

SOBRE LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS

OBJETIVO

Con la finalidad de aportar mayor conocimiento a los consumidores financieros sobre los productos, conceptos y riesgos financieros que se afrontan en las operaciones propias del mercado, CORAGRO VALORES S.A. se permite relacionar un breve listado de las prácticas abusivas identificadas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, Parte I, Título III, Capítulo I, que incluye dos prácticas adicionadas por medio de la Circular Externa 014 del 16 de junio de 2022, y una práctica adicionada por medio de la Circular Externa 010 del 28 de agosto de 2025, con la intención de proveer mayor confianza, así como de socializar estas nuevas prácticas abusivas reconocidas al interior de la Circulares anteriormente mencionadas, para que los consumidores puedan identificarlas con mayor facilidad.

DEFINICIÓN

Se entiende por **prácticas abusivas**, aquellas conductas realizadas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, que tienden a menoscabar los derechos de los consumidores financieros afectando el trato digno y equitativo que exigen las normas de protección al consumidor. (Ley 1328 de 2009).

A continuación, enunciamos un breve listado de algunas prácticas abusivas por parte de las entidades vigiladas, entre otras:

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



Sede Principal (Barranquilla, Atlántico)
Calle 76 No. 54 -11 OF 601 Edificio World Trade Center
☎PBX: (605) 368 9909 – 368 9908

Sucursal Bogotá D.C.
Carrera 13 #90-17
☎Teléfono: 3106304504

2. El iniciar un servicio o un producto sin solicitud o autorización previa y expresa del consumidor financiero.
3. Cobrar al consumidor financiero por servicios y productos, sin que este haya dado una autorización o consentimiento previo y expreso.
4. Abstenerse de entregar o poner a disposición de los consumidores financieros copia de los contratos y/o de los reglamentos de los productos o servicios contratados.
5. No poner a disposición del consumidor financiero publicidad e información transparente, precisa, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, no suministrar información que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
6. aumentar los costos de las transacciones realizadas a través de canales no presenciales cuando estén operando en contingencia.
- 7.¹ Restringir o limitar el derecho del consumidor financiero de interponer quejas o reclamos por un solo canal o evitar recibir quejas en las oficinas o por cualquier otro medio.
- 8.¹ Debitar los recursos de las transferencias de los programas de ayuda social del Gobierno nacional para abonarlos a obligaciones del beneficiario con terceros o con la entidad vigilada, a través de la cual se dispersa la transferencia monetaria no condicionada, cuando no exista autorización previa del beneficiario y siempre que la ley lo permita.

¹ Adicionadas por medio de la Circular Externa 014 de 16 de junio de 2022.

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

² Adicionada por medio de la Circular Externa 010 de 28 de agosto de 2025.



Sede Principal (Barranquilla, Atlántico)
Calle 76 No. 54 -11 OF 601 Edificio World Trade Center
☎ PBX: (605) 368 9909 – 368 9908

Sucursal Bogotá D.C.
Carrera 13 #90-17
☎ Teléfono: 3106304504

Defensora del Consumidor Financiero de Coragro Valores S.A. María Cristina Mejía Sanín (Principal) y Myriam Lizbeth Téllez Mancera (Suplente)
Dirección física: Calle 120A N° 7-93
☎ Teléfonos: (1) 313 59 27 - 315 3289603 - 311 5304 616.
🕒 Horario de Atención: lunes a viernes, 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
✉ Email: defensoria@mejiasanin.com - mcristinamejias@gmail.com - myriamlizbeth@gmail.com