



Superintendencia
Financiera de Colombia

CARTA CIRCULAR 048 DE 2025
(28 AGO 2025)

Señores

REPRESENTANTES LEGALES, REVISORES FISCALES, OFICIALES DE CUMPLIMIENTO Y FUNCIONARIOS RESPONSABLES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

Referencia: Acceso a la prestación de productos y servicios financieros

Apreciados señores:

De acuerdo con lo señalado por la Corte Constitucional¹ y el artículo 335 de la Constitución Política, las actividades financiera, aseguradora y bursátil son de interés público. En concordancia con lo anterior, el literal b. del artículo 3 de la Ley 1328 del 2009 establece: *«La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros»*.

De la misma forma, el numeral 1.1. del Capítulo I del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica dispone:

«Cuando la prestación de un servicio no sea impuesta obligatoriamente por el régimen legal, la negativa para suministrarlo o su terminación unilateral debe basarse en la evaluación de condiciones objetivas y en los riesgos inherentes a las operaciones que se realizan o se realizarían con cada consumidor. En efecto, la abstención de prestar un servicio debe estar plenamente justificada en criterios objetivos y razonables que deben ponerse en conocimiento del consumidor».

Sobre el particular, en la sentencia SU-157 de 1999 la Corte Constitucional sostuvo lo siguiente:

«[...] En otras palabras, no se transgreden derechos del cliente cuando existe una causa objetiva que explique la desvinculación o la negativa de negociación. Por el contrario, sería evidente el abuso de la libertad negocial privada, opuesto a los principios del Estado Social, si se niega el acceso a la actividad bancaria sin justificación legal o económica alguna».

¹ Ver: Sentencia SU-157 de 1999, M.P. Alejandro Martínez Caballero; Sentencia C-341 de 2006, M.P. Jaime Araujo Rentería



**Superintendencia
Financiera de Colombia**

048

En consecuencia, la Superintendencia Financiera de Colombia les recuerda a todas las entidades vigiladas que la negación en la prestación de productos y servicios financieros debe basarse en criterios objetivos. Por lo tanto, las entidades deben cumplir con las disposiciones mencionadas, con el fin de evitar la materialización de restricciones generalizadas en relación con cualquier grupo de consumidores financieros, que no se sustenten en razones objetivas en los términos previstos en la Constitución Política, la ley aplicable y la jurisprudencia constitucional.

Cordialmente,

CESAR FERRARI PhD.
Superintendente Financiero

Elaboró: Ana María Pérez Herrán, Maya Alejandra Bhatia Ramos y Jose Vicente Mejía Piñeres
Revisó: Sebastián Durán Méndez
Aprobó: Francisco Duque Sandoval