁵, entendida como el recibir o cobrar, directa o indirectamente, a cambio de un préstamo de dinero o por concepto de venta de bienes y/o servicios mediante sistemas de financiación, una utilidad que excede en la mitad del interés bancario corriente, que para el periodo correspondiente estén cobrando los bancos de conformidad con los límites que certifique la Superintendencia Financiera, cualquiera sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disimularla.

⁵ JIMÉNEZ MUÑOZ, Francisco Javier. La usura. Evolución histórica y patología de los intereses. Colección Monografías de Derecho Civil. II. Obligaciones y Contratos. Editorial Dykinson. Madrid, España. 2010. P. 23.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Aunado a lo anterior, el artículo 2.2.2.35.7 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, establece las reglas generales que deben observar los contratos de operaciones mediante sistemas de financiación, de la que cabe destacar la estipulada en el numeral 1°, correspondiente a que las partes podrán pactar libremente la tasa de interés tanto remuneratoria como moratoria que será cobrada al consumidor. Asimismo, las tasas de interés que se pacten al momento de la celebración del contrato, que no podrán sobrepasar en ningún período de la financiación, el límite máximo legal.

Justamente, con fundamento en lo anterior, este Despacho luego de haber verificado los documentos que contienen las condiciones de los créditos otorgados por la investigada⁶ evidenció que, al parecer, la misma les cobró a los consumidores una tasa de interés que superó la máxima legal vigente -en cada caso- establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia en la modalidad de crédito de consumo ordinario.

En este orden, la investigada en ejercicio de su derecho de defensa y contradicción, señaló frente al estudio elaborado por el Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad del Producto, que los cálculos realizados eran errados y por tanto no se presentaba la vulneración a la normativa endilgada, pues en su parecer, la Compañía no obtenía utilidad o ventaja que excediera en la mitad del interés bancario corriente para el periodo respectivo.

Sobre el particular, es imperante anotar que, los **intereses** corresponden a las sumas que el deudor debe pagar al acreedor **por servicios vinculados directamente con el crédito**; es decir, que tienen relación directa con la entrega de dinero, entre estos se destacan cobros como: costos de administración, estudio del crédito, papelería, cuotas de afiliación, etc. En otras palabras, los intereses son todos los cobros que se realizan al deudor y están directamente relacionados con el préstamo del dinero. Contrario a lo anterior, los cobros de IVA y seguros no hacen parte de los intereses porque tienen una contraprestación distinta al crédito otorgado.

En línea con lo expuesto, resulta relevante traer a colación lo señalado en el artículo 68 de la Ley 45 de 1990, que dispone: “(...) se reputan a intereses las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. Así mismo, se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito en exceso de las sumas que señale el reglamento.” (Subrayas fuera de texto original)

Bajo tales consideraciones, las sumas que se consideran intereses, son: **(i)** las que reciba el acreedor del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado y **(ii)** las que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito, en exceso de las sumas que señale el reglamento.

Así, para precisar qué tipo de sumas o cobros se reputan intereses y cuáles no, resulta pertinente traer a colación lo dispuesto en el numeral 1.5 del Capítulo I de la Parte II de la Circular 029 de 2014, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, denominado “**COBROS QUE CONFORMAN INTERESES**”, el cual dispone, entre otras cosas, que:

“(..)

Así las cosas, para efectos de lo dispuesto en el art. 1168 del C. Cio y el art. 68 de la Ley 45 de 1990, debe entenderse comprendido en el concepto de interés, **toda suma que reciba el acreedor directamente o por interpuesta persona, teniendo como causa la entrega de dinero, a título de depósito o de mutuo, así como aquellas sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito.** (...).” (Subrayas y negrilla fuera de texto original).

En ese sentido y de acuerdo con los argumentos expuestos por la investigada, se tiene que, frente al estudio elaborado por el Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad del

⁶ Radicados bajo el No. 20-107757 – 5 y 20-160018-7.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Producto, ésta manifestó que, los cálculos realizados eran errados y no había obtenido utilidad o ventaja que excediera en la mitad del interés bancario corriente vigente para el periodo respectivo. Para respaldar lo anterior, presentó un análisis de: **(i)** la operación de crédito en general; y **(ii)** cada uno de los créditos identificados en el pliego de cargos.

Por consiguiente, para atender los argumentos planteados por la investigada este Despacho tendrá en cuenta el orden propuesto por la misma, como se expone a continuación:

20.1.1. Frente a la operación de crédito en general:

En este punto, la investigada refirió -como primera medida- que las tasas de interés pactadas al momento de la celebración del contrato no sobrepasaban, en ningún período de la financiación, el límite máximo establecido por la autoridad competente, teniendo en cuenta que, el cálculo diario de interés que utilizaba obedecía a la siguiente fórmula: $((1 + \text{Tasa Efectiva Mensual})^{(1/30)})$, y en su criterio, la aplicación de este cálculo “(...) conlleva a estar siempre dentro del marco que establece la Superintendencia Financiera de Colombia en cuanto a los límites del Interés Bancario Corriente y Usura para la modalidad de Crédito de Consumo y Ordinario”.

Sobre el particular, es de destacar que ésta no aclaró los valores que utilizó para aplicar la fórmula citada y que permitieran a este Despacho confirmar si la aplicación de ésta, mantenía las tasas de interés cobradas dentro de los límites legales.

Ahora, considerando que la mencionada sociedad trae a colación la misma fórmula dentro de los argumentos planteados sobre el cálculo realizado en cada uno de los créditos incluidos dentro de la formulación de cargos, el análisis de la fórmula anotada por la investigada se hará frente al estudio particular de cada obligación crediticia, como se procede a exponer:

20.1.1.1. Frente al análisis individual de los créditos:

Respecto del análisis particular de los créditos citados en la Resolución N° 63859 del 1 de octubre de 2021, se trae a colación la tabla que se reproduce a continuación, y con la cual, la investigada pretende acreditar que los intereses cobrados no superan los límites establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, para la fecha de suscripción de cada contrato referido, así:

Imagen No. 1 tomada del documento radicado con el No. 20-107757-17 del 26 de octubre de 2021

Identificación de crédito	Interés bancario corriente efectivo / Mensual	Tasa de interés máximo a cobrar/ Mensual	Tasa de interés remuneratorio E.A cobrada por la sociedad
Crédito No. 17487 de agosto de 2020	18,29%	27,44%	26,824%
Crédito No. 17550 de agosto de 2020	18,29%	27,44%	26,824%
Crédito No. 17559 de agosto de 2020	18,29%	27,44%	26,824%
Crédito No. 17603 de agosto de 2020	18,29%	27,44%	26,824%
Crédito No. 17623 de agosto de 2020	18,29%	27,44%	26,824%
Crédito No. 100004587 de septiembre de 2020	18.35%	27.53%	26,824%
Crédito No. 100005110 de octubre de 2020	18,09%	27.14%	26,824%
Crédito No. 100006556 de diciembre de 2020	17.46%	26.14%	25,34%
Crédito No. 100006906 de diciembre de 2020	17.46%	26.14%	25,34%

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

A partir de lo anterior, la investigada afirmó que, en ninguno de los créditos se evidenció la presunta vulneración a la normativa objeto de estudio. Ahora, para ilustrar mejor el asunto, resulta útil citar las resoluciones expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, en las cuales se establece el interés bancario corriente para la modalidad de crédito de consumo y ordinario, para los meses correspondientes al periodo en el cual fueron suscritos los contratos analizados, es decir en agosto, octubre y diciembre de 2020.

En este orden se tiene que, **mediante la Resolución 685 de 2020**, se estableció la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de crédito de consumo y ordinario en 18.29% la tasa de interés corriente, 27,44% en términos de máxima legal efectiva anual y de 2,04% en términos de la máxima nominal para el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2020.

De igual manera, **mediante la Resolución 869 de 2020**, se estableció la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de crédito de consumo y ordinario en 18.09% la tasa de interés corriente, 27,14% en términos de máxima legal efectiva anual y 2,02% en términos de la máxima nominal para el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2020.

Igualmente, mediante la **Resolución No. 1034 de 2020** se estableció la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de crédito de consumo y ordinario en **17,46%** la tasa de interés corriente, 26,19% en términos de máxima legal efectiva anual y 1,96% en términos de la máxima nominal para el periodo comprendido entre el 1 al 31 de diciembre de 2020.

Aclarado lo anterior, este Despacho considera importante y necesario, con el fin de hacer más sencilla la comprensión de los cálculos realizados, explicar las modalidades de tasa de interés, cuándo aplica una u otra, y cómo se calcula el porcentaje máximo legal en cada caso, como se expone en los siguientes literales.

A. Modalidades de tasa de interés – concepto general y cálculo de límites máximos:

En primer lugar, resulta importante aclarar que, el concepto de **interés** se encuentra definido en el literal a) del numeral 3.1 del Capítulo Tercero del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia como la renta que se paga por el uso del capital durante un periodo determinado, y se clasifica, según su origen, en interés bancario corriente, legal y convencional; de acuerdo con su oportunidad en remuneratorio y moratorio, y según la forma de liquidarse en interés simple (nominal) y en compuesto (efectivo)⁷.

De igual manera, el **interés bancario corriente**, que certifica la Superintendencia Financiera de Colombia, corresponde al aplicado por las entidades crediticias en sus operaciones de crédito durante un periodo determinado. En otras palabras, se trata del interés promedio cobrado por los establecimientos bancarios, para la modalidad de crédito ordinario⁸, expresado en tasa de interés efectiva anual.

Por su parte, el **interés remuneratorio**, conforme a la definición de la Corte Suprema de Justicia es aquel “(...) causado por un crédito de capital durante el plazo que se le ha otorgado al deudor para pagarlo”. (Subrayas fuera de texto original)⁹.

Ahora bien, evidenciando que durante la presente actuación se hace referencia a “**tasa efectiva de interés**” y “**tasa nominal de interés**”, resulta importante definir y diferenciar dichos conceptos; para lo cual, se entiende que, la “**tasa efectiva de interés**” se liquida por unidad de tiempo y corresponde a una función exponencial, mientras la “**tasa nominal de interés**” se liquida por fracción de unidad de tiempo y corresponde a una función lineal¹⁰. Lo anterior, en

⁷ Superintendencia Financiera de Colombia, Concepto No. 2006000164-001 del 15 de febrero de 2006. Descargado el 18 de mayo de 2023 del enlace: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/info/SFCant/Normativa/Conceptos2006/2006000164.pdf>.

⁸ Ídem.

⁹ Ídem.

¹⁰ Superintendencia Bancaria – hoy Superintendencia Financiera de Colombia, Título II Capítulo I Histórico Circular Básica General 007 de 1996. Descargado el 17 de mayo de 2023 del enlace: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/normativa/normativa-general/circular-basica-juridica-ce---/historico-circular-basica-juridica-ce---/titulo-ii-instrucciones-generales-15544>.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

términos de la Superintendencia Financiera de Colombia, implica que, la tasa de interés nominal puede multiplicarse o dividirse para obtener el valor correspondiente a cierto período; por ejemplo, la tasa de interés nominal mensual resulta de dividir la tasa anual en doce (12), pero, cuando se trata de interés compuesto o tasa efectiva, la tasa de interés mensual no resulta de dividir la tasa anual por 12¹¹; y esta sería la principal diferencia entre los conceptos referidos.

Así mismo, la citada Autoridad aclara que, cuando se tiene una tasa efectiva anual y se quiere conocer la tasa nominal mensual, es necesario convertir la tasa efectiva anual en tasa nominal antes de dividirla en el número de períodos a liquidar (m)¹².

Bajo tales consideraciones, es posible concluir que, para obtener la tasa máxima de interés que se puede cobrar mensualmente por los créditos de consumo, a partir del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia, expresado como tasa efectiva anual, resulta necesario calcular el equivalente a un mes con base en esta última.

Sobre el particular, se pronunció el Tribunal Administrativo de Boyacá, en sentencia del 11 de marzo de 2020¹³, aclarando que, como la tasa efectiva de interés corresponde a una función exponencial, para calcular su equivalente en periodos diferentes a un año -en este caso- periodos mensuales o diarios, se hace necesario acudir a las siguientes fórmulas, donde “i” es la tasa efectiva anual:

1. Para calcular la tasa **efectiva mensual** aplica la siguiente fórmula:

$$[(1+i)^{1/12}-1]*100$$

2. Para calcular la **tasa efectiva diaria** aplica la siguiente fórmula:

$$[(1+i)^{1/365}-1]*100$$

Por consiguiente, y evidenciando que la usura deriva de obtener una utilidad que exceda en la mitad del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia para el periodo respectivo, el valor que se obtenga de aplicar las fórmulas antes citadas, deberá multiplicarse por 1.5, para conocer la tasa máxima de interés mensual y/o diario que puede aplicar a los préstamos de dinero.

Así las cosas, resulta claro que, el interés es la ganancia o fruto que genera el dinero durante el tiempo en que se mantiene el crédito o préstamo del mismo, y se liquida por periodos mientras el deudor no está obligado a restituirlo¹⁴.

Por lo anterior, para mantener la tasa de interés dentro de los límites legales, resulta necesario calcular, a partir de la tasa certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, expresada como tasa efectiva anual, el porcentaje que aplicaría al periodo en que se cobrarán los intereses; es decir, si la cuota que pagará el deudor es mensual, la tasa efectiva anual debe convertirse a una tasa efectiva mensual que aplicará el periodo respectivo, y si se trata de plazos inferiores a un mes, debería convertirse a tasa efectiva diaria para multiplicarla por el plazo expresado en días.

B. Aclaraciones preliminares sobre la fórmula utilizada por esta Dirección para calcular la tasa máxima de interés que podía cobrarse durante los meses de agosto, octubre y diciembre de 2020.

¹¹ Superintendencia Financiera de Colombia, Concepto No. 2006022407 - 002 del 8 de agosto de 2006. Descargado el 17 de mayo de 2023 del enlace: https://www.superfinanciera.gov.co/ABCD/superfinanciera/php/presentar_seleccion.php.

¹² Ídem.

¹³ Tribunal Administrativo de Boyacá, Sala de Decisión No. 5, 11 de marzo de 2020. Expediente No. 150013333-006-2016-00160-01. M.P.: Oscar Alfonso Granados Naranjo. Consultado el 18 de mayo de 2023 en el enlace:

https://www.ramajudicial.gov.co/documents/12187200/35152201/NR_24_03_2020.pdf/ca2ce8fd-9e21-4be9-b9bf-64125c635d50.

¹⁴ Literal b) del numeral 3.1 del Capítulo Tercero del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, definición de interés remuneratorio.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Explicado lo anterior y para contextualizar sobre el cálculo realizado por esta Dirección para establecer una posible infracción a las normas de protección al consumidor por parte de la investigada derivada del cobro de tasas de interés que superan los límites legales; resulta pertinente indicar: **i)** los factores que se tuvieron en cuenta para realizar el cálculo de los intereses, y **ii)** los cálculos realizados para establecer la tasa máxima de interés que podía aplicar a los créditos otorgados por la investigada; como se expone a continuación:

i) Factores que se tuvieron en cuenta para realizar el cálculo de los intereses en los casos analizados:

1. El plazo otorgado al deudor para pagar el crédito, con el fin de liquidar los intereses causados durante dicho periodo, teniendo en consideración los créditos otorgados.
2. De conformidad con lo señalado en el artículo 68 de la Ley 45 de 1990 y en el numeral 1.5 del Capítulo I de la Parte II de la Circular 029 de 2014, los valores cobrados por concepto de “Cargo de plataforma tecnológica” y “Administración”, se liquidaron como parte de los intereses.
3. El cobro denominado “Valor fondo de garantías” y “aval” **no** fue reputado como interés al momento de hacer la simulación de la tasa de interés cobrada.

ii) Cálculos realizados para establecer la tasa máxima de interés que podía aplicar a los créditos otorgados por la investigada durante los meses de agosto, octubre y diciembre de 2020.

1. Ahora bien, para calcular el interés máximo mensual que podía cobrarse por créditos otorgados en los meses de agosto¹⁵, octubre¹⁶ y diciembre¹⁷ de 2020, a partir del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia para el periodo respectivo, esto es, **18.29% efectivo anual, 18.09% efectivo anual y 17.46% efectivo anual**, respectivamente; por lo que, este Despacho realizó las siguientes operaciones:

1.1. Para el cálculo de la tasa máxima legal que aplicaba a créditos otorgados en el mes de agosto de 2020, que resulta de multiplicar la tasa de interés certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia (18.29% E.A), por 1.5, el resultado es una tasa de **27.435% ≈ 27.44% efectivo anual**.

1.2. Para el cálculo de la tasa máxima legal que aplicaba a créditos otorgados en el mes de octubre de 2020, que resulta de multiplicar la tasa de interés certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia (18.09% E.A), por 1.5, el resultado es una tasa de **27.135 ≈ 27.14% efectivo anual**.

1.3. Para el cálculo de la tasa máxima legal que aplicaba a créditos otorgados en el mes de diciembre de 2020, que resulta de multiplicar la tasa de interés certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia (17.46% E.A), por 1.5, el resultado es una tasa de **26.19% efectivo anual**.

2. Como la tasa máxima legal está dada en términos de **tasa efectiva anual**, debe calcularse el equivalente en **tasa efectiva mensual**, con el fin de aplicarla al periodo respectivo, para lo cual, se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Tasa máxima legal efectiva mensual} = [(1+i)^{1/12}-1]*100$$

$$\text{Tasa máxima legal efectiva mensual} = [(1+27.44)^{1/12}-1]*100$$

Tasa máxima legal para agosto de 2020 = 2.04% efectivo mensual para agosto de 2020.

¹⁵ Superintendencia Financiera de Colombia, Resolución No. 685 del 31 de julio de 2020.

¹⁶ Superintendencia Financiera de Colombia, Resolución No. 869 del 30 de septiembre de 2020.

¹⁷ Superintendencia Financiera de Colombia, Resolución No. 1034 del 26 de noviembre de 2020.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Tasa máxima legal efectiva mensual = $[(1+i)^{1/12}-1]*100$

Tasa máxima legal efectiva mensual = $[(1+27.14)^{1/12}-1]*100$

Tasa máxima legal para octubre de 2020 = 2.02% efectivo mensual para octubre de 2020.

Tasa máxima legal efectiva mensual = $[(1+i)^{1/12}-1]*100$

Tasa máxima legal efectiva mensual = $[(1+26.19)^{1/12}-1]*100$

Tasa máxima legal para diciembre de 2020 = 1.96% efectivo mensual para diciembre de 2020.

3. Ahora bien, evidenciando que en el informe elaborado por este Despacho para el caso que nos ocupa, se hizo referencia a la tasa máxima legal que aplicaba a periodos mensuales, en términos de **tasa nominal mensual**, resulta importante aclarar que, si bien la fórmula utilizada para calcular la tasa máxima de interés en términos de tasa efectiva mensual y nominal mensual, es distinta, el resultado siempre será el mismo; de manera que, para el caso que nos ocupa, la tasa máxima que aplicaba a los créditos otorgados en los meses de agosto, octubre y diciembre de 2020, corresponde a **2.04% nominal mensual (agosto de 2020)**, **2.02% nominal mensual (octubre de 2020)** y **1.96% nominal mensual (diciembre de 2020)**, respectivamente.

Lo expuesto, toda vez que, como se explicó en el apartado anterior, el interés corresponde a la utilidad o ganancia periódica que produce un capital; de manera que, resulta impropio aplicar una tasa de interés anual a créditos cuya duración máxima es de sesenta (60) días, más aún cuando el pago se pactó a una cuota, pues, incluso los créditos otorgados por periodos de un año o más, deben liquidar las cuotas mensuales aplicando la tasa de interés en términos de tasa efectiva mensual o tasa nominal mensual.

Por consiguiente, el interés máximo legal que se podía aplicar a un crédito otorgado en los meses de agosto, octubre y diciembre de 2020, correspondía a **2.04%**, **2.02%** y **1.96% nominal mensual**, que equivale al **2.04%**, **2.02%** y **1.96% efectivo mensual**; respectivamente.

C. Aclaraciones preliminares sobre la fórmula utilizada por la investigada para calcular los intereses cobrados en los créditos otorgados durante los meses de agosto, octubre y diciembre de 2020 y los factores que tuvo en cuenta esta Autoridad para el cálculo de los mismos.

i) Sobre el cálculo de los intereses.

Al respecto, señaló la investigada en su escrito de descargos que, el cálculo diario de los interés que cobró por los créditos que ofrecía, lo realizaba utilizando la siguiente fórmula: $((1+\text{Tasa Efectiva Mensual})^{(1/30)}-1)$. No obstante, la mencionada sociedad no aclaró qué valores tenía en cuenta para aplicar la fórmula citada, teniendo en cuenta que la misma parte de una tasa efectiva mensual y no de la tasa efectiva anual certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Por consiguiente, al revisar el resultado obtenido por la investigada después de aplicar la fórmula referida en el párrafo anterior, evidencia este Despacho que, ésta utilizó como “*Tasa Efectiva Mensual*” para la aplicación de la fórmula, la “*Tasa Efectiva Anual*” certificada mensualmente por la Superintendencia Financiera de Colombia, lo cual, evidencia un error de cálculo e implica que, contrario a lo que considera la investigada, la tasa de interés cobrada por los créditos que otorga supera los límites legales, pues, aplica una tasa anual a periodos inferiores.

De otra parte, al revisar el escrito denominado “*Respuesta a la Resolución número 8117 de 2022*”¹⁸, la indagada adujo que, por los créditos otorgados en los meses de agosto, septiembre y octubre de 2020, cobró una tasa de 2% mensual, y para aquellos suscritos en los meses de noviembre y diciembre de la misma anualidad, cobró una tasa de 1.9% mensual. Sin embargo, no explicó cómo -en efecto- las tasas de interés cobradas por los créditos otorgados en estos meses

¹⁸ Documento radicado con el número 20-107757- -00022 del 14 de marzo de 2022.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

se ajustaron a los valores referidos, por el contrario, de la lectura de los argumentos planteados en su escrito de descargos, se evidencia que, las tasas de interés calculadas por la misma y aplicadas a los créditos evaluados en la formulación de imputación, concretados en los meses de agosto, octubre y diciembre de 2020 no concuerdan con los porcentajes informados en el escrito referido al inicio del presente párrafo.

Así las cosas, este Despacho basará la revisión de los créditos que se tuvieron en cuenta para formular cargos contra investigada en la información sobre el cálculo de las tasas de interés y los porcentajes cobrados, suministrada con el escrito de descargos y no en los porcentajes aludidos sin mayor aclaración en el documento denominado “*Respuesta a la Resolución número 8117 de 2022*” que obra en el consecutivo 22 de este expediente.

ii) Sobre los factores que tuvo en cuenta esta Autoridad para calcular el valor de los intereses.

Por otra parte, adujo la investigada que, el valor que cobró por concepto de administración correspondía al mantenimiento y la disponibilidad del cupo de crédito asignado a cada usuario, que el cobro del mismo dependía de la utilización del cupo de crédito y era independiente del monto solicitado; y justificó el cobro por este concepto en la resolución 75237 del 2019, en la cual, esta Dirección revisó los cobros asociados a un crédito rotativo, definido por la Superintendencia Financiera de Colombia, como aquel en el cual, se asigna un cupo de crédito al usuario que puede ser utilizado en cualquier momento, reutilizable en la medida que se pague y que es diferente a una tarjeta de crédito¹⁹.

Por lo expuesto, evidenciando que los créditos otorgados por la investigada corresponden a créditos de baja cuantía y a corto plazo, cuyo desembolso se realiza en un plazo de 2 a 6 días hábiles siguiente a la confirmación y aprobación de las condiciones del desembolso, por medio de Efecty y una vez desembolsado el usuario puede cobrarlo en cualquiera de los puntos de Efecty a nivel nacional, resulta claro que, no se trata de créditos rotativos, en los cuales, el cobro por concepto de “*administración*” está justificado porque el prestador mantiene abierto el cupo del crédito sacrificando la posibilidad de otorgarlo a otra persona y el uso del mismo es totalmente discrecional para el consumidor.

Así las cosas, evidenciando que, en los créditos otorgados por la investigada el valor solicitado por el usuario es desembolsado una vez aprobado y debe cancelarlo en su totalidad al vencimiento del mismo; el cobro por concepto de “*administración*” no encuentra una contraprestación distinta al crédito, pues, desde el momento del desembolso, quien presta el dinero conoce la fecha en que recuperará su dinero y podrá disponer de éste.

En otras palabras, no sacrifica la posibilidad de prestar ese dinero a otra persona, porque al momento de aprobar el crédito desembolsa el dinero y surge la obligación para el usuario, de reintegrarlo en la fecha pactada; de manera que, el argumento esgrimido por la investigada en este sentido no tiene facultad de prosperar y será desestimado.

En cuanto al valor cobrado por concepto de “*plataforma*” adujo la investigada que, correspondía a una tarifa opcional de \$1.000 diarios que permitía al usuario acceder a herramientas adicionales al crédito, para, entre otras cosas, consultar su score crediticio, recibir alertas de crédito e informarse sobre señales de fraude; por lo que, este Despacho considera importante traer a colación lo informado sobre el particular en los contratos suscritos por la investigada, que corresponde a lo siguiente:

*“7.2. Cargos de plataforma tecnológica: En BANCUPO, con el fin de prestar un tipo de servicios novedosos en el mercado que hacen mucho más fácil tener acceso a créditos, aún sin tener historia crediticia o antecedentes de pagos previos, **debemos realizar grandes inversiones en personal especializado y desarrollos tecnológicos que nos***

¹⁹ Superintendencia Financiera de Colombia, Circular 008 del 29 de marzo de 2010. Pp. 4.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

permitan el estudio de los clientes, por esta razón incurrimos en altos costos que redundan en beneficios para ti y los otros clientes y **sin cuyos cargos se haría imposible la prestación del servicio**. BANCUPO cuenta con una tarifa Opcional de \$1.000 diarios de Plataforma, donde este rubro le permitirá acceder a los servicios y beneficios en nuestro portal de usuario, **que le dará acceso Online, de forma inmediata, sin papeleos, tramites presenciales ni intermediarios a su cupo de crédito**. Nuestro servicio es fácil, seguro, rápido y 100% digital. Adicionalmente en tu perfil contarás con la opción de visualizar tu score de crédito en alianza con Midatacredito para con esto monitorear tu vida y salud financiera, donde tendrás tips de mejora de perfil de riesgo crediticio Puedes optar por no tomar el costo de la plataforma del crédito Digital y hacer el trámite físico para lo cual deberás realizar la solicitud de acuerdo con la siguiente información PROCESO DE SOLICITUD FÍSICA. Debes tener en cuenta que al hacer esta solicitud de forma física no contarás con los servicios en el portal del usuario.” (Subrayado y negrilla fuera de texto original).

Como se observa, los cargos de plataforma tecnológica informados por la investigada a los usuarios de los créditos que otorga están justificados, entre otras cosas, en “grandes inversiones en personal especializado y desarrollos tecnológicos que nos permitan **el estudio de los clientes**”, “**acceso Online (...) a su cupo de crédito**” y “**sin cuyos cargos se haría imposible la prestación del servicio**”; por lo que, si bien la investigada informa sobre otros beneficios asociados al cargo de plataforma tecnológica como “la opción de visualizar tu score de crédito en alianza con Midatacredito” y “tips de mejora de perfil de riesgo crediticio”, no discrimina dicho cobro dentro del rubro de plataforma tecnológica, siendo que, conforme a lo informado en los contratos, a los usuarios se les hace un cobro único por este concepto de \$1.000 pesos diarios, sin importar que el consumidor haga uso de la opción de visualización de su score crediticio o de los tips financieros.

Aunado a lo anterior, la justificación de los cargos por plataforma tecnológica en los contratos suscritos por los usuarios, difiere de la argumentada por la investigada en el escrito de respuesta a la Resolución 8117, pues, en los contratos se indica que el cargo servirá para invertir en personal especializado para el estudio de los clientes, que corresponde a la evaluación del perfil de riesgo del usuario para determinar si al mismo se le otorgará un crédito o no, lo cual, tiene una relación directa con el otorgamiento del crédito y, por tanto, hace parte de los intereses.

De igual manera, se indica que los cargos por plataforma tecnológica permiten adelantar el trámite del crédito por medios electrónicos, lo cual, corresponde a un servicio vinculado directamente con el crédito, que también hace parte de los intereses.

Lo expuesto, en atención a lo dispuesto en el literal a) del numeral 3.1 del Capítulo Tercero del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, que estableció: “También se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito, tales como costos de administración, estudio del crédito, papelería, cuotas de afiliación, etc.” (Subrayado fuera de texto).

En conclusión, evidenciando que la investigada cobra a los usuarios de los créditos que otorga, un solo cargo por concepto de plataforma tecnológica, sin discriminar el valor cobrado por estudio de crédito y acceso online al cupo de crédito, de otros adicionales, y sin importar que el consumidor haga uso de esos servicios adicionales o no, este Despacho se aparta de los argumentos planteados por la investigada en cuanto al cobro por plataforma tecnológica, pues, no todos los consumidores acceden a los servicios de consulta del score crediticio o verificación de tips financieros, pero aun así, a todos los consumidores les aplica el cobro por plataforma tecnológica, cuando tramitan el crédito online.

Bajo tales consideraciones, esta Dirección desestima los argumentos de la investigada respecto al cobro de servicios adicionales vinculados al concepto de plataforma tecnológica, pues, como se explicó, el valor cobrado por este concepto no está discriminado para diferenciar el valor correspondiente al estudio de crédito y acceso online al cupo de crédito, factores que por definición hacen parte de los intereses, del precio asociado a los servicios de visualización del score crediticio y tips para mejorar el perfil crediticio.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Concluidas las aclaraciones preliminares, se procederá con la revisión particular de los créditos que sirvieron de fundamento al inicio de la presente investigación administrativa, teniendo en cuenta, tanto los argumentos planteados por la investigada, como las particularidades de cada crédito, como se expone a continuación.

20.1.1.2. Frente al crédito No. 17487 de agosto de 2020.

Las condiciones del crédito son las que se incluyen en la siguiente tabla:

TABLA NO. 1 CONDICIONES CRÉDITO 17487	
CONCEPTO	VALOR/FECHA
Monto a financiar:	\$250.000
Valor pagado por el consumidor:	\$324.850.
Fecha de aprobación desembolso:	12 de agosto del 2020
Fecha de vencimiento:	11 de septiembre del 2020
Valor de interés:	\$4.950
*Tasa de Interés:	26.824% Efectiva Anual
Cargo de plataforma Tecnológica:	\$30.000
Administración:	\$15.000
Valor fondo de Garantías	\$16.350

Partiendo de lo anterior, este Despacho calculó el interés cobrado por la investigada al usuario del crédito No. **17487**, teniendo en cuenta el plazo otorgado y los valores liquidados por concepto de “*interés*”, “*plataforma tecnológica*” y “*administración*”; con lo cual, se obtuvo como resultado una tasa de interés de **23.40% efectivo mensual**.

Por su parte, la investigada aduce haber liquidado el interés del crédito No. **17487**, aplicando la siguiente fórmula: $((1+Tasa\ Efectiva\ Mensual)^{(1/30)})$, con la cual, se calcula la tasa de interés diaria a partir de una tasa de interés efectiva mensual; y, con base en lo anterior, concluye que la tasa de interés cobrada al usuario del crédito No. **17487** fue de **26.824%**, pero no aclara si el porcentaje reportado corresponde a una tasa efectiva anual, efectiva mensual o diaria. No obstante, considerando el plazo otorgado al deudor y la fórmula aplicada, se entiende que corresponde a una tasa de interés diaria.

Sobre el particular, y evidenciando que la investigada compara la tasa máxima legal certificada para el mes de agosto de 2020, equivalente a **27.44% efectivo anual**, esto es, fijada para calcular los intereses que causaría un capital al concluir un periodo de un año, con la tasa cobrada al usuario del crédito No. **17487** por un mes de intereses, para concluir que no supera el límite máximo legal, este Despacho considera importante aclarar que, la tasa máxima legal vigente para cuotas de un mes, de créditos otorgados en agosto de 2020, equivale a **2.04% efectivo mensual**; por lo que, la tasa de interés cobrada al usuario del crédito revisado, equivalente a **23.40% efectivo mensual** o, en términos de la investigada, a **26.824%**, supera por mucho el límite legal y, por tanto, **se configura la conducta de usura**.

En conclusión, al revisar los argumentos planteados por la investigada, quien considera que el porcentaje de interés cobrado en el caso analizado fue de **26.824%**, pero no aclara si el porcentaje citado está calculado en términos de efectivo anual o efectivo mensual, y después de evidenciar que dicho porcentaje equivale al cobrado por un crédito cuyo pago se pactó en una cuota mensual, de manera que, se entiende calculado en términos mensuales, sumado a que, la tasa máxima de interés mensual que podía aplicar a los créditos otorgados en el mes de agosto de 2020, es de **2.04% nominal mensual vencido** (equivalente al 2,04% efectivo mensual), se confirma que el porcentaje cobrado por la investigada (**23.40% efectivo mensual**), supera el máximo permitido para el periodo analizado y, por tanto, **se configura la conducta de usura**.

20.1.1.3. Frente al crédito No. 17550 de agosto de 2020.

Las condiciones del crédito son las que se incluyen en la siguiente tabla:

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

TABLA NO. 2 CONDICIONES CRÉDITO 17550	
CONCEPTO	VALOR/FECHA
Monto a financiar:	\$300.000
Valor pagado por el consumidor:	\$420.750.
Fecha de aprobación desembolso:	13 de agosto del 2020
Fecha de vencimiento:	12 de octubre del 2020
Valor de interés:	\$11.880
*Tasa de Interés:	26.824% Efectiva Anual
Cargo de plataforma Tecnológica:	\$60.000
Administración:	\$15.000
Valor fondo de Garantías	\$19.620

Partiendo de lo anterior, este Despacho calculó el interés cobrado por la investigada al usuario del crédito No. **17550**, teniendo en cuenta el plazo otorgado y los valores liquidados por concepto de “interés”, “plataforma tecnológica” y “administración”; con lo cual, se obtuvo como resultado una tasa de interés de **21.76% efectivo mensual**.

Por su parte, la investigada aduce haber liquidado el interés del crédito No. **17550**, aplicando la siguiente fórmula: $((1+Tasa\ Efectiva\ Mensual)^{(1/30)})$, con la cual, se calcula la tasa de interés diaria a partir de una tasa de interés efectiva mensual; y, con base en lo anterior, concluye que la tasa de interés cobrada al usuario del crédito No. **17550** fue de **26.824%**, pero no aclara si el porcentaje reportado corresponde a una tasa efectiva anual, efectiva mensual o diaria. No obstante, considerando el plazo otorgado al deudor y la fórmula aplicada, se entiende que corresponde a una tasa de interés diaria.

Sobre el particular, y evidenciando que la investigada compara la tasa máxima legal certificada para el mes de agosto de 2020, equivalente a **27.44% efectivo anual**, esto es, fijada para calcular los intereses que causaría un capital al concluir un periodo de un año, con la tasa cobrada al usuario del crédito No. **17550** por dos meses de intereses, para concluir que no supera el límite máximo legal, este Despacho considera importante aclarar que, la tasa máxima legal vigente para cuotas de un mes, de créditos otorgados en agosto de 2020, equivale a **2.04% efectivo mensual**; por lo que, la tasa de interés cobrada al usuario del crédito revisado, equivalente a **21.76% efectivo mensual** o, en términos de la investigada, a **26.824%**, supera por mucho el límite legal y, por tanto, **se configura la conducta de usura**.

En conclusión, al revisar los argumentos planteados por la investigada, quien considera que el porcentaje de interés cobrado en el caso analizado fue de **26.824%**, pero no aclara si el porcentaje citado está calculado en términos de efectivo anual o efectivo mensual, y después de evidenciar que dicho porcentaje equivale al cobrado por un crédito cuyo pago se pactó en una cuota bimensual, de manera que, se entiende calculado en términos mensuales, sumado a que, la tasa máxima de interés mensual que podía aplicar a los créditos otorgados en el mes de agosto de 2020, es de **2.04% nominal mensual vencido** (equivalente al 2.04% efectivo mensual), se confirma que el porcentaje cobrado por la investigada (**21.76% efectivo mensual**), supera el máximo permitido para el periodo analizado y, por tanto, **se configura la conducta de usura**.

20.1.1.4. Frente al crédito No. 17559 de agosto de 2020.

Las condiciones del crédito son las que se incluyen en la siguiente tabla:

TABLA NO. 3 CONDICIONES CRÉDITO 17559	
CONCEPTO	VALOR/FECHA
Monto a financiar:	\$200.000
Valor pagado por el consumidor:	\$257.370
Fecha de aprobación desembolso:	13 de agosto del 2020
Fecha de vencimiento:	2 de septiembre del 2020
Valor de interés:	\$2.640
*Tasa de Interés:	26.824% Efectiva Anual
Cargo de plataforma Tecnológica:	\$20.000

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Administración:	\$15.000
Valor fondo de Garantías	\$13.080

Sobre este caso particular, resulta importante aclarar que, al momento de revisar los documentos allegados por la investigada y que recogen las condiciones del crédito evaluado, este Despacho evidenció que, el valor de la cuota cobrada al consumidor, incluido en la tabla incorporada al informe elaborado por el Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto, radicado con el número 20-107757- -00005 del 8 de junio de 2021, no corresponde con el que en realidad pagó el usuario, pues, en el informe se indicó que la cuota fue de \$514.740, cuando en realidad, correspondió a \$257.370.

No obstante, este Despacho realizó un nuevo cálculo con los valores correctos, esto es, teniendo en cuenta que la cuota pagada por el usuario fue de \$257.370 y no de \$514.740, así como, el plazo otorgado y los valores liquidados por concepto de “*interés*”, “*plataforma tecnológica*” y “*administración*”; con lo cual, se obtuvo como resultado una tasa de interés de **14.65% efectivo mensual**.

Por su parte, la investigada aduce haber liquidado el interés del crédito No. **17559**, aplicando la siguiente fórmula: $((1+Tasa Efectiva Mensual)^{(1/30)})$, con la cual, se calcula la tasa de interés diaria a partir de una tasa de interés efectiva mensual; y, con base en lo anterior, concluye que la tasa de interés cobrada al usuario del crédito No. **17559** fue de **26.824%**, pero no aclara si el porcentaje reportado corresponde a una tasa efectiva anual, efectiva mensual o diaria. No obstante, considerando el plazo otorgado al deudor y la fórmula aplicada, se entiende que corresponde a una tasa de interés diaria.

Sobre el particular, y evidenciando que la investigada compara la tasa máxima legal certificada para el mes de agosto de 2020, equivalente a **27.44% efectivo anual**, esto es, fijada para calcular los intereses que causaría un capital al concluir un periodo de un año, con la tasa cobrada al usuario del crédito No. **17559** por un mes de intereses, para concluir que no supera el límite máximo legal, este Despacho considera importante aclarar que, la tasa máxima legal vigente para cuotas de un mes, de créditos otorgados en agosto de 2020, equivale a **2.04% efectivo mensual**; por lo que, la tasa de interés cobrada al usuario del crédito revisado, equivalente a **14.65% efectivo mensual** o, en términos de la investigada, a **26.824%**, supera por mucho el límite legal y, por tanto, **se configura la conducta de usura**.

En conclusión, al revisar los argumentos planteados por la investigada, quien considera que el porcentaje de interés cobrado en el caso analizado fue de **26.824%**, pero no aclara si el porcentaje citado está calculado en términos de efectivo anual o efectivo mensual, y después de evidenciar que dicho porcentaje equivale al cobrado por un crédito cuyo pago se pactó en una cuota mensual, de manera que, se entiende calculado en términos mensuales, sumado a que, la tasa máxima de interés mensual que podía aplicar a los créditos otorgados en el mes de agosto de 2020, es de **2.04% nominal mensual vencido** (equivalente al 2.04% efectivo mensual), se confirma que el porcentaje cobrado por la investigada (**14.65% efectivo mensual**), supera el máximo permitido para el periodo analizado y, por tanto, **se configura la conducta de usura**.

Sin embargo, con el fin de garantizar los derechos de defensa y contradicción de la investigada, evidenciando que los valores informados en la Resolución 63859 del 1 de octubre de 2021, con la cual, se inició la presente investigación administrativa, y concretamente, respecto del crédito identificado con el No. **17559**, no se ajustan a la realidad de los hechos, este Despacho excluirá el estudio realizado sobre el mismo, del análisis efectuado para decidir sobre la responsabilidad de la investigada, por el presunto incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 45 y en el literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el numeral 1 del artículo 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015.

20.1.1.5. Frente al crédito No. 17603 de agosto de 2020.

Las condiciones del crédito son las que se incluyen en la siguiente tabla:

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

TABLA NO. 4 CONDICIONES CRÉDITO 17603	
CONCEPTO	VALOR/FECHA
Monto a financiar:	\$200.000
Valor pagado por el consumidor:	\$277.200.
Fecha de aprobación desembolso:	14 de agosto del 2020
Fecha de vencimiento:	18 de septiembre del 2020
Valor de interés:	\$4.620
*Tasa de Interés:	26.824% Efectiva Anual
Cargo de plataforma Tecnológica:	\$35.000
Administración:	\$15.000
Valor fondo de Garantías	\$13.080

Partiendo de lo anterior, este Despacho calculó el interés cobrado por la investigada al usuario del crédito No. **17603**, teniendo en cuenta el plazo otorgado y los valores liquidados por concepto de “*interés*”, “*plataforma tecnológica*” y “*administración*”; con lo cual, se obtuvo como resultado una tasa de interés de **32.06% efectivo mensual**.

Por su parte, la investigada aduce haber liquidado el interés del crédito No. **17603**, aplicando la siguiente fórmula: $((1+Tasa Efectiva Mensual)^{(1/30)})$, con la cual, se calcula la tasa de interés diaria a partir de una tasa de interés efectiva mensual; y, con base en lo anterior, concluye que la tasa de interés cobrada al usuario del crédito No. **17603** fue de **26.824%**, pero no aclara si el porcentaje reportado corresponde a una tasa efectiva anual, efectiva mensual o diaria. No obstante, considerando el plazo otorgado al deudor y la fórmula aplicada, se entiende que corresponde a una tasa de interés diaria.

Sobre el particular, y evidenciando que investigada, compara la tasa máxima legal certificada para el mes de agosto de 2020, equivalente a **27.44% efectivo anual**, esto es, fijada para calcular los intereses que causaría un capital al concluir un periodo de un año, con la tasa cobrada al usuario del crédito No. **17603** por un mes de intereses, para concluir que no supera el límite máximo legal, este Despacho considera importante aclarar que, la tasa máxima legal vigente para cuotas de un mes, de créditos otorgados en agosto de 2020, equivale a **2.04% efectivo mensual**; por lo que, la tasa de interés cobrada al usuario del crédito revisado, equivalente a **32.06% efectivo mensual** o, en términos de la investigada, a **26.824%**, supera por mucho el límite legal y, por tanto, **se configura la conducta de usura**.

En conclusión, al revisar los argumentos planteados por la investigada, quien considera que el porcentaje de interés cobrado en el caso analizado fue de **26.824% efectivo anual**, pero no aclara si el porcentaje citado está calculado en términos de efectivo anual o efectivo mensual, y después de evidenciar que dicho porcentaje equivale al cobrado por un crédito cuyo pago se pactó en una cuota mensual, de manera que, se entiende calculado en términos mensuales, y que la tasa máxima de interés mensual que podía aplicar a los créditos otorgados en el mes de agosto de 2020, era de **2.04% nominal mensual vencido** (equivalente al 2.04% efectivo mensual), se confirma que el porcentaje cobrado por la investigada (**32.06% efectivo mensual**), supera el máximo permitido para el periodo analizado y, por tanto, **se configura la conducta de usura**.

20.1.1.6. Frente al crédito No. 17623 de agosto de 2020.

Las condiciones del crédito son las que se incluyen en la siguiente tabla:

TABLA NO. 5 CONDICIONES CRÉDITO 17623	
CONCEPTO	VALOR/FECHA
Monto a financiar:	\$300.000
Valor pagado por el consumidor:	\$420.750
Fecha de aprobación desembolso:	14 de agosto del 2020
Fecha de vencimiento:	13 de octubre del 2020
Valor de interés:	\$11.880
*Tasa de Interés:	26.824% Efectiva Anual

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Cargo de plataforma Tecnológica:	\$60.000
Administración:	\$15.000
Valor fondo de Garantías	\$19.620

Partiendo de lo anterior, este Despacho calculó el interés cobrado por la investigada al usuario del crédito No. **17623**, teniendo en cuenta el plazo otorgado y los valores liquidados por concepto de “*interés*”, “*plataforma tecnológica*” y “*administración*”; con lo cual, se obtuvo como resultado una tasa de interés de **21.76% efectivo mensual**.

Por su parte, la investigada aduce haber liquidado el interés del crédito No. **17623**, aplicando la siguiente fórmula: $((1+Tasa Efectiva Mensual)^{(1/30)})$, con la cual, se calcula la tasa de interés diaria a partir de una tasa de interés efectiva mensual; y, con base en lo anterior, concluye que la tasa de interés cobrada al usuario del crédito No. **17623** fue de **26.824%**, pero no aclara si el porcentaje reportado corresponde a una tasa efectiva anual, efectiva mensual o diaria. No obstante, considerando el plazo otorgado al deudor y la fórmula aplicada, se entiende que corresponde a una tasa de interés diaria.

Sobre el particular, y evidenciando que la investigada compara la tasa máxima legal certificada para el mes de agosto de 2020, equivalente a **27.44% efectivo anual**, esto es, fijada para calcular los intereses que causaría un capital al concluir un periodo de un año, con la tasa cobrada al usuario del crédito No. **17623** por dos meses de intereses, para concluir que no supera el límite máximo legal, este Despacho considera importante aclarar que, la tasa máxima legal vigente para cuotas de un mes, de créditos otorgados en agosto de 2020, equivale a **2.04% efectivo mensual**; por lo que, la tasa de interés cobrada al usuario del crédito revisado, equivalente a **21.76% efectivo mensual** o, en términos de la investigada, a **26.824%**, supera por mucho el límite legal y, por tanto, **se configura la conducta de usura**.

En conclusión, al revisar los argumentos planteados por la investigada, quien considera que el porcentaje de interés cobrado en el caso analizado fue de **26.824%**, pero no aclara si el porcentaje citado está calculado en términos de efectivo anual o efectivo mensual, y después de evidenciar que dicho porcentaje equivale al cobrado por un crédito cuyo pago se pactó en una cuota bimensual, de manera que, se entiende calculado en términos mensuales, sumado a que, la tasa máxima de interés mensual que podía aplicar a los créditos otorgados en el mes de agosto de 2020, es de **2.04% nominal mensual vencido** (equivalente al 2.04% efectivo mensual), se confirma que el porcentaje cobrado por la investigada (**21.76% efectivo mensual**), supera el máximo permitido para el periodo analizado y, por tanto, **se configura la conducta de usura**.

20.1.1.7. Frente al crédito No. 100005110 de octubre de 2020.

Las condiciones del crédito son las que se incluyen en la siguiente tabla:

TABLA NO. 6 CONDICIONES CRÉDITO 100005110	
CONCEPTO	VALOR/FECHA
Monto a financiar:	\$500.000
Valor pagado por el consumidor:	\$640.521.
Fecha de aprobación desembolso:	1 de octubre del 2020
Fecha de vencimiento:	30 de noviembre de 2020
Valor de interés:	\$11.880
*Tasa de Interés:	26.824% Efectiva Anual
Cargo de plataforma Tecnológica:	\$70.210
Administración:	\$17.850
Aval	\$32.700*
Intereses de mora	\$64.917*

*Este valor no se tuvo en cuenta para calcular la tasa de interés cobrada por la investigada.

Partiendo de lo anterior, este Despacho calculó el interés cobrado por la investigada al usuario del crédito No. **100005110**, teniendo en cuenta el plazo otorgado y los valores liquidados por concepto de “*interés*”, “*plataforma tecnológica*” y “*administración*”; con lo cual, se obtuvo como

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

resultado una tasa de interés de **21.56% efectivo mensual**.

Por su parte, la investigada aduce haber liquidado el interés del crédito No. **100005110**, aplicando la siguiente fórmula: $((1+Tasa Efectiva Mensual)^{(1/30)})$, con la cual, se calcula la tasa de interés diaria a partir de una tasa de interés efectiva mensual; y, con base en lo anterior, concluye que la tasa de interés cobrada al usuario del crédito No. **100005110** fue de **26.824%**, pero no aclara si el porcentaje reportado corresponde a una tasa efectiva anual, efectiva mensual o diaria. No obstante, considerando el plazo otorgado al deudor y la fórmula aplicada, se entiende que corresponde a una tasa de interés diaria.

Sobre el particular, y evidenciando que la investigada compara la tasa máxima legal certificada para el mes de octubre de 2020, equivalente a **27.14% efectivo anual**, esto es, fijada para calcular los intereses que causaría un capital al concluir un periodo de un año, con la tasa cobrada al usuario del crédito No. **100005110** por dos meses de intereses, para concluir que no supera el límite máximo legal, este Despacho considera importante aclarar que, la tasa máxima legal vigente para cuotas de un mes, de créditos otorgados en octubre de 2020, equivale a **2.02% efectivo mensual**; por lo que, la tasa de interés cobrada al usuario del crédito revisado, equivalente a **21.56% efectivo mensual** o, en términos de la investigada, a **26.824%**, supera por mucho el límite legal y, por tanto, **se configura la conducta de usura**.

En conclusión, al revisar los argumentos planteados por la investigada, quien considera que el porcentaje de interés cobrado en el caso analizado fue de **26.824%**, pero no aclara si el porcentaje citado está calculado en términos de efectivo anual o nominal mensual, y después de evidenciar que dicho porcentaje equivale al cobrado por un crédito cuyo pago se pactó en una cuota bimensual, de manera que, se entiende calculado en términos mensuales, sumado a que, la tasa máxima de interés mensual que podía aplicar a los créditos otorgados en el mes de octubre de 2020, era de **2.02% nominal mensual vencido** (equivalente al 2.02% efectivo mensual), se confirma que el porcentaje cobrado por la investigada (**21.56% efectivo mensual**), supera el máximo permitido para el periodo analizado y, por tanto, **se configura la conducta de usura**.

20.1.1.8. Frente al crédito No. 100006556 de diciembre de 2020.

Las condiciones del crédito son las que se incluyen en la siguiente tabla:

TABLA NO. 7 CONDICIONES CRÉDITO 100006556	
CONCEPTO	VALOR/FECHA
Monto a financiar:	\$500.000
Valor pagado por el consumidor:	\$639.539
Fecha de aprobación desembolso:	1 de diciembre del 2020
Fecha de vencimiento:	30 de enero de 2021
Valor de interés:	\$18.779
*Tasa de Interés:	26.824% Efectiva Anual
Cargo de plataforma Tecnológica:	\$70.210
Administración:	\$17.850
Aval	\$32.700*
Intereses de mora	\$47.183*

*Este valor no se tuvo en cuenta para calcular la tasa de interés cobrada por la investigada.

Partiendo de lo anterior, este Despacho calculó el interés cobrado por la investigada al usuario del crédito No. **100006556**, teniendo en cuenta el plazo otorgado y los valores liquidados por concepto de “*interés*”, “*plataforma tecnológica*” y “*administración*”; con lo cual, se obtuvo como resultado una tasa de interés de **21.37% efectivo mensual**.

Por su parte, la investigada aduce haber liquidado el interés del crédito No. **100006556**, aplicando la siguiente fórmula: $((1+Tasa Efectiva Mensual)^{(1/30)})$, con la cual, se calcula la tasa de interés diaria a partir de una tasa de interés efectiva mensual; y, con base en lo anterior, concluye que la tasa de interés cobrada al usuario del crédito No. **100006556** fue de **25.34%**, pero no aclara si el

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

porcentaje reportado corresponde a una tasa efectiva anual, efectiva mensual o diaria. No obstante, considerando el plazo otorgado al deudor y la fórmula aplicada, se entiende que corresponde a una tasa de interés diaria.

Sobre el particular, y evidenciando que la investigada compara la tasa máxima legal certificada para el mes de diciembre de 2020, equivalente a **26.19% efectivo anual**, esto es, fijada para calcular los intereses que causaría un capital al concluir un periodo de un año, con la tasa cobrada al usuario del crédito No. **100006556** por dos meses de intereses, para concluir que no supera el límite máximo legal, este Despacho considera importante aclarar que, la tasa máxima legal vigente para cuotas de un mes, de créditos otorgados en diciembre de 2020, equivale a **1.96% efectivo mensual**; por lo que, la tasa de interés cobrada al usuario del crédito revisado, equivalente a **21.37% efectivo mensual** o, en términos de la investigada, a **25.34%**, supera por mucho el límite legal y, por tanto, **se configura la conducta de usura**.

En conclusión, al revisar los argumentos planteados por la investigada, quien considera que el porcentaje de interés cobrado en el caso analizado fue de **25.34%**, pero no aclara si el porcentaje citado está calculado en términos de efectivo anual o nominal mensual, y después de evidenciar que dicho porcentaje equivale al cobrado por un crédito cuyo pago se pactó en una cuota bimensual, de manera que, se entiende calculado en términos mensuales, sumado a que, la tasa máxima de interés mensual que podía aplicar a los créditos otorgados en el mes de diciembre de 2020, era de **1.96% nominal mensual vencido** (equivalente al 1.96% efectivo mensual), se confirma que el porcentaje cobrado por la investigada (**21.37% efectivo mensual**), supera el máximo permitido para el periodo analizado y, por tanto, **se configura la conducta de usura**.

En este orden de ideas, al realizar una comparación de las tasas de interés cobradas por la investigada de acuerdo con el cálculo efectuado por este Despacho, se advierte que, la tasa de interés cobrada a los consumidores, supera los límites legales fijados por la autoridad competente y en tal virtud, esta Dirección no comparte las manifestaciones de la investigada cuando concluye que los créditos otorgados no cuentan con una tasa de interés que supere la máxima legal vigente establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia en la modalidad de crédito de consumo ordinario.

En este sentido, no es dable acceder a la solicitud incoada por la investigada, consistente en que se archive el cargo revisado en el presente apartado, por la infracción a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 45 y al literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011, pues, como viene de verse, la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, conocida en el mercado colombiano como **BANCUPO**, no respetó los límites legales en los créditos objeto de estudio²⁰, con lo cual, se confirma que la conducta desplegada por la mencionada sociedad, configura una conducta de usura, y constituye una vulneración a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 45, y en el literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el numeral 1 del artículo 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015, razón por la cual se procederá a imponer una sanción administrativa, de conformidad con lo que determina el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

20.2. Frente a la presunta vulneración de lo dispuesto en el numeral 1° del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y en los numerales 8° y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015-Imputación fáctica N°2-:

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor imputó presunta responsabilidad a la investigada por considerar que con su conducta podría configurarse una presunta vulneración a lo que establece el numeral 1° del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y en los numerales 8° y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

Teniendo en consideración lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la imputación fáctica frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas

²⁰ Esto, sin tener en cuenta el crédito identificado con el No. 17559, por las razones expuestas en el presente acto administrativo.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

que obran en el expediente, pues resulta indispensable en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si se incumplió o no la mencionada normatividad.

Sea lo primero señalar que, el numeral 1° del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 establece que se le debe informar a los consumidores al momento de celebrarse el respectivo contrato, de forma íntegra y clara, entre otros aspectos, el interés remuneratorio y, en su caso el moratorio, en términos de tasa efectiva anual que se aplique sobre el monto financiado.

A su turno, el artículo 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, determina cuál es la información que las personas naturales y/o jurídicas que desarrollan operaciones mediante sistemas de financiación, deben suministrar por escrito, ser firmada a entera satisfacción por el consumidor y ser entregada a éstos a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente.

En ese sentido, debe constar por escrito, entre otros aspectos, lo correspondiente a la tasa de interés remuneratoria que se cobrará por la financiación del pago de la obligación adquirida, expresada como la tasa de interés moratoria, la cual podrá expresarse en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia y la tasa de interés máxima legal vigente al momento de celebración del contrato de adquisición de bienes o de prestación de servicios o de la operación de crédito. En todo caso, deberán observarse los máximos legales previstos.

Asimismo, el derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, sin que en ningún caso pueda exigírsele intereses no causados ni sanciones económicas.

Justamente, con fundamento en dichas normas, esta Dirección después de verificar los documentos que soportan los créditos otorgados por la investigada ²¹ evidenció que, aparentemente, la investigada no informó a los usuarios, la tasa de interés moratoria y la tasa de interés máxima legal vigente para la fecha de celebración del contrato, ni el derecho que les asiste para realizar pagos anticipados, ya sea de forma total o parcial, con la liquidación de intereses al día del pago, sin que se pueda exigir el pago de intereses no causados ni sanciones económicas..

En este orden, la investigada señaló en sus escritos de defensa que cumplía con sus obligaciones y suministraba información relacionada con: el monto a financiar, el interés remuneratorio, la periodicidad de los pagos, el número de cuotas, el monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente, el interés moratorio y el sistema de liquidación.

20.2.1. Aclaración previa sobre el alcance de la imputación fáctica No. 2, en cuanto a la información sobre el monto a financiar, el interés remuneratorio expresado como tasa efectiva anual, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto que deberá pagarse.

Sobre el particular, este Despacho considera importante aclarar que, si bien el numeral 1° del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, establece la información que se debe suministrar al consumidor al momento de celebrar el contrato en el que consta una operación de crédito, o la adquisición de un bien o servicio mediante financiación otorgada directamente por el productor o proveedor, y que corresponde a la siguiente:

- i) El monto a financiar.
- ii) El interés remuneratorio en términos de tasa efectiva anual.
- iii) El interés moratorio expresado en tasa efectiva anual.
- iv) El sistema de liquidación utilizado.

²¹ Debe constar por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

- v) La periodicidad de los pagos.
- vi) El número de las cuotas.
- vii) El monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente.

Al momento de iniciar la presente investigación administrativa, se aclaró a la investigada la información extrañada en los documentos que componen las operaciones de crédito realizadas por la mencionada sociedad, en los siguientes términos:

*“De acuerdo a lo anteriormente expuesto, al verificar los documentos relacionados si bien es cierto se evidencia que la investigada informa la tasa de interés remuneratoria expresada en interés efectivo anual, también es cierto que **no se evidencia que informe la tasa de interés moratoria y la tasa de interés máxima legal vigente a la fecha de celebración del contrato**, lo cual podría enmarcarse en un presunto incumplimiento al numeral 1 del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 8 del artículo 2.2.2.35.5., del Decreto 1074 de 2015.*

*Aunado a lo anterior, en los documentos que se describieron anteriormente, **no se evidencia que se informe el derecho que les asiste a los consumidores para realizar pagos anticipados, ya sea de forma total o parcial, con la liquidación de intereses al día del pago, sin que se pueda exigirles intereses no causados ni sanciones económicas**, advirtiéndose una posible vulneración al numeral 16 del artículo 2.2.2.35.5., del Decreto 1074 de 2015.*

(...)

*Así mismo, en los créditos descritos anteriormente, se evidencia que la investigada en los pagaré informa la tasa de interés remuneratoria E.A. y en las facturas relaciona el valor por interés de mora: sin embargo, **no se advierte que relacione la tasa de interés máxima legal vigente para el momento de celebración del contrato**, lo cual genera un posible incumplimiento al numeral 1 del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 8 del artículo 2.2.2.35.5. del Decreto 1074 de 2015.”*

Con ocasión a lo apenas expuesto, evidenciando que la investigada plantea argumentos tendientes a soportar que suministra información a los consumidores sobre el monto a financiar, el interés remuneratorio expresado como tasa efectiva anual, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto que deberá pagarse; y considerando que esta información no hizo parte del reproche efectuado por esta Dirección en el cargo formulado contra la mencionada sociedad, los argumentos planteados en este sentido no serán analizados, pues, no hacen parte del objeto de la investigación.

Así las cosas, este Despacho centrará el estudio del presente cargo, en determinar si la investigada informó o no a los usuarios de los créditos otorgados, al momento de celebrar el contrato: **i)** la tasa de interés moratoria en términos de tasa efectiva anual, o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia **ii)** la tasa de interés máxima legal vigente a la fecha de celebración del contrato, y **iii)** el derecho que les asiste de realizar pagos anticipados, ya sea de forma total o parcial, con la liquidación de intereses al día del pago, sin que se pueda exigir el pago de intereses no causados ni sanciones económicas, para lo cual, se tendrá en cuenta el material probatorio allegado al plenario y los argumentos de la investigada, de cara a lo dispuesto en las normas presuntamente vulneradas.

20.2.2. Argumentos de la COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S., frente a la imputación fáctica No. 2.

20.2.2.1. Sobre la información del interés moratorio y la tasa máxima legal vigente al momento de la celebración del contrato.

Al respecto, adujo la investigada que, esta información se incluía en los Términos y Condiciones del cupo de Crédito y Servicios, en donde se anota: “7.5. Retardo en el Pago: En caso de no realizar el pago en la fecha acordada: (...) 7.5.1. Interés de mora: Deberás pagar los intereses de mora correspondientes a los días adicionales que tomes para realizar el pago, lo anterior de acuerdo con la tasa moratoria máxima permitida en Colombia según certificación mensual suministrada por la Superintendencia Financiera de Colombia. En caso de que consideres que no

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

vas a poder cumplir con el pago en la fecha acordada, recomendamos contactar a nuestra área de Servicio al Cliente para intentar llegar a un acuerdo sobre la forma como se realizará el mismo, sin que por tal motivo tengamos la obligación de realizar modificación alguna al crédito o llegar a un acuerdo contigo.”.

Asimismo, señaló que, en la factura generada al momento de realizar el pago, se incluía el valor del interés moratorio, lo cual, permitía a los consumidores identificar plenamente cuál fue el monto liquidado por este concepto en el mismo momento del pago.

Con ocasión a lo anterior, este Despacho revisó los Términos y Condiciones referidos por la investigada, evidenciando que, en efecto, se incluye una cláusula relacionada con el **interés de mora**, en la cual, se informa: **i)** por qué se genera el cobro de intereses de mora, **ii)** que el cálculo de los mismos se realiza teniendo en cuenta los días de retraso y la tasa máxima certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, y **iii)** qué debe hacer el consumidor si considera que no va a cumplir con el pago pactado en el término establecido para el efecto.

Sin embargo, la cláusula antes citada no informa la tasa de interés moratoria en términos de tasa efectiva anual, como dispone el numeral 1° del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, en el cual, se anota textualmente que, en las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, se deberá informar al consumidor, entre otras cosas, al momento de celebrarse el respectivo contrato, de forma íntegra y clara, el interés remuneratorio y, en su caso el moratorio, en términos de tasa efectiva anual que se aplique sobre el monto financiado. Asimismo, ésta tampoco informa la tasa de interés moratoria en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia, ni la tasa de interés máxima legal vigente a la fecha de celebración del contrato, como establece el numeral 8 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015.

Dicho esto, resulta importante reiterar que, la tasa de interés corresponde a la cantidad de dinero, representada en porcentajes que el deudor debe pagar a quien le presta por el hecho del préstamo, de manera que, la obligación de la investigada es informar el valor expresado en porcentaje de los intereses moratorios, remuneratorios y máximos legales vigentes, y no limitarse a informar cuándo se generan y que el cálculo de los mismos tendrá en cuenta los días de retraso y la tasa máxima certificada para el efecto por la Superintendencia Financiera de Colombia, como lo hace la investigada en los Términos y Condiciones del cupo de Crédito y Servicios.

Ahora, de cara a lo manifestado por la investigada, cuando refiere que en las facturas se evidencia el valor del interés moratorio, resulta importante señalar que, la información relacionada con la tasa de interés moratoria debe ser entregada al consumidor, a más tardar, al momento de la celebración del contrato correspondiente, por lo que, no resulta acertado suministrar esta información al momento de expedir la factura del pago realizado.

No obstante y en gracia de discusión, este Despacho revisó las facturas que hacen parte del plenario, encontrando que, si bien se incluye el concepto “*Interés mora*”, lo cierto es que, aquel no se expresa en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia, por lo que dichos argumentos no son de recibo.

Así las cosas, y como quiera que ninguno de los documentos entregados a los consumidores al momento de suscribir el contrato del crédito adquirido con la investigada, revisados para fundamentar la imputación fáctica que nos ocupa y evaluados nuevamente para atender los argumentos planteados en los escritos de defensa, se informa la tasa de interés moratoria, expresada como tasa efectiva anual, o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia, ni la tasa máxima legal vigente a la fecha de celebración del contrato, se confirma que, la indagada no informa a los consumidores, de manera íntegra, clara y dejando constancia por escrito, al momento de celebrar el contrato, la tasa de interés moratoria que aplicaría sobre el monto financiado, en términos de tasa efectiva anual, o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia, ni la tasa máxima legal vigente al momento de suscribir el contrato, como dispone el numeral 1 del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 8 del artículo 2.2.2.35.5

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

del Decreto 1074 de 2015.

Por todo lo expuesto, los argumentos de la investigada no están llamados a prosperar y serán desestimados, toda vez que está comprobado el incumplimiento.

20.2.2.2. Sobre la información del derecho que les asiste a los consumidores, de realizar pagos anticipados de las cuotas o saldos pendientes, en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, sin que se puedan exigir intereses no causados ni sanciones económicas.

Por otra parte, y en cuanto a la información suministrada a los consumidores sobre el derecho que tienen de realizar pagos anticipados, sin que se generen intereses no causados ni sanciones económicas, la investigada refiere que, tal asunto fue informado de dos maneras:

(i) Mediante comunicaciones enviadas vía WhatsApp, en las cuales se informa a los usuarios cómo funciona el pago anticipado y cuáles son los beneficios.

(ii) En redes sociales, en donde se informa sobre la posibilidad de realizar pagos anticipados y los beneficios que trae. Como soporte de su afirmación, incluye unos enlaces²² de la red social Facebook, a los cuales accedió este Despacho, encontrando, entre otras, las imágenes que se ilustran a continuación:

Imagen No. 2. Tomada de los enlaces allegados con el escrito de descargos, radicado bajo el número 20-107757-17



Imagen No. 3. Tomada de los enlaces allegados con el escrito de descargos, radicado bajo el número 20-107757-17



²² https://www.facebook.com/Bancupo/photos/a.342401659804387/7358674671_24469
<https://www.facebook.com/Bancupo/photos/a.342401659804387/742487403129142>
<https://www.facebook.com/Bancupo/videos/718942822326399>
<https://www.facebook.com/Bancupo/photos/a.342401659804387/6412852065>

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Imagen No. 4. Tomada de los enlaces allegados con el escrito de descargos, radicado bajo el número 20-107757-17



En atención a lo manifestado por la investigada, resulta importante reiterar que, el numeral 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto Único reglamentario 1074 de 2015, establece, entre la información que debe constar por escrito y ser entregada al consumidor cuando realice una operación de crédito, la relativa al derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, sin que en ningún caso se puedan exigir intereses no causados ni sanciones económicas, información que, además, deberá ser firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este, a más tardar, al momento de la celebración del contrato correspondiente.

Claro lo anterior, esta Dirección encuentra que, la investigada no aportó prueba para soportar la información que dice haber remitido vía WhatsApp a los usuarios de los créditos que ofrece y, de haberla aportado, ésta debería acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo anterior para este tipo de información, esto es, ser firmada a entera satisfacción por el consumidor y haberse remitido, a más tardar, al momento de la celebración de cada contrato.

Aunado a lo anterior, las publicaciones realizadas en redes sociales y concretamente en la cuenta de Facebook de la investigada, de ninguna manera satisfacen la obligación que prevé la norma cuyo incumplimiento se reprochó, precisamente, porque no reúnen las condiciones establecidas para suministrar este tipo de información.

Así las cosas, como quiera que en ninguno de los documentos revisados al momento de imputar cargos contra la investigada, ni en los aportados por la misma en sus escritos de defensa, se informa sobre el derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, sin que en ningún caso se puedan exigir intereses no causados ni sanciones económicas, ni que dicha información haya sido recibida a satisfacción por el usuario del crédito, a más tardar, al momento de la celebración del contrato, este Despacho encuentra acreditado que, la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, conocida en el mercado colombiano como **BANCUPO**, incumplió la obligación establecida en el numeral 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015.

20.2.2.3. Argumentos planteados respecto de los créditos que se tuvieron en cuenta dentro de la imputación fáctica No. 2.

En este punto, evidenciando que la investigada plantea argumentos relacionados con algunos²³ de los créditos citados por este Despacho en la imputación fáctica que nos ocupa, y para facilitar

²³ Pese a que, en la Resolución No. 63859 del 2021, con la cual se inició investigación administrativa contra la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, y concretamente, en la imputación fáctica No. 2, este Despacho tuvo en cuenta documentos que hicieron parte de los créditos

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

la revisión de las consideraciones planteadas por la investigada sobre cada caso particular, el análisis de los mismos se realizará en tabla que se incorpora a continuación:

TABLA NO. 8. ARGUMENTOS FRENTE A LOS CRÉDITOS QUE SE TUVIERON EN CUENTA EN LA IMPUTACIÓN FÁCTICA NO. 2		
NO. DEL CRÉDITO y REVISIÓN PLIEGO DE CARGOS	ARGUMENTOS DE LA INVESTIGADA	ANÁLISIS DEL DESPACHO
<p>1. Crédito No. 0100003940 del 19 de agosto de 2020.</p> <p><i>“(…) se informa que es un crédito por un valor de \$250.000, fecha de vencimiento: 11 de septiembre de 2020, valor de interés: \$4950, Tasa de interés: 26.824% E.A., Cargo de plataforma Electrónica: \$30.000, Administración: \$15.000, Valor fondo de garantía: \$16.350, Tasa fondo de garantías: 6.54%, describe los servicios y productos, indica los gastos de cobranza, cargos de plataforma tecnológica, fondo de garantías, informa las características y beneficios, comunica los requisitos para acceder al producto, términos y condiciones, aceptación y conocimiento del productos y acuerdo de firma electrónica.”</i></p>	<p>Frente a los intereses moratorios, la investigada refiere que no hubo intereses moratorios y por ende, no fueron calculados; agregando que los términos y condiciones del cupo de crédito, fueron remitidos a los clientes, y en ellos se indica la posibilidad del cobro de intereses de mora.</p> <p>En cuanto al derecho que les asiste a los deudores a efectuar pagos anticipados aduce que realizó campañas publicitarias para informar la posibilidad de pago anticipado sin sanción.</p>	<p>Sobre la tasa de los intereses de mora y de cara al incumplimiento endilgado, resulta irrelevante el hecho de que no se hayan cobrado al consumidor, toda vez que ésta es una obligación legal.</p> <p>Además, la información incluida en los términos y condiciones sobre los intereses de mora, no se ajusta a lo dispuesto en las normas cuyo incumplimiento se imputó, esto es, informar por escrito, a entera satisfacción del consumidor y a más tardar en el momento de la celebración del contrato, <u>la tasa de interés moratoria en términos de tasa efectiva anual o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia y la tasa máxima legal vigente al momento de celebrar el contrato.</u></p> <p>Se reitera que las publicaciones realizadas en redes sociales, no satisfacen la obligación de informar el derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato.</p> <p>Por lo anterior, en relación con el crédito revisado, se confirma que la investigada incumplió las obligaciones establecidas en el numeral 1 del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y en los numerales 8 y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015.</p>
<p>2. Crédito No. 0100003889 de agosto de 2020.</p> <p><i>“(…) se informa que es un crédito por un valor de \$500.000, fecha de vencimiento: 9 de octubre de 2020, con tasa de interés remuneratorio del 26.824%, costos de plataforma de \$60.000, indica los gastos de cobranza, acuerdo de firma electrónica, aceptación de la garantía, autorización ante las centrales de riesgo y aviso de privacidad.”</i></p>	<p>Frente a los intereses moratorios, la investigada refiere que no hubo intereses moratorios y por ende, no fueron calculados; agregando que los términos y condiciones del cupo de crédito, fueron remitidos a los clientes, y en ellos se indica la posibilidad del cobro de intereses de mora.</p> <p>En cuanto al derecho que les asiste a los deudores a efectuar pagos anticipados aduce que realizó campañas publicitarias para informar la posibilidad de pago anticipado sin sanción.</p>	<p>Sobre la tasa de los intereses de mora y de cara al incumplimiento endilgado, resulta irrelevante el hecho de que no se hayan cobrado al consumidor, toda vez que ésta es una obligación legal.</p> <p>Además, la información incluida en los términos y condiciones sobre los intereses de mora, no se ajusta a lo dispuesto en las normas cuyo incumplimiento se imputó, esto es, informar por escrito, a entera satisfacción del consumidor y a más tardar en el momento de la celebración del contrato, <u>la tasa de interés moratoria en términos de tasa efectiva anual o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia y la tasa máxima legal vigente al momento de celebrar el contrato.</u></p>

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

TABLA NO. 8. ARGUMENTOS FRENTE A LOS CRÉDITOS QUE SE TUVIERON EN CUENTA EN LA IMPUTACIÓN FÁCTICA NO. 2		
NO. DEL CRÉDITO y REVISIÓN PLIEGO DE CARGOS	ARGUMENTOS DE LA INVESTIGADA	ANÁLISIS DEL DESPACHO
		<p>Se reitera que las publicaciones realizadas en redes sociales, no satisfacen la obligación de informar el derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato.</p> <p>Por lo anterior, en relación con el crédito revisado, se confirma que la investigada incumplió las obligaciones establecidas en el numeral 1 del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y en los numerales 8 y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015.</p>
<p>3. Crédito No. 0100003941 de agosto de 2020.</p> <p>En los documentos revisados se informa: “(...) valor de \$500.000, fecha de vencimiento: 11 de septiembre de 2020, valor de interés: \$19.800, Tasa de interés: 26.824% E.A., Cargo de plataforma tecnológica: \$60.000, Administración: \$15.000, Valor fondo de garantía: \$32.700, Tasa fondo de garantías: 6.54%, describe los servicios y productos, indica los gastos de cobranza, cargos de plataforma tecnológica, fondo de garantías, informa las características y beneficios, comunica los requisitos para acceder al producto, términos y condiciones, aceptación y conocimiento del productos y acuerdo de firma electrónica.”</p>	<p>Frente a los intereses moratorios, la investigada refiere que no hubo intereses moratorios y por ende, no fueron calculados; agregando que los términos y condiciones del cupo de crédito, fueron remitidos a los clientes, y en ellos se indica la posibilidad del cobro de intereses de mora.</p> <p>En cuanto al derecho que les asiste a los deudores a efectuar pagos anticipados aduce que realizó campañas publicitarias para informar la posibilidad de pago anticipado sin sanción.</p>	<p>Sobre la tasa de los intereses de mora y de cara al incumplimiento endilgado, resulta irrelevante el hecho de que no se hayan cobrado al consumidor, toda vez que ésta es una obligación legal.</p> <p>Además, la información incluida en los términos y condiciones sobre los intereses de mora, no se ajusta a lo dispuesto en las normas cuyo incumplimiento se imputó, esto es, informar por escrito, a entera satisfacción del consumidor y a más tardar en el momento de la celebración del contrato, <u>la tasa de interés moratoria en términos de tasa efectiva anual o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia y la tasa máxima legal vigente al momento de celebrar el contrato.</u></p> <p>Se reitera que las publicaciones realizadas en redes sociales, no satisfacen la obligación de informar el derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato.</p> <p>Por lo anterior, en relación con el crédito revisado, se confirma que la investigada incumplió las obligaciones establecidas en el numeral 1 del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y en los numerales 8 y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015.</p>
<p>4. Crédito No. 0100003947 de agosto de 2020.</p> <p>En los documentos revisados se informa: “(...) valor de \$450.000, fecha de vencimiento: 12 de octubre de 2020, valor de interés: \$17.820, Tasa de interés:</p>	<p>Frente a los intereses moratorios, la investigada refiere que no hubo intereses moratorios y por ende, no fueron calculados; agregando que los términos y condiciones del cupo de crédito, fueron remitidos a los clientes, y en ellos se indica la posibilidad del cobro de intereses de mora.</p>	<p>Sobre la tasa de los intereses de mora y de cara al incumplimiento endilgado, resulta irrelevante el hecho de que no se hayan cobrado al consumidor, toda vez que ésta es una obligación legal.</p> <p>Además, la información incluida en los términos y condiciones sobre los intereses de mora, no se ajusta a lo dispuesto en las</p>

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

TABLA NO. 8. ARGUMENTOS FRENTE A LOS CRÉDITOS QUE SE TUVIERON EN CUENTA EN LA IMPUTACIÓN FÁCTICA NO. 2		
NO. DEL CRÉDITO y REVISIÓN PLIEGO DE CARGOS	ARGUMENTOS DE LA INVESTIGADA	ANÁLISIS DEL DESPACHO
<p>26.824% E.A., Cargo de plataforma tecnológica: \$60.000, Administración: \$15.000, Valor fondo de garantía: \$29.430, Tasa fondo de garantías: 6.54%, describe los servicios y productos, indica los gastos de cobranza, cargos de plataforma tecnológica, fondo de garantías, informa las características y beneficios, comunica los requisitos para acceder al producto, términos y condiciones, aceptación y conocimiento del productos y acuerdo de firma electrónica."</p>	<p>En cuanto al derecho que les asiste a los deudores a efectuar pagos anticipados aduce que realizó campañas publicitarias para informar la posibilidad de pago anticipado sin sanción.</p>	<p>normas cuyo incumplimiento se imputó, esto es, informar por escrito, a entera satisfacción del consumidor y a más tardar en el momento de la celebración del contrato, <u>la tasa de interés moratoria en términos de tasa efectiva anual o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia y la tasa máxima legal vigente al momento de celebrar el contrato.</u></p> <p>Se reitera que las publicaciones realizadas en redes sociales, no satisfacen la obligación de informar el derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato.</p> <p>Por lo anterior, en relación con el crédito revisado, se confirma que la investigada incumplió las obligaciones establecidas en el numeral 1 del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y en los numerales 8 y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015.</p>
<p>5. Crédito No. 0100003954 de agosto de 2020.</p> <p>En los documentos revisados se informa: "(...) valor de \$405.000, fecha de vencimiento: 12 de octubre de 2020, valor de interés: \$16.020, Tasa de interés: 26.824% E.A., Cargo de plataforma tecnológica: \$60.000, Administración: \$15.000, Valor fondo de garantía: \$26.487, Tasa fondo de garantías: 6.54%, describe los servicios y productos, indica los gastos de cobranza, cargos de plataforma tecnológica, fondo de garantías, informa las características y beneficios, comunica los requisitos para acceder al producto, términos y condiciones, aceptación y conocimiento del productos y acuerdo de firma electrónica."</p>	<p>Frente a los intereses moratorios, la investigada aduce que, en las facturas de venta y de pago se evidencia un interés de mora por \$35.453; agregando que los términos y condiciones del cupo de crédito, fueron remitidos a los clientes, y en ellos se indica la posibilidad del cobro de intereses de mora.</p> <p>En cuanto al derecho que les asiste a los deudores a efectuar pagos anticipados aduce que realizó campañas publicitarias para informar la posibilidad de pago anticipado sin sanción.</p>	<p>Al revisar las facturas, se evidencia que, se incluye un cobro por concepto de "Interés mora", pero aquel no se expresa en términos de tasa efectiva anual, o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia. En cualquier caso, la información relacionada con la tasa de interés moratoria debe ser entregada al consumidor, a más tardar en el momento de la celebración del contrato, por lo que, no resulta acertado informarla en la factura expedida al momento de realizar el pago.</p> <p>Además, la información incluida en los términos y condiciones sobre los intereses de mora, no se ajusta a lo dispuesto en las normas cuyo incumplimiento se imputó, esto es, informar por escrito, a entera satisfacción del consumidor y a más tardar en el momento de la celebración del contrato, <u>la tasa de interés moratoria en términos de tasa efectiva anual o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia y la tasa máxima legal vigente al momento de celebrar el contrato.</u></p> <p>Se reitera que las publicaciones realizadas en redes sociales, no satisfacen la obligación de informar el derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del</p>

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

TABLA NO. 8. ARGUMENTOS FRENTE A LOS CRÉDITOS QUE SE TUVIERON EN CUENTA EN LA IMPUTACIÓN FÁCTICA NO. 2		
NO. DEL CRÉDITO y REVISIÓN PLIEGO DE CARGOS	ARGUMENTOS DE LA INVESTIGADA	ANÁLISIS DEL DESPACHO
		<p>contrato.</p> <p>Por lo anterior, en relación con el crédito revisado, se confirma que la investigada incumplió las obligaciones establecidas en el numeral 1 del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y en los numerales 8 y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015.</p>
<p>6. Crédito No. 0100003959 de agosto de 2020.</p> <p>En los documentos revisados se informa: “(...) valor de \$200.000, fecha de vencimiento: 2 de septiembre de 2020, valor de interés: \$2640, Tasa de interés: 26.824% E.A., Cargo de plataforma tecnológica: \$20.000, Administración: \$15.000, Valor fondo de garantía: \$13.080, Tasa fondo de garantías: 6.54%, describe los servicios y productos, indica los gastos de cobranza, cargos de plataforma tecnológica, fondo de garantías, informa las características y beneficios, comunica los requisitos para acceder al producto, términos y condiciones, aceptación y conocimiento del productos y acuerdo de firma electrónica.”</p>	<p>Frente a los intereses moratorios, la investigada refiere que no hubo intereses moratorios y por ende, no fueron calculados; agregando que los términos y condiciones del cupo de crédito, fueron remitidos a los clientes, y en ellos se indica la posibilidad del cobro de intereses de mora.</p> <p>En cuanto al derecho que les asiste a los deudores a efectuar pagos anticipados aduce que realizó campañas publicitarias para informar la posibilidad de pago anticipado sin sanción.</p>	<p>Sobre la tasa de los intereses de mora y de cara al incumplimiento endilgado, resulta irrelevante el hecho de que no se hayan cobrado al consumidor, toda vez que ésta es una obligación legal.</p> <p>Además, la información incluida en los términos y condiciones sobre los intereses de mora, no se ajusta a lo dispuesto en las normas cuyo incumplimiento se imputó, esto es, informar por escrito, a entera satisfacción del consumidor y a más tardar en el momento de la celebración del contrato, <u>la tasa de interés moratoria en términos de tasa efectiva anual o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia y la tasa máxima legal vigente al momento de celebrar el contrato.</u></p> <p>Se reitera que las publicaciones realizadas en redes sociales, no satisfacen la obligación de informar el derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato.</p> <p>Por lo anterior, en relación con el crédito revisado, se confirma que la investigada incumplió las obligaciones establecidas en el numeral 1 del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y en los numerales 8 y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015.</p>
<p>7. Crédito No. 0100003963 de agosto de 2020.</p> <p>En los documentos revisados se informa: “(...) valor de interés: \$19.800, Tasa de interés: 26.824% E.A., Cargo de plataforma tecnológica: \$60.000, Administración: \$15.000, Valor fondo de garantía: \$32.700, Tasa fondo de garantías: 6.54%, describe los servicios y productos, indica los gastos de cobranza, cargos de plataforma tecnológica, fondo de garantías, informa las características y beneficios,</p>	<p>Frente a los intereses moratorios, la investigada refiere que no hubo intereses moratorios y por ende, no fueron calculados; agregando que los términos y condiciones del cupo de crédito, fueron remitidos a los clientes, y en ellos se indica la posibilidad del cobro de intereses de mora.</p> <p>En cuanto al derecho que les asiste a los deudores a efectuar pagos anticipados aduce que realizó campañas publicitarias para informar la posibilidad de pago anticipado sin sanción.</p>	<p>Sobre la tasa de los intereses de mora y de cara al incumplimiento endilgado, resulta irrelevante el hecho de que no se hayan cobrado al consumidor, toda vez que ésta es una obligación legal.</p> <p>Además, la información incluida en los términos y condiciones sobre los intereses de mora, no se ajusta a lo dispuesto en las normas cuyo incumplimiento se imputó, esto es, informar por escrito, a entera satisfacción del consumidor y a más tardar en el momento de la celebración del contrato, <u>la tasa de interés moratoria en términos de tasa efectiva anual o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia y la tasa máxima legal vigente al momento de celebrar el contrato.</u></p>

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

TABLA NO. 8. ARGUMENTOS FRENTE A LOS CRÉDITOS QUE SE TUVIERON EN CUENTA EN LA IMPUTACIÓN FÁCTICA NO. 2		
NO. DEL CRÉDITO y REVISIÓN PLIEGO DE CARGOS	ARGUMENTOS DE LA INVESTIGADA	ANÁLISIS DEL DESPACHO
<p><i>comunica los requisitos para acceder al producto, términos y condiciones, aceptación y conocimiento del productos y acuerdo de firma electrónica."</i></p>		<p>Se reitera que las publicaciones realizadas en redes sociales, no satisfacen la obligación de informar el derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato.</p> <p>Por lo anterior, en relación con el crédito revisado, se confirma que la investigada incumplió las obligaciones establecidas en el numeral 1 del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y en los numerales 8 y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015.</p>
<p>8. Crédito No. 0100003964 de agosto de 2020.</p> <p>En los documentos revisados se informa: "(...) valor de \$500.000, fecha de vencimiento: 13 de octubre de 2020, valor de interés: \$19.800, Tasa de interés: 26.824% E.A., Cargo de plataforma tecnológica: \$60.000, Administración: \$15.000, Valor fondo de garantía: \$32.700, Tasa fondo de garantías: 6.54%, describe los servicios y productos, indica los gastos de cobranza, cargos de plataforma tecnológica, fondo de garantías, informa las características y beneficios, comunica los requisitos para acceder al producto, términos y condiciones, aceptación y conocimiento del productos y acuerdo de firma electrónica."</p>	<p>Frente a los intereses moratorios, la investigada refiere que no hubo intereses moratorios y por ende, no fueron calculados; agregando que los términos y condiciones del cupo de crédito, fueron remitidos a los clientes, y en ellos se indica la posibilidad del cobro de intereses de mora.</p> <p>En cuanto al derecho que les asiste a los deudores a efectuar pagos anticipados aduce que realizó campañas publicitarias para informar la posibilidad de pago anticipado sin sanción.</p>	<p>Sobre la tasa de los intereses de mora y de cara al incumplimiento endilgado, resulta irrelevante el hecho de que no se hayan cobrado al consumidor, toda vez que ésta es una obligación legal.</p> <p>Además, la información incluida en los términos y condiciones sobre los intereses de mora, no se ajusta a lo dispuesto en las normas cuyo incumplimiento se imputó, esto es, informar por escrito, a entera satisfacción del consumidor y a más tardar en el momento de la celebración del contrato, <u>la tasa de interés moratoria en términos de tasa efectiva anual o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia y la tasa máxima legal vigente al momento de celebrar el contrato.</u></p> <p>Se reitera que las publicaciones realizadas en redes sociales, no satisfacen la obligación de informar el derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato.</p> <p>Por lo anterior, en relación con el crédito revisado, se confirma que la investigada incumplió las obligaciones establecidas en el numeral 1 del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y en los numerales 8 y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015.</p>
<p>9. Crédito No. 0100006906 de diciembre de 2020.</p> <p>En los documentos revisados se informa: "(...) fecha desembolso del 15 de diciembre de 2020, fecha de vencimiento el 13 de febrero</p>	<p>Frente a los intereses moratorios, la investigada aduce que, en las facturas de venta y de pago se advierte un interés de mora por un total de \$43.700.</p> <p>En cuanto al derecho que les asiste a los deudores a efectuar pagos anticipados</p>	<p>Al revisar las facturas, se evidencia que, se incluye un cobro por concepto de "Interés mora", pero aquel no se expresa en términos de tasa efectiva anual, o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia. En cualquier caso, la información relacionada con la tasa de interés moratoria debe ser entregada al consumidor, a más tardar en el momento de</p>

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

TABLA NO. 8. ARGUMENTOS FRENTE A LOS CRÉDITOS QUE SE TUVIERON EN CUENTA EN LA IMPUTACIÓN FÁCTICA NO. 2		
NO. DEL CRÉDITO y REVISIÓN PLIEGO DE CARGOS	ARGUMENTOS DE LA INVESTIGADA	ANÁLISIS DEL DESPACHO
<p>de 2021, valor del capital \$500.000, tasa de interés remuneratorio E.A: 25.34%, costos de plataforma \$60.000, además de ellos se evidencia la relación del valor total a pagar en la factura, número de cuotas, describe los valores que se deben pagar por: plataforma, administración, aval, interés de mora, interés préstamo y cuota capital."</p>	<p>aduce que realizó campañas publicitarias para informar la posibilidad de pago anticipado sin sanción.</p>	<p>la celebración del contrato, por lo que, no resulta acertado informarla en la factura expedida al momento de realizar el pago.</p> <p>Se reitera que las publicaciones realizadas en redes sociales, no satisfacen la obligación de informar el derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato.</p> <p>Por lo anterior, en relación con el crédito revisado, se confirma que la investigada incumplió las obligaciones establecidas en el numeral 1 del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y en los numerales 8 y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015.</p>
<p>10. Crédito No. 0100004587 de septiembre de 2020.</p> <p>En los documentos revisados se informa: "(...) fecha desembolso del 9 de septiembre de 2020, fecha de vencimiento el 8 de noviembre de 2020, valor del capital \$500.000, tasa de interés remuneratorio E.A: 26.824%, costos de plataforma \$60.000, además de ellos se evidencia la relación del valor total a pagar en la factura, número de cuotas, describe los valores que se deben pagar por: plataforma, administración, aval, interés de mora, interés préstamo y cuota capital."</p>	<p>Frente a los intereses moratorios, la investigada aduce que, en las facturas de venta y de pago de advierte un interés de mora por un total de \$72.833.</p> <p>En cuanto al derecho que les asiste a los deudores a efectuar pagos anticipados aduce que realizó campañas publicitarias para informar la posibilidad de pago anticipado sin sanción.</p>	<p>Al revisar las facturas, se evidencia que, se incluye un cobro por concepto de "Interés mora", pero aquel no se expresa en términos de tasa efectiva anual, o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia. En cualquier caso, la información relacionada con la tasa de interés moratoria debe ser entregada al consumidor, a más tardar en el momento de la celebración del contrato, por lo que, no resulta acertado informarla en la factura expedida al momento de realizar el pago.</p> <p>Se reitera que las publicaciones realizadas en redes sociales, no satisfacen la obligación de informar el derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato.</p> <p>Por lo anterior, en relación con el crédito revisado, se confirma que la investigada incumplió las obligaciones establecidas en el numeral 1 del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y en los numerales 8 y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015.</p>
<p>11. Crédito No. 0100007811 de septiembre de 2020.</p> <p>En los documentos revisados se informa: "(...) fecha desembolso del 19 de enero de 2021, fecha de vencimiento el 18 de febrero de 2021, valor del capital \$500.000, tasa de interés remuneratorio E.A:</p>	<p>Frente a los intereses moratorios, la investigada refiere que no hubo intereses moratorios y por ende, no fueron calculados; agregando que los términos y condiciones del cupo de crédito, fueron remitidos a los clientes, y en ellos se indica la posibilidad del cobro de intereses de mora.</p> <p>En cuanto al derecho que les</p>	<p>Sobre la tasa de los intereses de mora y de cara al incumplimiento endilgado, resulta irrelevante el hecho de que no se hayan cobrado al consumidor, toda vez que ésta es una obligación legal.</p> <p>Además, la información incluida en los términos y condiciones sobre los intereses de mora, no se ajusta a lo dispuesto en las normas cuyo incumplimiento se imputó, esto es, informar por escrito, a entera satisfacción</p>

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

TABLA NO. 8. ARGUMENTOS FRENTE A LOS CRÉDITOS QUE SE TUVIERON EN CUENTA EN LA IMPUTACIÓN FÁCTICA NO. 2		
NO. DEL CRÉDITO y REVISIÓN PLIEGO DE CARGOS	ARGUMENTOS DE LA INVESTIGADA	ANÁLISIS DEL DESPACHO
<p>25.34%, costos de plataforma \$30.000, además de ellos se evidencia la relación del valor total a pagar en la factura, número de cuotas, describe los valores que se deben pagar por: plataforma, administración, aval, interés de mora, interés préstamo y cuota capital."</p>	<p>asiste a los deudores a efectuar pagos anticipados aduce que realizó campañas publicitarias para informar la posibilidad de pago anticipado sin sanción.</p>	<p>del consumidor y a más tardar en el momento de la celebración del contrato, <u>la tasa de interés moratoria en términos de tasa efectiva anual o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia y la tasa máxima legal vigente al momento de celebrar el contrato.</u></p> <p>Se reitera que las publicaciones realizadas en redes sociales, no satisfacen la obligación de informar el derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato.</p> <p>Por lo anterior, en relación con el crédito revisado, se confirma que la investigada incumplió las obligaciones establecidas en el numeral 1 del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y en los numerales 8 y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015.</p>
<p>12. Crédito No. 0100006556 de septiembre de 2020.</p> <p>En los documentos revisados se informa: "(...) <i>fecha desembolso del 1 de diciembre de 2020, fecha de vencimiento el 30 de enero de 2021, valor del capital \$500.000, tasa de interés remuneratorio E.A: 25.34%, costos de plataforma \$60.000, además de ellos se evidencia la relación del valor total a pagar en la factura, número de cuotas, describe los valores que se deben pagar por: plataforma, administración, aval, interés de mora, interés préstamo y cuota capital.</i>"</p>	<p>Frente a los intereses moratorios, la investigada refiere que no hubo intereses moratorios y por ende, no fueron calculados; agregando que los términos y condiciones del cupo de crédito, fueron remitidos a los clientes, y en ellos se indica la posibilidad del cobro de intereses de mora.</p> <p>En cuanto al derecho que les asiste a los deudores a efectuar pagos anticipados aduce que realizó campañas publicitarias para informar la posibilidad de pago anticipado sin sanción.</p>	<p>Sobre la tasa de los intereses de mora y de cara al incumplimiento endilgado, resulta irrelevante el hecho de que no se hayan cobrado al consumidor, toda vez que ésta es una obligación legal.</p> <p>Además, la información incluida en los términos y condiciones sobre los intereses de mora, no se ajusta a lo dispuesto en las normas cuyo incumplimiento se imputó, esto es, informar por escrito, a entera satisfacción del consumidor y a más tardar en el momento de la celebración del contrato, <u>la tasa de interés moratoria en términos de tasa efectiva anual o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia y la tasa máxima legal vigente al momento de celebrar el contrato.</u></p> <p>Se reitera que las publicaciones realizadas en redes sociales, no satisfacen la obligación de informar el derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato.</p> <p>Por lo anterior, en relación con el crédito revisado, se confirma que la investigada incumplió las obligaciones establecidas en el numeral 1 del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y en los numerales 8 y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015.</p>

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Por las anteriores consideraciones y de cara a la información obrante en el plenario, relacionada con los hechos materia de investigación, como quiera que, después de revisar la tasa de interés cobrada por la investigada a los usuarios de los créditos valorados, se confirmó que en ninguno de los documentos entregados a los consumidores al momento de suscribir el contrato del crédito, revisados al momento de fundamentar la imputación fáctica No. 2 y evaluados nuevamente para atender los argumentos planteados en los escritos de defensa, incluyó la información de:

- i) la tasa de interés moratoria, expresada como tasa efectiva anual, o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia,
- ii) la tasa máxima legal vigente a la fecha de celebración del contrato, y
- iii) el derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, sin que en ningún caso se puedan exigir intereses no causados ni sanciones económicas.

Este Despacho encuentra acreditado que, la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, conocida en el mercado colombiano como **BANCUPO**, vulneró lo dispuesto en el numeral 1° el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, y en los numerales 8° y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015, razón por la cual se procederá a imponer la sanción administrativa que corresponda, de conformidad con lo que determina el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

VIGÉSIMO PRIMERO: ÓRDENES ADMINISTRATIVAS

Teniendo en cuenta las facultades administrativas otorgadas a esta Superintendencia en desarrollo de su deber de protección y garantía de los derechos de los consumidores y usuarios, resulta necesario señalar que, las infracciones a las normas en las que se regula la información que se debe suministrar a los consumidores en el marco de las operaciones de crédito y el cobro de intereses que superan el límite legal establecido, los numerales 9, 11 y 12 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, establecen las siguientes facultades:

“Artículo 59. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

(...)

9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

(...)

11. Ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites legales y la sanción establecida en el artículo 72 de la Ley 45 de 1990, en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas de financiación o en los contratos de crédito realizados con personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia en la actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular.

12. Ordenar al proveedor reintegrar las sumas pagadas en exceso y el pago de intereses moratorios sobre dichas sumas a la tasa vigente a partir de la fecha de ejecutoria del correspondiente acto administrativo, en los casos en que se compruebe que el consumidor pagó un precio superior al anunciado. (...).”

Por su parte, el artículo 72 de la Ley 45 de 1990, dispuso, a título de sanción, que en el evento de que se cobren intereses que superen los límites legales, los acreedores tendrán el deber de devolver doblado el monto cobrado en exceso. Al respecto, la norma en cita establece lo siguiente:

“Artículo 72. Sanción por el cobro de intereses en exceso. Cuando se cobren

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

intereses que sobrepasen los límites fijados en la ley o por la autoridad monetaria, el acreedor perderá todos los intereses cobrados en exceso, remuneratorios, moratorios o ambos, según se trate, aumentados en un monto igual. En tales casos, el deudor podrá solicitar la inmediata devolución de las sumas que haya cancelado por concepto de los respectivos intereses, más una suma igual al exceso, a título de sanción (...).”

Bajo tales consideraciones, y como quiera que se encuentra probado el incumplimiento por parte de la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, de lo dispuesto en el numeral 2° del artículo 45 y en el literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el numeral 1 del artículo 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015, por el cobro de tasas de interés que superan los límites fijados por la Superintendencia Financiera de Colombia para los meses de agosto, octubre y diciembre de 2020; al tiempo que, incumplió las obligaciones establecidas en el numeral 1 del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, y en los numerales 8 y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015, esta Dirección considera procedente y necesario impartir las siguientes **ÓRDENES ADMINISTRATIVAS** a la investigada, en virtud de las facultades conferidas en los numerales 9 y 11 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.

21.1. ORDEN DE ACATAR.

ACATAR lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo establecido en el artículo 2.2.2.35.5. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, en el marco de las operaciones de crédito que pone a disposición de los consumidores, de conformidad con lo previsto en su objeto social, para lo cual, deberá:

- 1. INCLUIR** de manera clara y expresa en los documentos que soportan el crédito ofrecido y/u otorgado a los consumidores, la tasa de interés remuneratoria que se cobrará por la financiación del pago de la obligación adquirida, expresada como tasa de interés efectiva anual; **la tasa de interés moratoria, la cual podrá expresarse en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia y la tasa de interés máxima legal vigente** al momento de la celebración del contrato que soporte la operación de crédito.
- 2. INCLUIR** de manera clara y expresa en los documentos que soportan el crédito ofrecido y/u otorgado a los consumidores, información del derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, sin que en ningún caso pueda exigírsele intereses no causados ni sanciones económicas.

La información antes señalada, deberá constar por escrito, ser firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a éste a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente. En ese orden la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, deberá acreditar el cumplimiento de las órdenes impartidas en este numeral, remitiendo, **dentro de los seis (6) meses siguientes a la ejecutoria de la presente resolución**, con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, un (1) modelo en blanco del contrato y/o documento que soporte el crédito otorgado a los consumidores y diez (10) contratos y/o documentos que soporten los créditos otorgados con posterioridad a la ejecutoria de la presente resolución, debidamente diligenciados por consumidores, adjuntando todos los soportes de cada uno.

21.2. ORDEN DE DEVOLVER.

Esta Dirección encuentra que los hechos objeto de investigación reúnen los requisitos establecidos en el numeral 11 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, en la medida que: i) los contratos celebrados por la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, soportan operaciones de crédito; y ii) dicha persona jurídica no está sujeta a control y vigilancia de otra autoridad administrativa. En tal virtud, resulta procedente la medida contenida en el referido numeral que consiste en ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, para los

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

periodos respectivos.

Por lo anterior, esta Dirección **ORDENA** a la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6:

- 1. DEVOLVER** los intereses cobrados en exceso a los consumidores con los cuales suscribió contratos de crédito, desde el 12 de agosto de 2020 y hasta la fecha de ejecutoria de la presente resolución, teniendo como punto de referencia el interés máximo legal fijado para el periodo de la celebración del contrato por la Superintendencia Financiera de Colombia. Todo lo anterior, con base en el estudio realizado en la presente resolución.

La **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, deberá acreditar el cumplimiento de la orden impartida en este numeral, remitiendo, **dentro de los seis (6) meses siguientes a la ejecutoria de la presente resolución**, los soportes de la devolución de dinero a los usuarios de los créditos otorgados **desde el 12 de agosto de 2020 y hasta la fecha de ejecutoria de la presente resolución**; con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio.

- 2. ELABORAR y DILIGENCIAR** -en su integridad-, el documento denominado “**REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS**”, en formato Excel, el cual deberá estar certificado por contador público y/o revisor fiscal, y contendrá la siguiente información:

Id crédito	Fecha de solicitud de crédito	Capital (K)	Plazo en días (n)	Valor pagado	Tasa de interés cobrada	Tasa de Interés Máxima legal vigente	Valor de los intereses cobrados	Intereses máximos legales vigentes	Intereses cobrados en exceso	Monto de dinero a devolver

Nota: Para diligenciar el documento denominado “**REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS**”, deberá tener en cuenta lo siguiente: i) la tasa de interés cobrada debe estar expresada en términos de tasa efectiva diaria, y ii) la tasa máxima legal vigente debe estar expresada en términos de tasa efectiva diaria. Aunado a lo anterior, debe tener en cuenta las siguientes fórmulas:

Fórmula 1 “*Intereses máximos legales vigentes*”, **fórmula 2** “*Valor de los Intereses cobrados*”, **fórmula 3** “*Intereses cobrados en exceso*” y **fórmula 4** “*Monto de dinero a devolver*”.

3. Fórmulas para determinar el monto de los intereses cobrados en exceso.

Con base en la información relacionada en el numeral anterior, se calculará el monto de los intereses cobrados en exceso para cada uno de los usuarios, en estricta aplicación de las fórmulas que proceden a explicarse:

Fórmula 1. La tasa de interés máxima legal vigente, expresada en pesos, se calculará a partir de la siguiente fórmula:

$$I_{max} = K (1 + TMED)^n - K$$

En donde:

- I_{max} es el valor en pesos, de los intereses máximos legales que podía cobrar en cada crédito otorgado.
- K es el capital o valor que corresponde al monto desembolsado.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

- *TMED* es la tasa máxima legal vigente, expresada como **tasa efectiva diaria**, calculada a partir de la tasa máxima legal certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en términos de tasa efectiva anual.
- *n* es el plazo del crédito en días.

Fórmula 2. El valor en pesos de los intereses cobrados se calculará a partir de la siguiente fórmula:

$$I_{cob} = K (1 + TCED)^n - K$$

En donde:

- *I_{cob}* es el valor de los intereses, en pesos, cobrados a cada consumidor, que corresponden a la suma de los siguientes conceptos: i) valor de interés, ii) cargo de plataforma tecnológica, y iii) administración. En atención a lo expuesto en el numeral **19.2.1.2.** del presente acto administrativo.
- *K* es el capital o valor que corresponde al monto desembolsado.
- *TCED* es la tasa de interés efectiva diaria cobrada por la investigada, teniendo en cuenta la suma de los siguientes conceptos: i) valor de interés, ii) cargo de plataforma tecnológica, y iii) administración. En atención a lo expuesto en el numeral **19.2.1.2.** del presente acto administrativo.
- *n* es el plazo del crédito en días.

Fórmula 3. Los intereses cobrados en exceso se calcularán a partir de la siguiente fórmula:

$$Exc = I_{cob} - I_{max}$$

En donde:

- *Exc* son los intereses cobrados en exceso.
- *I_{cob}* es el valor de los intereses, en pesos, cobrados a cada consumidor.
- *I_{max}* es el valor en pesos, de los intereses máximos legales que podía cobrar en cada crédito otorgado.

Fórmula 4. El monto de dinero a devolver corresponde a la suma de los intereses cobrados en exceso, más un monto igual a título de sanción, que se calculará a partir de la siguiente fórmula:

$$MDD = 2 X Exc$$

En donde:

- *MDD* es el monto de dinero a devolver a cada consumidor.
- *Exc* son los intereses cobrados en exceso

La **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, deberá remitir, **dentro del mes siguiente a la ejecutoria del presente acto administrativo**, con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, el documento en formato Excel, denominado **“REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS”**, totalmente diligenciado, certificado por contador público y/o revisor fiscal.

La información que aporte la investigada se tendrá en cuenta únicamente para los fines de la presente investigación, y los datos personales en ella contenidos serán custodiados por esta

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Dirección, y tratados de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, norma que regula la materia.

21.3. ORDEN DE INFORMAR.

1. **CONTACTAR** directamente a cada uno de los usuarios de los créditos suscritos entre el **12 de agosto de 2020 y hasta la fecha de ejecutoria de la presente resolución**, dejando constancia del medio utilizado para contactar a los consumidores, la fecha en que se realizó la actividad y el resultado obtenido.
2. **PUBLICAR** de manera visible, clara y legible en: **i) la pantalla inicial de su página web; ii) cuentas de redes sociales, y iii) en las instalaciones de atención al público de la sociedad, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente resolución**, el siguiente aviso:

“AVISO IMPORTANTE: La Superintendencia de Industria y Comercio estableció que la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, conocida en el mercado colombiano como **BANCUPO**, identificada con NIT. 901.312.084-6, cobra a sus clientes intereses que constituyen usura. En consecuencia, la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6 deberá devolver los intereses cobrados en exceso a todos y cada uno de sus clientes. Si usted adquirió créditos de consumo con esta compañía, deberá comunicarse a los números de teléfono XXXXXXXXXX y XXXXXXXXXX, remitir un correo a la dirección xxxxxxxx@xxxxxxx.com, o diligenciar el formulario dispuesto en la página web www.bancupo.com, denominado **“Solicitud de devolución de intereses”** para recibir instrucciones sobre lo ordenado por la Superintendencia.”

Los datos marcados con XXXX en el aviso antes citado, deberán reemplazarse con: i) los números de las líneas telefónicas en las que se atenderán llamadas relacionadas con la orden de devolución de intereses impartida por esta Autoridad, para lo cual, se realizarán las capacitaciones del caso a los trabajadores encargados de atender dichas llamadas, y ii) el correo electrónico dispuesto exclusivamente para recibir inquietudes relacionadas con la orden de devolución de intereses impartida por esta Autoridad.

3. **CREAR** un formulario de **“Solicitud de devolución de intereses”**, e incluirlo en un banner al interior de su página web. El enlace de acceso directo al formulario deberá incluirse en los avisos publicados tanto en la página web, como en las redes sociales y otros canales de comunicación electrónica, de manera que, los consumidores puedan acceder al mismo haciendo clic en el texto **“Solicitud de devolución de intereses”**.
4. **RESOLVER** las inquietudes o solicitudes que reciba, relacionadas con la orden de devolver los intereses cobrados en exceso impartida por esta Autoridad, dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de las mismas; en caso de confirmar que el consumidor tiene derecho a la devolución de dinero de acuerdo con lo establecido en el numeral **20.2.** del presente acto administrativo, la respuesta deberá indicar la fecha en que se reintegrará el dinero correspondiente y el medio de pago que se usará para el efecto.

La **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, deberá acreditar el cumplimiento de las órdenes impartida en el presente numeral, remitiendo los medios probatorios idóneos que acrediten tanto la creación del formulario y su inclusión en la página web de BANCUPO, como la publicación de los avisos en las condiciones ordenadas, **dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente resolución**, con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio. En todo caso, la suma devuelta a cada usuario debe corresponder con la incluida en la casilla titulada **“Monto de dinero al devolver”** del documento antes citado.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

5. **ALLEGAR** dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente resolución, un cronograma en donde se especifiquen las actividades que desarrollará mensualmente, para devolver los dineros cobrados en exceso, el cual, no podrá exceder los seis (6) meses siguientes a la ejecutoria del presente acto administrativo, otorgados para acreditar el cumplimiento de la orden impartida en el numeral **20.2.** del presente acto administrativo.
6. **ALLEGAR** informes mensuales, a partir del segundo mes siguiente a la ejecutoria del presente acto administrativo, para lo cual, agregará una casilla al final del documento denominado “**REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS**”, en donde incluirá la fecha en que reintegró el dinero a los consumidores beneficiados dentro del mes a reportar.

Por lo anterior, el informe mensual deberá contener la siguiente información:

Id crédito	Fecha de solicitud de crédito	Capital (K)	Plazo en días (n)	Valor pagado	Tasa de interés cobrada	Tasa de Interés Máxima legal vigente	Valor de los intereses cobrados	Intereses máximos legales vigentes	Intereses cobrados en exceso	Monto de dinero a devolver	Fecha de devolución

La **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, deberá acreditar el cumplimiento de la orden impartida en el presente numeral, **dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, a partir del segundo mes siguiente a la ejecutoria del presente acto administrativo**, remitiendo, con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, además del documento denominado “**REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS**”, diligenciado con la fecha en que se reintegró el dinero a los consumidores beneficiados durante el mes a reportar, los soportes documentales de las devoluciones efectuadas, por ejemplo, pero sin limitarse a: certificados de consignación, respaldo de giros realizados por Efecty u otros prestadores similares, comprobantes de entrega de dineros en efectivo, etc. En todo caso, la suma devuelta a cada usuario debe corresponder con la incluida en la casilla titulada “*Monto de dinero al devolver*” del documento antes citado.

Por último, se advierte que, en caso de incumplir las órdenes impartidas en los numerales antes citados, en los términos señalados para el efecto, este Despacho podrá iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio contra la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, por el incumplimiento de lo ordenado, e imponer las sanciones contempladas en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

21.4. ORDEN DE CAPACITACIÓN A LOS COLABORADORES COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.

Como quiera que, se encuentra probado el incumplimiento por parte de la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, de lo dispuesto en los numerales 1° y 2° del artículo 45, en el literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011, el numeral 1° del artículo 2.2.2.35.7 y los numerales 8° y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, esta Dirección considera procedente y necesario en virtud de la facultad otorgada en el numeral 9° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, **ORDENAR** a la mencionada sociedad:

1. **ORGANIZAR** e **IMPLEMENTAR** jornadas de capacitación a sus colaboradores, con el propósito de garantizarle a los consumidores conocer plenamente acerca de las reglas generales aplicables en la celebración de contratos mediante sistemas de financiación previstas en la Ley 1480 de 2011 como en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, advirtiéndole que esta Dirección en ejercicio de sus facultades, podrá realizar visitas de inspección, con el fin de verificar su cumplimiento, so pena iniciar una investigación administrativa por el incumplimiento de lo aquí ordenado.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Para acreditar lo anterior, deberá remitir en un **plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo**, el cronograma de las jornadas de capacitación a realizar a sus colaboradores en el año 2023, así como deberá allegar a esta Dirección una vez éstas hayan finalizado, la constancia de que las mismas fueron llevadas a cabo, so pena de iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio por el incumplimiento de la orden administrativa y si es del caso, imponer las sanciones contempladas en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

VIGÉSIMO SEGUNDO: SANCIÓN ADMINISTRATIVA.

Encontrándose demostrado que la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, vulneró lo dispuesto en el numeral 2° del artículo 45, y en el literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el numeral 1° del artículo 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015 y el numeral 1° del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, y en los numerales 8° y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015, se debe imponer una sanción pecuniaria en los términos establecidos en el Estatuto del Consumidor²⁴.

Así las cosas y para efectos de la graduación de la multa deberá atenderse a las particularidades del presente caso, de cara a los criterios establecidos en el parágrafo del artículo 61 de la Ley 1480 del 2011, que corresponden a: **i)** el daño causado a los consumidores; **ii)** la persistencia en la conducta infractora; **iii)** la reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor; **iv)** la disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores; **v)** la disposición o no de colaborar con las autoridades competentes; **vi)** el beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción; **vii)** la utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos; y **viii)** el grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes. Teniendo que, aunque este Despacho revisará los ocho (8) criterios para fijar una sanción ajustada a derecho, y que se observan los principios de proporcionalidad y razonabilidad, la participación de los mismos dependerá de su pertinencia frente a los hechos probados. De manera que, en la tasación de la multa, algunos afectarán directamente el valor de la misma y otros serán descartados por su incapacidad de alterar la estimación cuantitativa.

Teniendo en cuenta que, aunque este Despacho revisará los ocho (8) criterios para fijar una sanción ajustada a derecho y que se observan los principios de proporcionalidad y razonabilidad, la participación de los mismos dependerá de su pertinencia frente a los hechos probados. De manera que, en la tasación de la multa, algunos afectarán directamente el valor de la misma y otros serán descartados por su incapacidad de alterar la estimación cuantitativa.

Lo anterior cobra relevancia, por cuanto el principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionador no se reclama con el mismo grado de rigor que se demanda en materia penal, en virtud de la divergencia en la naturaleza de las normas, el tipo de conductas reprochables, los bienes objeto de protección y la finalidad de la sanción²⁵. Sin embargo, ello no obsta para exigir la tipicidad de las conductas reprochables, la predeterminación de la sanción y la existencia de un procedimiento que asegure el derecho a la defensa, como se garantizó en el caso que nos ocupa.

En ese orden de ideas, en cuanto al **daño a los consumidores**, se tendrá en cuenta que la afectación a que hace referencia este criterio difiere del daño cierto y resarcible y más bien obedece a la potencialidad con que la conducta infractora puede perjudicar a un universo de consumidores y que el hecho de infringir el marco jurídico de esta investigación, involucra la vulneración de un interés jurídico tutelado desde la constitución -los derechos de los consumidores-. En este caso, relacionado con el derecho a la protección de sus intereses

²⁴ Reglamentado por el **Artículo 1º del Decreto 074 de 2012: Criterios para graduar las sanciones administrativas**. “Para efectos de imponer las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio aplicará los criterios establecidos para la graduación de las multas, previstos en el parágrafo 1º del mismo artículo”.

²⁵ CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-713 de 2012. Expediente D-8984. Magistrado Ponente: GONZÁLEZ CUERVO, Mauricio.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

económicos y a recibir información en los términos que establece la Ley 1480 de 2011 respecto de las operaciones mediante sistemas de financiación que celebran.

En efecto, con fundamento en los cálculos realizados por esta Dirección a partir de los documentos allegados por la investigada, y que soportan algunos de los créditos otorgados por la misma, se determinó que, el sujeto pasivo vulneró los derechos de los consumidores por haber efectuado cobros de intereses que superan los límites legales establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como, por haber omitido su deber de informar por escrito, al momento de la suscripción de los contratos que soportaban las operaciones de crédito: i) la tasa de interés moratoria expresada como tasa de interés efectiva anual, o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia, ii) la tasa máxima legal vigente a la fecha de celebración del contrato, y iii) el derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, sin que en ningún caso pueda exigírsele intereses no causados ni sanciones económicas.

Asimismo, debe indicarse que la conducta de la investigada en el cobro de intereses a los usuarios que desbordan las tasas máximas legales y se incurrió en usura, se afectaron los derechos e intereses económicos de los consumidores, lo cual deviene en la violación de las normas de orden público que los protegen.

Aunado a ello, la investigada desconoció con su conducta el derecho que les asiste a los consumidores a recibir información, toda vez que por una parte, no les indicó a éstos de forma escrita y firmada a entera satisfacción por el consumidor y a más tardar al momento de la celebración del contrato, i) la tasa de interés moratoria expresada como tasa de interés efectiva anual, o en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia, ii) la tasa máxima legal vigente a la fecha de celebración del contrato, y iii) el derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, sin que en ningún caso pueda exigírsele intereses no causados ni sanciones económicas, impidiendo en esa medida que los usuarios del mismo, contaran con la información necesaria y determinante para la toma de decisiones informadas y conscientes de consumo de cara a sus necesidades y bienestar económico

Respecto del beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción, es de anotar que, durante el periodo comprendido entre el 1 de agosto y el 31 de diciembre de 2020, la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT 901.312.084-6, recibió \$194.399.316 por concepto de administración y uso de plataforma tecnológica, como se evidenció al revisar la información aportada dentro del radicado número 20-107757-22.

Finalmente, este Despacho debe señalar que, dadas las circunstancias particulares de la presente investigación, no son aplicables los criterios de persistencia en la conducta infractora, la reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor, disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores, disposición o no de colaborar con las autoridades competentes y la utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos, previstos en el parágrafo 1° del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, establece el régimen sancionatorio por las infracciones a las normas del Estatuto del Consumidor, esta Dirección, atendiendo a las circunstancias particulares del sub-examine, le impone una multa a **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT 901.312.084-6, por la **DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES PESOS M/CTE (\$232.000.000)** equivalentes a doscientos (200) salarios mínimos legales mensuales vigentes y que corresponden a **5470,15 UVT**, a la fecha de la presente resolución.

VIGÉSIMO TERCERO: COMPULSAR DE COPIAS.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Como quiera que del análisis efectuado en el marco de la imputación fáctica N° 1, se encontró que la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, realizó cobros de intereses que superan los límites legales establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y, por tanto, cometió una conducta de usura, esta Dirección considera pertinente compulsar copias a la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, para lo de su competencia. Para el efecto se ordenará la remisión de copia simple de la presente decisión administrativa contenida en 47 folios útiles.

VIGÉSIMO CUARTO: CONSIDERACIÓN FINAL

De conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019²⁶, por medio de la cual se expidió el “*Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022*”, les corresponde a las autoridades que tengan a su cargo cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas fijados con base en el salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV), establecer a partir del 1° de enero de 2020, dichos valores en la unidad de Valor Tributario –UVT vigente.

En cumplimiento de la anterior disposición, esta Entidad a efectos de cumplir con lo antes expuesto, procederá a tener en cuenta respecto del valor de la multa el monto del salario mínimo legal mensual vigente para la presente vigencia fiscal²⁷ así como calculará el equivalente en el valor de la Unidad de valor Tributario vigente²⁸ para el momento de la imposición de la sanción.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER una multa a la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, por la suma de **DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES PESOS M/CTE (\$232.000.000)** equivalentes a doscientos (200) salarios mínimos legales mensuales vigentes y que corresponden a **5470,15 UVT**, a la fecha de la presente resolución, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este acto administrativo.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá ser pagado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, los cuales serán liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

Para el efecto, podrán utilizarse los siguientes medios de pago:

1-A través del Botón de Pagos PSE en el enlace <https://serviciolinea.sic.gov.co/sic.multas.pagos/payform> efectuada la transacción podrá descargar automáticamente el recibo de caja.

2- Utilizando el formato universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá a la cuenta corriente N° 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio Nit: 800.176.089-2 y código rentístico 03. En este caso deberá acreditarse el pago, enviando el respectivo soporte través del correo electrónico contactenos@sic.gov.co donde se expedirá el recibo de caja aplicado a la Resolución sancionatoria, o en su defecto, entregar el soporte de pago en la ventanilla de la Tesorería de la Superintendencia de Industria y Comercio, ubicada en la Avenida Carrera 7 N.º 31ª - 36, piso 3 Bogotá.

²⁶ “A partir del 1 de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.”

PARÁGRAFO. Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1 de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv.”

²⁷ El salario mínimo legal mensual vigente para el año 2023 es de UN MILLÓN CIENTO SESENTA MIL PESOS (\$1.160.000).

²⁸El valor de Unidad de Valor tributario (UVT) que regirá para el año 2023 es de CUARENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS DOCE PESOS (\$42.412).

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

ARTÍCULO SEGUNDO: ORDENAR a la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, lo siguiente:

1. ORDEN DE ACATAR.

ACATAR lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo establecido en el artículo 2.2.2.35.5. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, en el marco de las operaciones de crédito que pone a disposición de los consumidores, de conformidad con lo previsto en su objeto social, para lo cual, deberá:

1. **INCLUIR** de manera clara y expresa en los documentos que soportan el crédito ofrecido y/u otorgado a los consumidores, la tasa de interés remuneratoria que se cobrará por la financiación del pago de la obligación adquirida, expresada como tasa de interés efectiva anual; **la tasa de interés moratoria, la cual podrá expresarse en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia y la tasa de interés máxima legal vigente** al momento de la celebración del contrato que soporte la operación de crédito.
2. **INCLUIR** de manera clara y expresa en los documentos que soportan el crédito ofrecido y/u otorgado a los consumidores, información del derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, sin que en ningún caso pueda exigírsele intereses no causados ni sanciones económicas.

La información antes señalada, deberá constar por escrito, ser firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a éste a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente. En ese orden la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, deberá acreditar el cumplimiento de las órdenes impartidas en este numeral, remitiendo, **dentro de los seis (6) meses siguientes a la ejecutoria de la presente resolución**, con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, un (1) modelo en blanco del contrato y/o documento que soporte el crédito otorgado a los consumidores y diez (10) contratos y/o documentos que soporten los créditos otorgados con posterioridad a la ejecutoria de la presente resolución, debidamente diligenciados por consumidores, adjuntando todos los soportes de cada uno.

2. ORDEN DE DEVOLVER.

Esta Dirección encuentra que los hechos objeto de investigación reúnen los requisitos establecidos en el numeral 11 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, en la medida que: i) los contratos celebrados por la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, soportan operaciones de crédito; y ii) dicha persona jurídica no está sujeta a control y vigilancia de otra autoridad administrativa. En tal virtud, resulta procedente la medida contenida en el referido numeral que consiste en ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, para los periodos respectivos.

En ese orden esta deberá:

1. **DEVOLVER** los intereses cobrados en exceso a **los consumidores con los cuales suscribió contratos de crédito, desde el 12 de agosto de 2020 y hasta la fecha de ejecutoria de la presente resolución**, teniendo como punto de referencia el interés máximo legal fijado para el periodo de la celebración del contrato por la Superintendencia Financiera de Colombia. Todo lo anterior, con base en el estudio realizado en la presente resolución.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

La **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, deberá acreditar el cumplimiento de la orden impartida en este numeral, remitiendo, **dentro de los seis (6) meses siguientes a la ejecutoria de la presente resolución**, los soportes de la devolución de dinero a los usuarios de los créditos otorgados **desde el 12 de agosto de 2020 y hasta la fecha de ejecutoria de la presente resolución**; con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio.

2. ELABORAR y DILIGENCIAR -en su integridad-, el documento denominado “**REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS**”, en formato Excel, el cual deberá estar certificado por contador público y/o revisor fiscal, y contendrá la siguiente información:

Id crédito	Fecha de solicitud de crédito	Capital (K)	Plazo en días (n)	Valor pagado	Tasa de interés cobrada	Tasa de Interés Máxima legal vigente	Valor de los intereses cobrados	Intereses máximos legales vigentes	Intereses cobrados en exceso	Monto de dinero a devolver

Nota: Para diligenciar el documento denominado “**REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS**”, deberá tener en cuenta lo siguiente: i) la tasa de interés cobrada debe estar expresada en términos de tasa efectiva diaria, y ii) la tasa máxima legal vigente debe estar expresada en términos de tasa efectiva diaria. Aunado a lo anterior, debe tener en cuenta las siguientes fórmulas:

Fórmula 1 “*Intereses máximos legales vigentes*”, **fórmula 2** “*Valor de los Intereses cobrados*”, **fórmula 3** “*Intereses cobrados en exceso*” y **fórmula 4** “*Monto de dinero a devolver*”.

3. Fórmulas para determinar el monto de los intereses cobrados en exceso.

Con base en la información relacionada en el numeral anterior, se calculará el monto de los intereses cobrados en exceso para cada uno de los usuarios, en estricta aplicación de las fórmulas que proceden a explicarse:

Fórmula 1. La tasa de interés máxima legal vigente, expresada en pesos, se calculará a partir de la siguiente fórmula:

$$I_{max} = K (1 + TMED)^n - K$$

En donde:

- I_{max} es el valor en pesos, de los intereses máximos legales que podía cobrar en cada crédito otorgado.
- K es el capital o valor que corresponde al monto desembolsado.
- $TMED$ es la tasa máxima legal vigente, expresada como **tasa efectiva diaria**, calculada a partir de la tasa máxima legal certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en términos de tasa efectiva anual.
- n es el plazo del crédito en días.

Fórmula 2. El valor en pesos de los intereses cobrados se calculará a partir de la siguiente fórmula:

$$I_{cob} = K (1 + TCED)^n - K$$

En donde:

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

- I_{cob} es el valor de los intereses, en pesos, cobrados a cada consumidor, que corresponden a la suma de los siguientes conceptos: i) valor de interés, ii) cargo de plataforma tecnológica, y iii) administración. En atención a lo expuesto en el numeral **19.2.1.2.** del presente acto administrativo.
- K es el capital o valor que corresponde al monto desembolsado.
- $TCED$ es la tasa de interés efectiva diaria cobrada por la investigada, teniendo en cuenta la suma de los siguientes conceptos: i) valor de interés, ii) cargo de plataforma tecnológica, y iii) administración. En atención a lo expuesto en el numeral **19.2.1.2.** del presente acto administrativo.
- n es el plazo del crédito en días.

Fórmula 3. Los intereses cobrados en exceso se calcularán a partir de la siguiente fórmula:

$$Exc = I_{cob} - I_{max}$$

En donde:

- Exc son los intereses cobrados en exceso.
- I_{cob} es el valor de los intereses, en pesos, cobrados a cada consumidor.
- I_{max} es el valor en pesos, de los intereses máximos legales que podía cobrar en cada crédito otorgado.

Fórmula 4. El monto de dinero a devolver corresponde a la suma de los intereses cobrados en exceso, más un monto igual a título de sanción, que se calculará a partir de la siguiente fórmula:

$$MDD = 2 X Exc$$

En donde:

- MDD es el monto de dinero a devolver a cada consumidor.
- Exc son los intereses cobrados en exceso

La **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, deberá remitir, **dentro del mes siguiente a la ejecutoria del presente acto administrativo**, con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, el documento en formato Excel, denominado “**REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS**”, totalmente diligenciado, certificado por contador público y/o revisor fiscal.

La información que aporte la investigada se tendrá en cuenta únicamente para los fines de la presente investigación, y los datos personales en ella contenidos serán custodiados por esta Dirección, y tratados de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, norma que regula la materia.

3. ORDEN DE INFORMAR.

1. **CONTACTAR** directamente a cada uno de los usuarios de los créditos suscritos entre **el 12 de agosto de 2020 y hasta la fecha de ejecutoria de la presente resolución**, dejando constancia del medio utilizado para contactar a los consumidores, la fecha en que se realizó la actividad y el resultado obtenido.
2. **PUBLICAR** de manera visible, clara y legible en: **i) la pantalla inicial de su página web; ii) cuentas de redes sociales, y iii) en las instalaciones de atención al público de la sociedad, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente resolución**, el

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

siguiente aviso:

“AVISO IMPORTANTE: La Superintendencia de Industria y Comercio estableció que la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, conocida en el mercado colombiano como **BANCUPO**, identificada con NIT. 901.312.084-6, cobra a sus clientes intereses que constituyen usura. En consecuencia, la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6 deberá devolver los intereses cobrados en exceso a todos y cada uno de sus clientes. Si usted adquirió créditos de consumo con esta compañía, deberá comunicarse a los números de teléfono XXXXXXXXXX y XXXXXXXXXX, remitir un correo a la dirección xxxxxxxx@xxxxxxx.com, o diligenciar el formulario dispuesto en la página web www.bancupo.com, denominado “Solicitud de devolución de intereses” para recibir instrucciones sobre lo ordenado por la Superintendencia.”

Los datos marcados con XXXX en el aviso antes citado, deberán reemplazarse con: i) los números de las líneas telefónicas en las que se atenderán llamadas relacionadas con la orden de devolución de intereses impartida por esta Autoridad, para lo cual, se realizarán las capacitaciones del caso a los trabajadores encargados de atender dichas llamadas, y ii) el correo electrónico dispuesto exclusivamente para recibir inquietudes relacionadas con la orden de devolución de intereses impartida por esta Autoridad.

3. **CREAR** un formulario de “Solicitud de devolución de intereses”, e incluirlo en un banner al interior de su página web. El enlace de acceso directo al formulario deberá incluirse en los avisos publicados tanto en la página web, como en las redes sociales y otros canales de comunicación electrónica, de manera que, los consumidores puedan acceder al mismo haciendo clic en el texto “Solicitud de devolución de intereses”.
4. **RESOLVER** las inquietudes o solicitudes que reciba, relacionadas con la orden de devolver los intereses cobrados en exceso impartida por esta Autoridad, dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de las mismas; en caso de confirmar que el consumidor tiene derecho a la devolución de dinero de acuerdo con lo establecido en el numeral **20.2.** del presente acto administrativo, la respuesta deberá indicar la fecha en que se reintegrará el dinero correspondiente y el medio de pago que se usará para el efecto.

La **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, deberá acreditar el cumplimiento de las órdenes impartida en el presente numeral, remitiendo los medios probatorios idóneos que acrediten tanto la creación del formulario y su inclusión en la página web de BANCUPO, como la publicación de los avisos en las condiciones ordenadas, **dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente resolución**, con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio. En todo caso, la suma devuelta a cada usuario debe corresponder con la incluida en la casilla titulada *“Monto de dinero al devolver”* del documento antes citado.

5. **ALLEGAR** dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente resolución, un cronograma en donde se especifiquen las actividades que desarrollará mensualmente, para devolver los dineros cobrados en exceso, el cual, no podrá exceder los seis (6) meses siguientes a la ejecutoria del presente acto administrativo, otorgados para acreditar el cumplimiento de la orden impartida en el numeral **20.2.** del presente acto administrativo.
6. **ALLEGAR** informes mensuales, a partir del segundo mes siguiente a la ejecutoria del presente acto administrativo, para lo cual, agregará una casilla al final del documento denominado **“REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS”**, en donde incluirá la fecha en que reintegró el dinero a los consumidores beneficiados dentro del mes a reportar.

Por lo anterior, el informe mensual deberá contener la siguiente información:

Id crédito	Fecha de solicitud	Capital (K)	Plazo en	Valor pagado	Tasa de interés	Tasa de Interés	Valor de los	Intereses máximos	Intereses cobrados	Monto de dinero a	Fecha de devolución
------------	--------------------	-------------	----------	--------------	-----------------	-----------------	--------------	-------------------	--------------------	-------------------	---------------------

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

	de crédito		días (n)		cobrada	Máxima legal vigente	intereses cobrados	legales vigentes	en exceso	devolver	

La **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, deberá acreditar el cumplimiento de la orden impartida en el presente numeral, **dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, a partir del segundo mes siguiente a la ejecutoria del presente acto administrativo**, remitiendo, con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, además del documento denominado **“REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS”**, diligenciado con la fecha en que se reintegró el dinero a los consumidores beneficiados durante el mes a reportar, los soportes documentales de las devoluciones efectuadas, por ejemplo, pero sin limitarse a: certificados de consignación, respaldo de giros realizados por Efecty u otros prestadores similares, comprobantes de entrega de dineros en efectivo, etc. En todo caso, la suma devuelta a cada usuario debe corresponder con la incluida en la casilla titulada *“Monto de dinero al devolver”* del documento antes citado.

PARÁGRAFO: Por último, se advierte que, en caso de incumplir las órdenes impartidas en los numerales antes citados, en los términos señalados para el efecto, este Despacho podrá iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio contra la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, por el incumplimiento de lo ordenado, e imponer las sanciones contempladas en el numeral 6° del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

ARTÍCULO TERCERO: ORDENAR a la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, lo siguiente:

1. ORDEN DE CAPACITACIÓN A LOS COLABORADORES COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.

Como quiera que, se encuentra probado el incumplimiento por parte de la **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.312.084-6, de lo dispuesto en los numerales 1° y 2° del artículo 45, en el literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011, el numeral 1° del artículo 2.2.2.35.7 y los numerales 8° y 16 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, esta Dirección considera procedente y necesario en virtud de la facultad otorgada en el numeral 9° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, **ORDENAR** a la mencionada sociedad:

- 1. ORGANIZAR e IMPLEMENTAR** jornadas de capacitación a sus colaboradores, con el propósito de garantizarle a los consumidores conocer plenamente acerca de las reglas generales aplicables en la celebración de contratos mediante sistemas de financiación previstas en la Ley 1480 de 2011 como en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, advirtiéndole que esta Dirección en ejercicio de sus facultades, podrá realizar visitas de inspección, con el fin de verificar su cumplimiento, so pena iniciar una investigación administrativa por el incumplimiento de lo aquí ordenado.

PARÁGRAFO: Para acreditar lo anterior, deberá remitir en un **plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo**, el cronograma de las jornadas de capacitación a realizar a sus colaboradores en el año 2023, así como deberá allegar a esta Dirección una vez éstas hayan finalizado, la constancia de que las mismas fueron llevadas a cabo, so pena de iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio por el incumplimiento de la orden administrativa y si es del caso, imponer las sanciones contempladas en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución a **COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT 901.312.084-6, a través de su representante legal o quien haga sus veces, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra el presente acto administrativo proceden los recursos de reposición ante el Director de Investigaciones de Protección al Consumidor y apelación ante la Superintendente Delegada para

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

la Protección del Consumidor, los cuales deben ser interpuestos dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de este acto y conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO QUINTO: COMUNICAR el contenido de la presente resolución a la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN** para lo de su competencia, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., 13 de julio de 2023

El Director de Investigaciones de Protección al Consumidor,


JUAN PABLO LÓPEZ PÉREZ

NOTIFICACIÓN

Investigada:	COMPAÑÍA FINTECH DE COLOMBIA S.A.S.
Identificación:	NIT 901.312.084-6
Representante Legal:	DIEGO ANDRÉS SALAZAR MANRIQUE
Identificación:	C.C. No 7.728.498
Dirección física de notificación judicial:	CARRERA 5 No 1- 43 - El centro
Ciudad:	Neiva – Huila
Correo electrónico de notificación Judicial:	gerencia@bancupo.com

COMUNICACIONES

Entidad:	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN
Identificación:	NIT. 800.152.783-2
Fiscal General de la Nación:	Dr. FRANCISCO ROBERTO BARBOSA DELGADO
Identificación:	C.C. 80.504.317
Dirección:	Avenida Calle 24 No.52 – 01, Ciudad Salitre
Ciudad:	Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación judicial:	jur.notificacionesjudiciales@fiscalia.gov.co

Proyectó: LLNR/YAPG
Revisó: JPLP
Aprobó: JPLP