Las SEDPE deben contar con mecanismos apropiados que les permitan realizar la devolución al ordenante de los giros financieros en los casos en los que éstos no sean reclamados por el beneficiario dentro de un plazo de 30 días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha en la cual se ordenó el mismo.

1. **PUBLICIDAD, INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Las SEDPE deben atender las reglas previstas en el Capítulo I del Título III de la Parte I de la CBJ en cuanto al acceso a los servicios, los programas publicitarios y los requisitos de información al consumidor financiero, que le sean aplicables conforme a la naturaleza de las operaciones que les han sido autorizadas.

## 6.1. Información

Además de la información que por virtud de las disposiciones legales vigentes deban divulgar las SEDPE a sus consumidores financieros, deben suministrar de manera particular, lo siguiente:

6.1.1. Que los depósitos electrónicos se encuentran amparados por el seguro de depósito del FOGAFÍN, en los términos establecidos en los subnumerales 2.7, 2.8 y 2.9 del Capítulo I, Título III de la Parte I de la CBJ.

6.1.2. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, las SEDPE deben divulgar de manera permanente la información de los precios de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva.

6.1.3. Las tasas de interés que las entidades decidan ofrecer a los consumidores por la captación de recursos mediante depósitos electrónicos, si a ello hubiere lugar.

6.1.4. En relación con los depósitos de dinero electrónico previstos en el art. 2.1.15.1.2. del Decreto 2555 de 2010, deben informar al consumidor financiero la posibilidad de hacer retiros en efectivo. Así mismo, para el caso de los depósitos electrónicos transaccionales, en los cuales se restringe la posibilidad de hacer retiros en efectivo, el cliente deberá ser informado oportunamente sobre la mencionada restricción.

## 6.2. Extractos y reportes

Respecto de los depósitos electrónicos, deben poner a disposición de los clientes los extractos o estados de cuenta, a través de los mecanismos que establezcan para el efecto.

En todo caso, las SEDPE deben informar oportuna y claramente a los consumidores financieros dónde, cómo y cuándo pueden acceder a esta información. Igualmente, tales mecanismos deben permitir que el cliente consulte la información correspondiente a la tasa de interés efectiva reconocida sobre el saldo durante el período cubierto, así como la periodicidad y forma de liquidar los rendimientos cuando a ello hubiere lugar, los movimientos del depósito y los cambios que se presenten respecto de esta información.

**6.3. Cláusulas y prácticas abusivas**

Las SEDPE deben abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o que den lugar a un abuso de posición dominante contractual. Para esto, las SEDPE deben observar lo establecido en los arts. 11 y 12 de la Ley 1328 de 2009 y en el numeral 6 del Capítulo I del Título III de la Parte I de la CBJ.

**6.4. Protección del consumidor financiero**

6.4.1. Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)

Las SEDPE deben implementar un SAC, en los términos previstos en la Ley 1328 de 2009, para lo cual deberán aplicar las instrucciones contenidas en el Capítulo II del Título III de la Parte I de la CBJ.

6.4.2. Defensor del Consumidor Financiero

Las SEDPE que designen un defensor del consumidor financiero, deben atender las reglas establecidas para el efecto en el Capítulo II del Título III de la Parte I de la CBJ.

**7. CANALES DE SERVICIOS, SEGURIDAD Y CALIDAD EN LAS OPERACIONES**

Las SEDPE deben observar las disposiciones generales previstas en materia de canales de prestación de servicios y requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones previstas en el Capítulo I, Título II de la Parte I de la CBJ.