



**Superintendencia  
Financiera de Colombia**

**CARTA CIRCULAR 058 DE 2024**  
(  
30 SEP 2024  
)

**Señores :  
REPRESENTANTES LEGALES DE ENTIDADES VIGILADAS**

**Referencia: Cumplimiento de las normas de protección al consumidor financiero**

Apreciados señores:

Como es de su conocimiento, la Superintendencia Financiera de Colombia debe velar por el cumplimiento de las normas sobre la protección de los consumidores financieros e identificar conductas que vulneren sus derechos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009 y de acuerdo con las funciones establecidas en los artículos 11.2.1.4.10 y 11.2.1.4.11 del Decreto 2555 de 2010. En ese sentido, el Capítulo I del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica establece las cláusulas y prácticas que se consideran abusivas por parte de las entidades vigiladas. Lo anterior, en virtud de la facultad prevista en el literal e del artículo 11 y el literal d del artículo 12 de la Ley 1328 de 2009, la cual señala que la SFC podrá establecer de forma previa y general, cláusulas y prácticas abusivas adicionales a las fijadas en la mencionada Ley.

Según lo previsto en el numeral 6.1.1 del citado Capítulo I, se consideran cláusulas abusivas aquellas que prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros, entre estas, aquellas que limitan el pago anticipado total o parcial de la obligación y la posibilidad de elegir si se abona a capital con disminución de plazo o a capital con disminución del valor de la cuota de la obligación, de acuerdo con el numeral 6.1.1.5 del mismo Capítulo.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en los numerales 6.2.8 y 6.2.28 del mencionado Capítulo, se considera práctica abusiva que las entidades vigiladas establezcan restricciones para el recaudo y el pago de las obligaciones que no responden a criterios claros y plenamente establecidos, así como que no pongan a disposición del consumidor financiero la información relacionada con la posibilidad de hacer abonos o pagar anticipadamente un crédito en los términos que establezca la ley.

Por lo tanto, se insta a los destinatarios de la presente Carta Circular a adherirse estrictamente a las disposiciones normativas en cuestión y a garantizar que sus prácticas se alineen con los principios de protección del consumidor financiero. Se recuerda que el parágrafo del artículo 11 de la Ley 1328 de 2009, señala que cualquier estipulación o uso de cláusulas abusivas en un contrato se entenderá por no escrita y no tendrá efectos; así como que las prácticas abusivas están prohibidas, de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 12 de la mencionada Ley. Adicionalmente, es preciso recordar que estas cláusulas y prácticas abusivas podrán ser sancionadas por esta Superintendencia de conformidad con lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1328 de 2009.



## Superintendencia Financiera de Colombia

La Superintendencia Financiera de Colombia continuará ejerciendo su función de vigilancia para asegurar la correcta implementación de estas normas y la protección efectiva de los derechos de los consumidores financieros.

Cordialmente,

**CESAR FERRARI Ph.D.**

Superintendente Financiero de Colombia

Elaboró:

Yenny Carolina Guevara 

Aprobó:

Guillermo Alberto Sinisterra 

**sfc** Superintendencia  
Financiera  
de Colombia **SERVICIO  
AL CIUDADANO**

DOCUMENTO ORIGINAL RETIRADO A MANO

NOMBRE: Adriana Alvarez

FECHA: 30 Sep 2024

c.c.: 52619530