



Radicación: 2026161370-003-000

Fecha: 2026-08-05 16:22

Superfinanciera Sec. día 1732

Anexos: No

Trámite: 115-CONSULTAS GENERALES Y

ADMINISTRATIVAS

Tipo doc: 39-RESPUESTA FINAL E

Remitente: 090040-090040 -Grupo de Apoyo Legal para
el Consumidor Financiero

Destinatario: [REDACTED] JAIME ANDRES RAMOS
VERGARA

Señor

JAIME ANDRES RAMOS VERGARA

[REDACTED]
Bogotá D.C. (BOGOTÁ D.C.)

Número de Radicación : 2026161370-003-000
Trámite : 115 CONSULTAS GENERALES Y ADMINISTRATIVAS
Actividad : 39 RESPUESTA FINAL E
Expediente : xxxxxx
Anexos :

Respetado señor:

En atención a la comunicación allegada a esta Superintendencia el día 20 de julio de 2026, bajo el **Radicado No. 2026161370**, mediante la cual usted eleva una consulta en los siguientes términos: (...) *la posibilidad jurídica de que un banco realice débitos o compensaciones sobre productos de depósito para aplicar pagos a un crédito hipotecario que además se encuentra en cobro dentro de una demanda ejecutiva; requisitos de autorización expresa, específica y verificable; análisis de cláusulas de adhesión; mínimo vital; devolución de sumas y consecuencias jurídicas (...)*, consideramos procedente efectuar los siguientes comentarios:

I. Consideraciones previas

A partir del análisis de su escrito, se infiere que su consulta busca un pronunciamiento institucional detallado sobre cada uno de los interrogantes planteados, determinar el marco jurídico y de Protección al Consumidor Financiero frente a las competencias que le asisten a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Por lo anterior, es preciso aclarar que si bien en virtud de lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA–, esta Superintendencia emite los conceptos de carácter general a que haya lugar con motivo de las consultas que le son formuladas sobre las materias de su competencia, debe tener presente que estos pronunciamientos no se dirigen a resolver situaciones de interés particular, ni pueden considerarse asesorías encaminadas a determinar consecuencias jurídicas referidas a actos, operaciones o decisiones de los órganos de una entidad vigilada, por lo cual, es claro que sus respuestas no tienen carácter vinculante ni comprometen su responsabilidad, como tampoco tienen por objetivo resolver casos particulares y concretos ni mucho menos emitir una opinión al respecto.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:



"(...) Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparán a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no (...)"

II. Respuesta a su derecho de petición

En consecuencia, procedemos a dar respuesta a su consulta dentro del ámbito de nuestra competencia y circunscrito al marco de jurídico y funcional traído a colación, así:

1. Sobre el alcance, suficiencia, validez, eficacia y eventual carácter abusivo de una cláusula contractual en un pagaré:

La cláusula objeto de consulta dispone lo siguiente:

"Expresamente faculto(amos) y autorizo(amos) a BANCOLOMBIA S.A. para debitar de cualquier depósito a mi(nuestro) favor ya sea en forma individual, conjunta o solidaria, que tenga(mos) o llegare(mos) a tener en dicha entidad, los saldos exigibles a mi(nuestro) cargo (...) o compensarlos contra cualquier otro derecho de crédito a mi(nuestro) favor".

Sobre el particular, resulta pertinente acudir a lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica, Parte I, Título III, Capítulo I, numeral 6.1.5.10, conforme al cual se considera abusiva la cláusula que "permite efectuar débitos automáticos de cuentas de nómina y/o cuentas pensionales sin la autorización expresa del consumidor financiero". (subrayado nuestro)

De la lectura conjunta de la cláusula transcrita y de la disposición citada, se observa que la estipulación contractual **incorpora una autorización expresa, previa y suscrita por el consumidor financiero**, en la que esta faculta de manera inequívoca a la entidad para efectuar el débito o la compensación de los saldos exigibles a su cargo contra los depósitos de que sea titular. En esa medida, la cláusula satisface el elemento que el numeral 6.1.5.10 echa de menos para calificar como abusiva la práctica del débito automático, esto es, la ausencia de autorización expresa. En otros términos, si un consumidor financiero suscribe un contrato con una entidad del sector financiero, el cual incorpora una autorización para efectuar un débito automático, no se consideraría como abusiva una cláusula en ese sentido.

2. ¿Puede una entidad bancaria debitar unilateralmente recursos depositados en una cuenta de ahorros, cuenta corriente, cuenta de nómina, cuenta de honorarios o producto similar del consumidor financiero para aplicarlos al pago de un crédito hipotecario de vivienda?

Con relación a lo consultado, resulta pertinente acudir al concepto emitido por esta Superintendencia mediante los Oficios Nos. 2007011530-002 del 10 de octubre de 2007, 2008041762-001 del 10 de julio de 2008 y 2011054054-002 del 6 de septiembre de 2011, en los cuales se ha señalado que en los contratos de depósito en cuenta de ahorros **no opera la compensación por ministerio de la ley**, a diferencia de lo que ocurre en el depósito en cuenta corriente bancaria, respecto del cual el artículo 1385 del Código de Comercio sí prevé su operancia legal. En consecuencia, en desarrollo del contrato de cuenta de ahorros dicho modo de extinguir las obligaciones **solo puede ejercerse si se cuenta con autorización del consumidor financiero**, la cual puede constar en el respectivo reglamento del producto o en el documento que rija la relación contractual y que haya sido suscrito interpartes.



Esta distinción resulta armónica con lo dispuesto en el artículo 1721 del Código Civil, conforme al cual, por regla general, a la demanda de restitución de depósitos en establecimientos de crédito no puede oponerse la compensación, salvo consentimiento previo del titular. De esta manera, en el caso planteado, la procedencia de la compensación sobre los recursos depositados en la cuenta de ahorros del consumidor dependerá de que dicha autorización se encuentre efectivamente pactada; de no existir tal habilitación contractual, la entidad no estaría facultada para debitar unilateralmente el saldo a título de compensación de la obligación.

De otro lado, consideramos pertinente citar el contenido de la Sentencia Escrita proferida dentro del expediente No. 2017-1532¹, con radicado interno 2017094981, para su conocimiento:

(...) si bien el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad en sus relaciones contractuales, lo anterior no significa que el consumidor financiero esté autorizado, ni le sea permitido, incumplir, descuidar, desatender o desconocer, las obligaciones que paralelamente le asisten, máxime que aquello que se encuentra en juego es su propio patrimonio. A este respecto, vale señalar que el artículo 6° la Ley 1328 de 2009, prevé como buenas prácticas de protección propias del consumidor financiero, entre otras: (i) revisar "los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos" y, (ii) "observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros", sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato, siempre y cuando ellas no correspondan a cláusulas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor o exoneren, limiten o atenuen la responsabilidad de la entidad financiera (literal d y parágrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009)." (...)

3. ¿La respuesta cambia cuando el crédito hipotecario ya se encuentra judicializado mediante demanda ejecutiva?

Sobre el particular ha de indicarse que el hecho de que la obligación se encuentre en curso de un proceso ejecutivo no impide, por sí mismo, que la entidad ejerza la compensación previamente autorizada por el consumidor financiero, pues la admisión de la demanda ejecutiva y la expedición del mandamiento de pago dan cuenta de una obligación clara, expresa y actualmente exigible, cuya vigencia y exigibilidad no se suspenden por el solo inicio del proceso judicial.

En cualquier caso, las partes vinculadas a un proceso judicial deberán seguir las instrucciones del juez en calidad de director del proceso (art. 42 CGP)

4. ¿Puede el banco, en paralelo a una demanda ejecutiva hipotecaria, cobrarse por mano propia mediante débitos o compensaciones sobre productos de depósito del mismo deudor?

Desconocemos a que hace referencia con la expresión “cobrarse por mano propia”. No obstante, en concordancia con el numeral anterior, le informamos que no se conoce un impedimento normativo para que la compensación válidamente pactada pueda operar aun y cuando la obligación este en discusión ante la justicia ordinaria, sin perjuicio de que sus efectos deban hacerse valer dentro de dicha actuación.

5. ¿Qué diferencia exista, desde la perspectiva de la Superintendencia, entre un débito automático autorizado para el pago periódico de cuotas y una compensación unilateral aplicada por el banco frente a una obligación vencida o en mora?

¹ Consulte su contenido [Aquí](#)



Al respecto, habrá de distinguirse que, el **débito automático** es un servicio mediante el cual el consumidor financiero imparte una **orden u autorización de pago** al banco, para que este, con cargo a los recursos depositados en su cuenta de depósito, atienda de manera periódica y recurrente el pago de obligaciones o productos específicamente determinados en el documento suscrito para tal efecto, en esencia se trata de un **mecanismo de ejecución de pago**, no de un modo autónomo de extinción de obligaciones; el consumidor sigue siendo quien paga, solo que a través de una instrucción anticipada.

Por otro lado, la **compensación**, es en cambio un **modo de extinción de las obligaciones** reconocido en los artículos 1714 y siguientes del Código Civil, que opera cuando dos personas son recíproca y simultáneamente deudoras y acreedoras la una de la otra, y que exige el cumplimiento de los requisitos de reciprocidad, homogeneidad, liquidez y exigibilidad actual de ambas obligaciones.

6. ¿Puede una cláusula general de pagaré permitir al banco apropiarse de la totalidad del saldo disponible de una cuenta para aplicar pagos a un crédito hipotecario?

Previo a resolver el interrogante planteado, resulta pertinente precisar que el pagaré, al igual que el reglamento del producto financiero, corresponden a documentos que hacen parte del contrato de adhesión, esto es, aquel en el cual las condiciones y estipulaciones son fijadas de manera unilateral y previa por la entidad financiera, sin que medie una negociación individual de su contenido, quedando el consumidor financiero en la posibilidad de aceptarlas en su integridad o de no contratar. Esta naturaleza explica que cláusulas como la de compensación se redacten en términos generales y discrecionales para la entidad, sin que ello, por sí solo, las tome inválidas o abusivas, en la medida en que se ajusten a los requisitos de expresión, especificidad e información.

Sobre este asunto, ha de indicarse que una cláusula general contenida en un pagaré corresponde a una promesa incondicional de pago que, para el caso concreto, respalda la obligación derivada del crédito hipotecario, es decir que, dicha cláusula sí puede habilitar válidamente a la entidad para aplicar los saldos disponibles del deudor al pago de la obligación en mora, siempre que exista autorización previa y expresa del consumidor financiero.

7. ¿Debe existir orden judicial específica para afectar recursos depositados en una cuenta cuando el banco ya acudió a la vía ejecutiva para cobrar el crédito?

No. Al respecto, ha de insistirse en que, si la compensación fue previamente autorizada por el consumidor, el banco puede ejercerla de forma extrajudicial sin requerir una orden judicial específica, dado que su fuente es contractual, no procesal.

Solo se requiere orden judicial (embargo) cuando la afectación de la cuenta se pretende como medida cautelar dentro del proceso ejecutivo, ante la ausencia o insuficiencia de dicha autorización convencional. En todo caso, la procedencia de lo actuado con o sin orden judicial deberá poder debatirse dentro del proceso ejecutivo en curso.

8. ¿Qué límites impone el régimen de protección al consumidor financiero a la compensación bancaria cuando la operación compromete recursos de subsistencia o de mínimo vital?

En cuanto a este punto, cabe precisar que el rol de la Superintendencia Financiera de Colombia es supervisar el sistema financiero colombiano para preservar su estabilidad, seguridad y confianza, además de proteger a los ahorradores, inversionistas y asegurados, en ese orden, el riesgo de crédito asumido por las entidades vigiladas al momento de otorgar un producto financiero implica la evaluación



previa de la capacidad de pago del consumidor, mecanismo que tiene por objeto verificar, desde el origen de la obligación, que este se encuentre en condiciones razonables de atenderla sin comprometer su subsistencia.

De ello se infiere que, al haber mediado dicha evaluación al momento de la vinculación y el otorgamiento del crédito hipotecario, **no resulta procedente que el consumidor financiero invoque, con posterioridad, la afectación de su mínimo vital como fundamento para sustraerse del cumplimiento de la obligación válidamente contraída ni para oponerse a la compensación que él mismo autorizó**, pues dicho mecanismo de evaluación constituye precisamente la garantía de que la obligación fue asumida dentro de su capacidad de pago.

En suma, la protección al mínimo vital del consumidor financiero no constituye, en sí misma, un mecanismo para eludir el cumplimiento de las obligaciones válidamente contraídas, sino una garantía dirigida a asegurar que los descuentos, débitos o compensaciones que se practiquen sobre sus recursos no comprometan los montos indispensables para su subsistencia y la de su núcleo familiar, en los términos y límites que la ley y la jurisprudencia han reconocido para tal efecto. Al respecto, la Sentencia T-557/15 proferida por la Corte Constitucional señala que: (...) *los requisitos que deben comprobarse para acreditar la vulneración del mínimo vital, se resumen en que: (i) el salario o mesada sea el ingreso exclusivo del trabajador o pensionado o existiendo ingresos adicionales sean insuficientes para la cobertura de sus necesidades básicas, y que (ii) la falta de pago de la prestación genere para el afectado una situación crítica tanto a nivel económico como psicológico, derivada de un hecho injustificado, inminente y grave.* (...)

9. ¿Qué requisitos mínimos debe cumplir una cláusula de débito automático, cargo automático o compensación para considerarse expresa, específica, informada, previa y verificable frente al consumidor financiero?

En cuanto a este punto, y con fundamento en lo dispuesto en los artículos 3°, 7°, 11 y 12 de la Ley 1328 de 2009, ha de entenderse que las reglas que le asisten a las entidades vigiladas corresponden a un conjunto de principios orientados a garantizar la Protección del Consumidor Financiero en el marco de sus relaciones contractuales, sin que ello suponga la enunciación de una lista taxativa, cerrada o uniforme de requisitos formales aplicables por igual a cualquier cláusula o producto.

En esa medida, dichos principios se traducen, de manera general, en que toda autorización de débito, cargo o compensación debe corresponder a una manifestación de voluntad del consumidor financiero, no limitativa de sus derechos ni derivada de una inversión de la carga probatoria en su perjuicio (art. 11, literales a y b; art. 12, literal c), y precedida del suministro de información **cierta, suficiente, clara y oportuna** por parte de la entidad vigilada (art. 7, literal a). La verificación puntual de si, en un caso concreto, dichos principios se satisficieron a cabalidad es una cuestión que dependerá de las circunstancias propias de cada relación contractual, sin que ello desconozca el contenido y alcance de las disposiciones citadas.

10. ¿Una autorización que habla de 'cualquier depósito', 'saldos exigibles' y 'cualquier otro derecho de crédito' cumple el requisito de especificidad?

A su pregunta, resulta necesario indicar que la "especificidad" no hace parte, de manera taxativa, de los principios, requisitos u obligaciones que la Ley 1328 de 2009 atribuye a las entidades vigiladas frente a los consumidores financieros. Empero, si consagra dicha normativa, de manera precisa, el principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna (art. 3°, literal c), y art. 7°, literal a), Ley 1328



de 2009), cuyo propósito es garantizar que la voluntad manifestada por el consumidor sea clara y no ofrezca duda frente al alcance de lo que está aceptando.

A partir de estos principios, del literal a) del artículo 11 de la Ley 1328 de 2009 se desprende que lo proscrito no es la amplitud de la cláusula en sí misma, sino que esta implique una limitación o renuncia al ejercicio de los derechos del consumidor financiero sin que este haya tenido plena conciencia de su alcance. En consecuencia, una autorización redactada en términos tales como "*cualquier depósito*", "*cualquier otro derecho de crédito*" no queda proscrita por esta sola razón, siempre que: (i) identifique con claridad la facultad conferida (debitar y/o compensar); (ii) identifique al sujeto autorizado (la entidad); y (iii) haya sido puesta en conocimiento del consumidor conforme al deber de información ya señalado, lo cual sucede cuando esta autorización se incluye en los diferentes contratos de adhesión puestos a disposición de los consumidores.

Bajo este entendido, si la cláusula fue suscrita de manera expresa por el consumidor, en un documento que él mismo firmó y que contiene literalmente esa amplitud, en principio, no podría alegarse válidamente que desconocía su alcance, pues la propia claridad del texto suscrito satisface la exigencia de información antes referida.

11. ¿Debe la autorización identificar el producto origen, la obligación destino, la periodicidad, el monto exacto o máximo, el plazo de vigencia, la forma de revocatoria y los eventos concretos en los cuales puede operar?

En cuanto a este punto, ha de responderse de manera negativa pues tratándose de condiciones generales que hacen parte de un contrato, su naturaleza impide anticipar y detallar, al momento de su suscripción, la totalidad de los productos, obligaciones o relaciones futuras que el consumidor llegase a tener con la entidad. Exigir que la cláusula identifique de antemano el producto origen específico, la obligación destino puntual, la periodicidad, el monto exacto o máximo, el plazo de vigencia, la forma de revocatoria y cada uno de los eventos concretos en que operará, resultaría a todas luces desproporcionado, en la medida en que la entidad no está en capacidad de prever, al momento de la vinculación inicial del consumidor, cuáles productos futuros llegará este a adquirir, ni las condiciones específicas bajo las cuales se generarán obligaciones exigibles susceptibles de compensación.

Por esta razón, la validez de la cláusula no depende de que contenga ese nivel de detalle, sino de que satisfaga los principios generales ya explicados en este concepto: autorización expresa, no limitativa de derechos y precedida de información clara sobre su alcance amplio (arts. 7°, 11 y 12, Ley 1328 de 2009), sin que la ausencia de una enumeración exhaustiva de periodicidades, montos máximos, plazos de vigencia o eventos puntuales de aplicación afecte, por sí sola, su validez o eficacia frente al consumidor financiero.

12. ¿Debe la cláusula estar separada de las condiciones generales del pagaré o del contrato de adhesión para que exista verdadero consentimiento informado?

No. Al respecto, nos atenemos a lo referido en el numerales 6 y 11 de esta respuesta.

13. ¿Puede considerarse abusiva una cláusula que permite al banco debitar o compensar recursos presentes o futuros sin límite de cuantía, sin periodicidad definida, sin aviso previo y sin salvaguarda del mínimo vital?

No. En cualquier caso, frente a su pregunta, ha de señalarse que no le corresponde a esta Superintendencia, en sede de consulta, calificar como abusiva o no la cláusula objeto de su interrogante,



pues dicha calificación exige un análisis contractual e individualizado de las circunstancias particulares en que fue pactada y ejecutada, análisis que, como se explica en el desarrollo de este concepto, escapa a la órbita de competencia de esta Entidad.

No obstante, de manera general le informamos que el numeral 6.1 y siguientes del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica, no contemplan la cláusula en cuestión dentro del listado de cláusulas abusivas allí previsto.

14. ¿Puede considerarse abusiva una cláusula que traslada al consumidor la carga de demostrar que no autorizó el débito cuando el banco conserva los soportes contractuales, digitales y transaccionales?

No. Para determinar si una cláusula ha sido determinada de forma previa y general como abusiva debe consultar la Circular Básica Jurídica de esta Superintendencia, Parte I Título III Capítulo I, numeral 6.1 y siguientes.

15. ¿La estipulación sometida a consulta se tendría como no escrita o sin efectos si limita derechos del consumidor financiero, afecta el equilibrio contractual o permite abuso de posición dominante contractual?

En cuanto a este interrogante, debe señalarse que lo planteado corresponde a un asunto de naturaleza contractual y probatorio entre las partes, cuyo conocimiento y decisión está llamado a surtir ante la autoridad competente.

Por lo anterior, en sede de consulta, esta Superintendencia no puede emitir juicios de valor al respecto, comoquiera que se trata de un asunto particular y concreto sobre el cual esta Entidad carece de injerencia en sede administrativa, sin perjuicio de las actuaciones que el interesado pueda promover ante la instancia que corresponda.

No obstante, de forma previa y general debemos indicarle que una cláusula que *ex ante* se considera abusiva puede tenerse por no escrita o sin efectos para el consumidor financiero, de conformidad con lo establecido en el parágrafo del art. 11 de la Ley 1328 de 2009.

16. ¿Qué ejemplos puede suministrar la Superintendencia de cláusulas válidas de débito automático y qué ejemplos de cláusulas abusivas o insuficientes para autorizar débitos o compensaciones?

Al respecto, es necesario que se dirija a cualquiera de los contratos de depósito que ponen a disposición las entidades vigiladas a sus consumidores en los cuales se incluya una cláusula de débito automático, la cual se considera válida.

En cuanto a las cláusulas abusivas que la SFC ha calificado de forma previa y general bajo esa característica, puede dirigirse al numeral 6.1 y siguientes del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica.

17. ¿Qué concepto merece, desde la perspectiva de protección al consumidor financiero, la cláusula transcrita en el numeral 4 de esta consulta?

Sobre este particular, nos remitimos a lo expuesto en el numeral 1 del presente concepto.



18. ¿Dicha cláusula puede servir como autorización suficiente para debitar recursos de una cuenta de depósito y aplicarlos al pago de un crédito hipotecario de vivienda?

Sobre este particular, nos remitimos a lo expuesto en el numeral 1 del presente concepto.

19. ¿La expresión 'cualquier depósito' resulta compatible con el deber de información clara, suficiente y verificable?

Sobre este particular, nos remitimos a lo expuesto en el numeral 9 del presente concepto.

20. ¿La referencia a depósitos que el consumidor 'llegare a tener' en el futuro puede producir efectos indefinidos contra el consumidor financiero?

No. En cuanto a este punto, debe indicarse que la referencia a los depósitos que el consumidor "llegare a tener" en la entidad corresponde, precisamente, a la naturaleza de una cláusula propia de un reglamento de depósito, cuyo propósito es extender su alcance a la generalidad de los productos que el consumidor adquiera con la entidad a lo largo de su relación contractual, sin necesidad de suscribir una nueva autorización cada vez que abra una cuenta o adquiera un nuevo producto. En esa medida, que la cláusula proyecte sus efectos hacia el futuro no la torna, por esa sola característica, indefinida o inválida, pues ese es justamente el propósito y la utilidad práctica de este tipo de estipulaciones generales.

21. ¿La posibilidad de compensar contra 'cualquier otro derecho de crédito' es compatible con el régimen de cláusulas abusivas de la Ley 1328 de 2009?

Al respecto, nos atenemos a lo referido en el numeral 1 de esta respuesta.

22. ¿Debe Bancolombia demostrar la aceptación individualizada de esta cláusula y su explicación previa al consumidor, o basta con la firma general del pagaré?

Al respecto, se considera suficiente que esté contenida en el pagaré, cuyo clausulado es puesto en conocimiento al consumidor financiera de forma previa a obtener su consentimiento. No obstante, se considera procedente añadir que las expresiones "cualquier depósito" que "llegare a tener" debe ser entendida como los depósitos bancarios en sus diferentes modalidades.

Del mismo modo, la posibilidad de llevar a cabo la compensación como fenómeno jurídico para extinguir obligaciones², en principio, no comporta ningún abuso en contra de los consumidores, siempre que estos hayan aceptado con su firma los términos y condiciones del contrato puesto a su consideración.

23. ¿Qué documentos, registros, trazabilidad digital o soportes debe conservar y exhibir la entidad para probar que esa cláusula fue conocida, aceptada y entendida por el consumidor?

Al respecto, nos atenemos a lo referido en el numeral 15 de esta respuesta; sin embargo, es preciso decir que para acreditar que el consumidor conoció y aceptó la cláusula es el propio documento firmado por él, esto es, el pagaré o el reglamento del producto que contiene la estipulación de compensación.

² Artículo 1714. Compensación. Cuando dos personas son deudoras una de otra, se opera entre ellas una compensación que extingue ambas deudas, del modo y en los casos que van a explicarse.



La firma del consumidor sobre ese documento constituye la prueba de que aceptó su contenido, incluida la cláusula en cuestión, sin que se requiera, adicionalmente, un registro separado, una grabación, una casilla de aceptación electrónica independiente u otro mecanismo distinto para tener por demostrada dicha aceptación.

Esto no impide que la entidad financiera pruebe el consentimiento del consumidor financiero respecto de la cláusula de débito automático por cualquier otro elemento probatorio válido en Colombia.

24. ¿Qué debe hacer una entidad financiera antes de ejecutar un débito o compensación si conoce, puede conocer o razonablemente debe verificar que los recursos depositados corresponden a honorarios, ingresos laborales, mesadas, salarios, recursos de subsistencia o dineros necesarios para el mínimo vital?

Al respecto, nos atenemos a lo referido en los numerales 2, 8 y 9 de esta respuesta.

25. ¿Debe el banco verificar si el débito dejará al consumidor sin saldo disponible para alimentación, vivienda, servicios públicos, salud, transporte, trabajo o sostenimiento familiar?

No. En cuanto a este punto, nos remitimos a las consideraciones expuestas en el numeral 8 de este concepto, en el sentido, la valoración de la capacidad económica del consumidor y de su aptitud para atender sus necesidades básicas no es una verificación que deba repetirse cada vez que la entidad ejecuta un débito o una compensación, pues dicho análisis ya fue surtido de manera previa, integral y particularizada al momento del estudio que originó la obligación, oportunidad en la que la entidad examinó la situación financiera del solicitante y determinó que la obligación resultaba compatible con su capacidad de pago.

26. ¿Debe existir un protocolo previo de verificación, advertencia, contacto con el consumidor, análisis de vulnerabilidad o revisión de proporcionalidad antes de debitar la totalidad de los recursos disponibles?

No. Al respecto, nos atenemos a lo referido en el numeral 25 de esta respuesta, dejando de presente que la compensación debe ejecutarse y sujetarse al límite objetivo, es decir, que la operación debe recaer sobre el monto de la obligación o saldo pendiente de la deuda, sin que pueda la entidad retener o aplicar una suma superior a dicho monto.

27. ¿Qué ocurre si la entidad debita el 100% de los recursos disponibles y después el consumidor informa afectación al mínimo vital?

Sobre este asunto, ha de insistirse en que este análisis y decisión en el caso concreto le corresponderá al juez que conoce del mismo ya que es dicha autoridad judicial quien debe determinar, dentro del respectivo proceso lo correspondiente. No obstante, hemos de insistir en que la Corte Constitucional señale los requisitos que deben comprobarse para acreditar la vulneración del mínimo vital, los cuales dejamos para su conocimiento en el numeral 8 de esta respuesta.

28. ¿La entidad está obligada a suspender nuevos débitos o compensaciones cuando recibe una reclamación en la que se alega afectación del mínimo vital?

Desde una perspectiva general es preciso aclarar que una reclamación cumple un propósito de manifestación de inconformidad por parte del consumidor financiero al que la entidad vigilada está en deber de responder de manera completa, veraz y suficiente sin que ello implique inmediata favorabilidad.



Lo anterior, va de la mano con lo señalado en el numeral 27 de esta respuesta. No obstante, la atención de una reclamación no implica que la respuesta deba ser favorable a las pretensiones del peticionario. En consecuencia, la entidad acreedora podrá analizar la situación presentada, sin que sea dado a esta Superintendencia obligar a su vigilada a resolver en uno u otro sentido.

29. ¿Qué soportes puede exigir razonablemente la entidad para valorar la afectación del mínimo vital y cuáles no puede exigir por resultar desproporcionados?

Al respecto, hemos de insistir en que al haber mediado un estudio de crédito previo que validó la capacidad de pago del consumidor, no resulta razonable que la entidad exija, al momento de la compensación, soportes adicionales orientados a reevaluar dicha capacidad o a justificar nuevamente su situación financiera. En todo caso, la entidad financiera podrá solicitar los documentos que en su política de riesgos considere pertinentes para resolver la inconformidad presentada por el consumidor financiero.

30. ¿El deber de debida atención, información y trato justo al consumidor financiero impone a la entidad una carga de valoración especial cuando el débito recae sobre recursos de subsistencia?

Al respecto, nos atenemos a lo referido en el numeral 8 de esta respuesta.

31. Si un débito o compensación se realizó sin autorización expresa, específica y verificable, ¿la entidad vigilada está obligada a devolver o reversar los recursos?

No. Al respecto debemos resaltar que es la autoridad judicial quien debe determinar, dentro del respectivo proceso, si la compensación alegada por el consumidor financiero cumple los requisitos de ley y, en consecuencia, ordenar (de ser el caso) la reliquidación de la obligación ejecutada, con los ajustes contables que de ello se deriven. En este sentido, cualquier devolución, reversión o corrección que pretenda el peticionario frente a la entidad vigilada debe tramitarse como una consecuencia de la decisión que sobre la compensación adopte el juez, y no como una determinación autónoma de esta Superintendencia, la cual excedería el ámbito de sus competencias administrativas en materia de Protección al Consumidor Financiero.

32. Si el débito se fundamentó en una cláusula considerada abusiva, no escrita, ineficaz o insuficiente, ¿cuál debe ser el efecto frente al dinero debitado?

Con respecto a este punto, se aclara que en sede de consulta no es posible valorar, determinar o sugerir efectos sobre el particular por ser un asunto que implica controversias contractuales, las cuales son competencia de los jueces de la república o si fuere el caso de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia, quien determinará el efecto frente al dinero debitado si es que se encuentra alguna cláusula abusiva en los diferentes contratos celebrados por las partes.

33. ¿La devolución debe comprender únicamente el capital debitado o también intereses, rendimientos, costos, comisiones, seguros, cargos derivados y demás perjuicios acreditables?

Sobre este asunto, se aclara que estará a cargo del consumidor financiero solicitar oportunamente la reliquidación de la obligación dentro del proceso ejecutivo en curso, a efectos de que la suma compensada sea reconocida y descontada del capital, intereses y demás conceptos cobrados, evitando así un doble cobro. Para el efecto, será el juez encargado de la dirección del proceso quien resuelva una petición en ese sentido.



34. ¿Debe la entidad corregir la aplicación contable del pago al crédito hipotecario cuando se determine que el débito no estaba autorizado o fue contrario al régimen de protección al consumidor?

Conforme a lo expuesto en el presente concepto, debe reiterarse que no le compete a esta Superintendencia, en sede de consulta, determinar la referida corrección en el caso concreto, pues ello supondría un pronunciamiento sobre una situación particular cuya determinación corresponde, en su caso, al juez que conozca del asunto.

35. ¿Qué plazo razonable tiene una entidad vigilada para devolver recursos cuando reconoce que el débito fue indebido?

Al respecto, ha de insistirse que no le compete a esta Superintendencia, en sede de consulta, fijar, definir o sugerir plazos aplicables al caso concreto, pues ello supondría un pronunciamiento sobre una situación particular cuya determinación corresponde, en su caso, al juez que conozca del asunto.

36. Si la Superintendencia, en sede administrativa de queja, no ordena directamente una devolución patrimonial, ¿qué ruta debe seguir el consumidor para obtener la restitución: reclamación directa, Defensor del Consumidor Financiero, acción jurisdiccional ante la SFC, juez ordinario u otra?

Sobre el particular cabe destacar que, en sede de consulta, este organismo de supervisión no tiene competencia para reconocer o negar derechos, señalar responsabilidades, ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, declarar el incumplimiento de obligaciones, establecer las consecuencias de incumplimientos, ni otras atribuciones para la solución de controversias contractuales. No obstante, en torno a la ruta que debe seguir el consumidor financiero, le informamos que este tipo de pretensiones puede presentarlas ante el centro de conciliación de esta Superintendencia o a través del ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero, consagrada en el artículo 57 y siguientes de la ley 1480 de 2011.

Por lo anterior, si usted considera que sus derechos como consumidor financiero han sido vulnerados, esta Superintendencia cuenta con los siguientes mecanismos para hacer valer sus derechos:

a) Acción de protección al consumidor financiero

Este es un proceso judicial (Demanda) que puede adelantarse ante esta entidad cuando la ley le atribuya competencia. Este mecanismo:

- Es un servicio gratuito
- No requiere abogado para aquellos casos en los que las pretensiones sean inferiores a 40 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Se exige haber presentado queja previamente contra la entidad vigilada como requisito de procedibilidad.
- Está sujeta a admisión según competencia y requisitos exigidos.
- Puede radicar su solicitud en jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co.

Para más información consulte en Servicios de justicia SFC.

Si la demanda es admitida, un juez especializado de esta Superintendencia será quien resolverá la controversia planteada entre usted y las entidades vigiladas.



b) Conciliación Extrajudicial

También puede solicitar una audiencia de conciliación ante esta entidad.

Este mecanismo:

- Es un servicio gratuito.
- No requiere abogado.
- Está sujeta a admisión según competencia.
- Es un método alternativo de solución de conflictos, y depende de la voluntad de las partes (Consumidor financiero - Entidad vigilada), en la cual la SFC actúa como mediador.
- Puede radicar su solicitud en el correo electrónico: jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co.

Para más información consulte: Conciliación-Extrajudicial.

Ahora bien, sumado a los dos anteriores, usted puede, en cualquier momento, acudir ante el Defensor del Consumidor Financiero de la entidad vigilada o acudir a la jurisdicción ordinaria.

37. ¿Qué consecuencias jurídicas puede generar para una entidad vigilada la incorporación o aplicación de cláusulas abusivas de débito o compensación?

En relación con lo consultado, debe advertirse que, en principio, la aplicación de prácticas o cláusulas abusivas por parte de las entidades vigiladas por esta Superintendencia va en contravía de los principios y disposiciones del Régimen de Protección del Consumidor Financiero; Así, si la SFC en sede administrativa considera que un contrato de adhesión puesto a disposición de la generalidad de los consumidores financieros ha incluido una cláusula abusiva, podría adoptar una orden administrativa (art. 326 Num. 5 lit. a del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero)

No obstante, en sede consulta no se tiene la competencia para señalar posibles consecuencias jurídicas de manera individual, ya que el análisis de las mismas es propio de los jueces de la república, así como de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia en ejercicio de la acción de protección al consumidor consagrada en el artículo 57 y siguientes de la ley 1480 de 2011.

38. ¿Qué consecuencias administrativas puede imponer la Superintendencia frente a prácticas abusivas, incumplimiento de deberes de información, afectación del consumidor financiero o aplicación de cláusulas no escritas?

En lo que concierne a las consecuencias administrativas, conviene precisar que las actuaciones de supervisión, inspección y control adelantadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, están encaminadas a identificar, corregir y prevenir las causas generadoras del daño a los consumidores de manera colectiva mas no individual, de tal suerte que por su naturaleza y por las reglas de reserva que rigen determinadas actuaciones de supervisión, su desarrollo y resultados no necesariamente son informados al consumidor financiero que presentó la queja.

Por esta razón, la Entidad no puede suministrar a terceros que no hagan parte de las actuaciones administrativas información relacionada con investigaciones, actuaciones de supervisión o procesos administrativos que no tengan carácter público.



En cualquier caso, la Superintendencia también cuenta con facultades sancionatorias (EOSF. Art. 208), que puede ejercer en el evento de contar con evidencia atendible sobre incumplimientos de carácter legal por parte de sus entidades vigiladas

39. ¿La aplicación de una cláusula abusiva puede constituir práctica abusiva independiente de la nulidad o ineficacia de la cláusula?

Si. Al respecto, nos atenemos a lo referido en el numeral 6.2.51 de la Circular Básica Jurídica que reza:
(...) Todas aquellas conductas que contravengan los supuestos establecidos como cláusulas abusivas en la ley o en las circulares de esta superintendencia que impartan instrucciones sobre la materia. (...)

40. ¿Qué valor probatorio tiene la respuesta de la entidad cuando no identifica la cláusula exacta, la autorización concreta, la fecha de aceptación, el canal de aceptación y la trazabilidad del consentimiento?

Al respecto debe indicarse que el valor probatorio que corresponda otorgar a la respuesta de la entidad, frente a las omisiones que usted plantea, es un análisis que debe darse en sede jurisdiccional, esto es, corresponde al juez que conozca del asunto valorarlo dentro del proceso respectivo.

41. ¿La falta de respuesta clara, completa y congruente sobre la autorización de débito puede ser valorada en contra de la entidad financiera en una futura acción jurisdiccional o demanda ordinaria?

Al respecto, debemos insistir en que son los jueces de la república quienes deberán valorar en contra o no el supuesto de hecho por usted mencionado.

42. ¿Qué documentos debe conservar y entregar la entidad para justificar un débito o compensación: pagaré, contrato, reglamento, aceptación separada, logs digitales, soporte transaccional, autorización de débito, historia de cuenta, historia de crédito, matriz de aplicación del pago y análisis de mínimo vital?

Al respecto, nos atenemos a lo referido en el numeral 23 de esta respuesta.

43. ¿Qué recomendaciones imparte la Superintendencia a las entidades vigiladas para evitar que cláusulas generales de compensación sean utilizadas como mecanismos de cobro por fuera del debido proceso y del equilibrio contractual?

En cuanto a este punto, debe indicarse que no existe evidencia de que el uso de una cláusula general de compensación sea usado como mecanismo de cobro por fuera del debido proceso, como lo afirma en su pregunta.

Del mismo modo, debe señalarse que esta Superintendencia no imparte recomendaciones puntuales o particulares a las entidades vigiladas frente a cada tipo de cláusula contractual, sino que ejerce su función de Protección al Consumidor Financiero a través de la exigencia general del cumplimiento del Régimen de Protección al Consumidor Financiero previsto en la Ley 1328 de 2009, y de la expedición de circulares externas cuando así se requiera, en ejercicio de las facultades de regulación e instrucción que le son propias.

En ese sentido, la garantía de protección de los derechos de los consumidores financieros se materializa a través de: (i) la exigencia permanente del cumplimiento de los principios y deberes consagrados en



los artículos 3°, 7°, 11 y 12 de la Ley 1328 de 2009 (transparencia, información cierta y suficiente, prohibición de cláusulas abusivas y de inversión de la carga de la prueba); (ii) la calificación previa y general de prácticas y cláusulas abusivas a través de la Circular Básica Jurídica, instrumento que las entidades vigiladas deben observar en el diseño y aplicación de este tipo de estipulaciones; y (iii) la expedición de las circulares externas que, de manera general para el sector, la Superintendencia considere necesarias para precisar o reforzar dichas exigencias, en ejercicio de sus facultades de regulación e instrucción.

Estas herramientas de carácter general son las que permiten a esta Superintendencia exigir, de manera uniforme a todas las entidades vigiladas, que las cláusulas de compensación se ajusten al régimen de protección al consumidor financiero, sin que ello implique la formulación de recomendaciones específicas frente al caso individual planteado en su consulta, cuya valoración, se reitera, corresponde a las instancias ya señaladas a lo largo de este concepto.

44. Indicar si la Superintendencia cuenta con conceptos, circulares, instrucciones, doctrina administrativa o criterios previos sobre débitos, compensaciones y cláusulas de autorización en contratos de adhesión financieros.

Para efectos de su consulta, resulta pertinente remitirnos al Concepto 2018154959-003 del 6 de febrero de 2019, el cual hace referencia a la calificación de cláusulas y prácticas abusivas la cual podrá consultar en el siguiente enlace:

<https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10099921/normativaconceptos-y-jurisprudencia-conceptosconceptos-10099921/>

45. Precisar si la cláusula transcrita puede considerarse expresa y específica o si, por el contrario, presenta rasgos de generalidad, indeterminación o abuso contractual.

Al respecto, nos atenemos a lo referido en los numerales 1 y 15 de esta respuesta.

46. Precisar qué documentos debe exhibir una entidad financiera para demostrar la autorización del consumidor y la legalidad de la operación.

Al respecto, nos atenemos a lo referido en el numeral 23 de esta respuesta.

47. Indicar cuál es la ruta institucional adecuada para reclamar la devolución de recursos cuando el consumidor sostiene que el débito fue indebido y afectó su mínimo vital.

Sobre este aspecto, conviene señalar que esta Entidad se encuentra impedida para emitir un pronunciamiento respecto de la procedencia de la devolución, reversión o corrección solicitada por el peticionario, como quiera que ello supondría, de manera previa, un juicio de valor sobre la legalidad y los efectos concretos de la compensación practicada en el caso particular, aspecto que, según se expuso en los numerales precedentes de este concepto, corresponde al juez que conoce del proceso ejecutivo en curso.

48. Indicar qué consecuencias administrativas, sancionatorias, contractuales, probatorias o jurisdiccionales pueden derivarse de la incorporación o aplicación de cláusulas abusivas y de la ejecución de débitos sin autorización válida.

Al respecto, nos atenemos a lo referido en el numeral 38 de esta respuesta.



Ahora bien, en virtud de lo precisado en dicho numeral, si usted considera que el actuar de **BANCOLOMBIA S.A.**, puede afectar de manera previa y general a los consumidores financieros en su totalidad y que hayan tomado productos con los términos y condiciones suscritas por usted, puede allegar el análisis que considere suficiente y, en ejercicio de las facultades de inspección vigilancia y control, la Delegatura para el consumidor financiero podría determinar la necesidad o no de efectuar las investigaciones administrativas y de supervisión correspondientes para determinar, de forma previa y general que, se presenta la cláusula o práctica abusiva por usted solicitada. Se aclara que este tipo de investigaciones están sometidos a reserva en virtud de lo señalado en el art 337 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. La información puede ser remitida al correo electrónico: super@superfinanciera.gov.co.

Esto no significa que, de considerarse así, usted vaya a ser beneficiario de algún tipo de remuneración, indemnización o pago de perjuicios entre otros, pues ese tipo de pretensiones deben canalizarse por la **vía jurisdiccional**.

Con fundamento en lo aquí expuesto, esta Superintendencia considera atendida en su integridad la petición formulada dejándole de presente que, si requiere orientación adicional, puede comunicarse con nosotros a través de cualquiera de nuestros canales de atención:

- Centro de Contacto Telefónico (601) 307 8042.
- WhatsApp 317 639 8781.
- Chat SFC disponible en nuestro sitio web: www.superfinanciera.gov.co.
- Atención Presencial: Calle 7 No. 4 - 49 Piso 1 - Punto Ciudadano - Bogotá.
- Conmutador: (601) 594 0200, (601) 594 0201 y (601) 350 8166.
- Línea gratuita nacional: 01 8000 120100.

Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., en jornada continua.

¿Deseas contestar una breve encuesta sobre nuestro servicio? Da clic [aquí](#) o ingresa a la encuesta de satisfacción disponible en el portal www.superfinanciera.gov.co enlace: Atención y servicios a la ciudadanía > Atención al ciudadano > Encuesta de satisfacción, seleccionando el servicio a evaluar "2. Consultas, Peticiones y Solicitudes de información".

Cordialmente,

**JAVIER ALFONSO
PULIDO PLAZAS**



Superintendencia
Financiera de Colombia

Firmado digitalmente por:
JAVIER ALFONSO PULIDO PLAZAS
Fecha: 2026/08/05 - 16:22:10 COT

JAVIER ALFONSO PULIDO PLAZAS

090040 - COORDINADOR GRUPO APOYO LEGAL PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO

090040 -Grupo de Apoyo Legal para el Consumidor Financiero

Copia a:



Elaboró:

JEIMMY PAOLA TORRES ACEVEDO

Revisó y aprobó:

JAVIER ALFONSO PULIDO PLAZAS