



Radicación: 2026244022-000-000

Superfinanciera

Fecha: 2026-10-20 11:24 Sec. día 4810

Anexos: No

Trámite: 117-PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

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 : 2026244022-000-000

Trámite : 117 PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Actividad : 39 RESPUESTA FINAL E

Anexos :

Respetado Señor:

En atención a la comunicación allegada a esta Superintendencia el día 21 de agosto de 2026, bajo el **Radicado No. 2026211139**, mediante la cual usted eleva una consulta sobre: (...) *el beneficio de inembargabilidad de los depósitos de ahorro, los deberes de las entidades vigiladas frente a órdenes judiciales de embargo y las compensaciones o débitos sobre cuentas embargadas o sobre recursos inembargables* (...) consideramos procedente efectuar los siguientes comentarios:

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 (...)".

En consecuencia, procedemos a dar respuesta a su consulta dentro del ámbito de nuestra competencia, así:

- 1. ¿Cuáles son las normas legales vigentes que consagran el beneficio de inembargabilidad de los depósitos en cuentas de ahorro de personas naturales y cuál es, a juicio de esa Superintendencia, su finalidad?**

Sea lo primero indicar que el numeral 2 del artículo 594 del Código General del Proceso dispone que no se podrán embargar los depósitos de ahorro constituidos en los establecimientos de crédito, en el monto señalado por la autoridad competente, salvo para el pago de créditos alimentarios. En consecuencia, tratándose de obligaciones alimentarias, el embargo procede sin consideración al límite de inembargabilidad.

Este beneficio tiene su origen en el artículo 29 del Decreto Legislativo 2349 de 1965 y se encuentra recogido en el numeral 4 del artículo 126 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Asimismo, esta Superintendencia ha precisado que el beneficio aplica a los depósitos de bajo monto y a los depósitos ordinarios regulados en el Decreto 2555 de 2010 artículo 10.5.3.1.1.

En cuanto al monto, los artículos 1 y 2 del Decreto 564 de 1996 establecen el límite de inembargabilidad y su reajuste anual. Con el fin de preservar el valor real del beneficio, esta Superintendencia divulga cada año los montos actualizados mediante carta circular.

Respecto de la finalidad, esta Superintendencia ha señalado que el legislador quiso rodear de beneficios especiales los dineros depositados en las secciones de ahorro por personas naturales, con el objetivo de fomentar el ahorro popular y combatir el desempleo.¹ Esa finalidad se ratifica en la excepción por créditos alimentarios, que mantiene la misma lógica: el beneficio se predica de las personas naturales, de quienes se deduce el deber de asistencia y provisión de alimentos.

- 2. ¿El beneficio de inembargabilidad está establecido en favor del titular persona natural? ¿Puede la entidad vigilada depositaria, o un tercero, invocarlo en su propio interés?**

Para dar respuesta a su pregunta conviene acudir al **Concepto 2020027449-003 del 13 de abril de 2020 que indica que:**

***Síntesis:** De acuerdo con la normatividad vigente, el beneficio de inembargabilidad aplica tanto a los "Depósitos de bajo monto" como a los "Depósitos ordinarios" y, en la medida en que estos últimos pueden abrirse por personas naturales y jurídicas, dicha prerrogativa se extiende en favor de las personas jurídicas titulares de "Depósitos ordinarios".*

«(...) consulta dirigida a conocer si "las personas jurídicas con procesos judiciales gozan del beneficio de límite de inembargabilidad en las cuentas de ahorro".

En atención a los términos de su inquietud debemos manifestarles que es la autoridad judicial la llamada a determinar en cada caso y en el escenario del proceso bajo su dirección la aplicación del beneficio de inembargabilidad sobre los bienes o recursos de las partes intervinientes, toda vez que es de su resorte el interpretar, entender y adecuar la situación objeto de debate a derecho.

¹ Concepto SFC 2011014399-003 del 10 de mayo de 2011



Ahora, respecto de la regulación que consagra el beneficio de inembargabilidad en favor de los titulares de recursos depositados en cuentas de ahorro a que alude su petición, encontramos pertinente realizar las siguientes precisiones:

En primer lugar, la Ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso) prescribe que además de los bienes inembargables señalados en la Constitución Política o en leyes especiales, no se podrán embargar, entre otros “Los depósitos de ahorro constituidos en los establecimientos de crédito, en el monto señalado por la autoridad competente, salvo para el pago de créditos alimentarios” (artículo 594, numeral 2).

Por su parte, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993), con la modificación que introdujo la Ley 1555 de 2012 al numeral 4 del artículo 126, extendió el beneficio de inembargabilidad reconocido tradicionalmente respecto de las sumas depositadas en la sección de ahorros de los establecimientos de crédito, a las consignadas en los “depósitos electrónicos a los que se refiere el artículo 2.1.15.1.1 del Decreto Único 2555 de 2010”, definidos como “depósitos a la vista, diferentes de las cuentas corrientes y de ahorro, a nombre de personas naturales o jurídicas” (Decreto 4687 de 2011, artículo 1) ofrecidos por los mismos establecimientos y, posteriormente, también por las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos, en adelante SEDPE (Decretos 1491 de 2015 y 2076 de 2015).

En ese mismo artículo y subsiguientes (Capítulos 1 a 3, Título 15, Libro 1, Parte 2) se preveía la caracterización de esa nueva modalidad de productos de captación, el trámite simplificado para su apertura, así como las condiciones mínimas que debían reunir los denominados “depósitos electrónicos”, en los siguientes términos:

a) El depósito debe estar asociado a uno o más instrumentos o mecanismos que permiten a su titular, mediante documentos físicos o mensajes de datos, extinguir una obligación dineraria y/o transferir fondos y/o hacer retiros.

b) El contrato deberá establecer de manera clara, los canales a los cuales se tendrá acceso, así como aquellos que se encuentren restringidos.

c) El contrato deberá establecer un plazo máximo de vigencia cuando el depósito permanezca sin fondos, luego del cual se dará su terminación unilateral. Dicho plazo no podrá superar los tres (3) meses.

d) El contrato deberá establecer si el establecimiento de crédito o la Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos - SEDPE ofrece o no el reconocimiento de una tasa de interés por la captación de recursos mediante depósitos electrónicos.

Ahora bien, es importante mencionar que en reciente iniciativa el Gobierno Nacional decidió unificar el régimen de diversos productos de captación que contaban con características similares, tales como: cuentas de ahorro electrónicas (CAEs), cuentas de ahorro con trámite simplificado (CATs) y depósitos electrónicos (DE), a partir de la consideración expresada en el Decreto 222 de 2020 de febrero 14 del año en curso, en los siguientes términos:

Que las cuentas de ahorro electrónicas y los depósitos electrónicos con trámite de apertura simplificado han permitido a la población realizar pagos y transacciones de forma segura y construir historiales de información que permitan a la población transitar a otros productos financieros como el crédito y así aumentar la inclusión financiera;

Se tiene entonces que con la expedición del Decreto 222 de 2020, modificadorio del Decreto Único 2555 de 2010 (Parte 2, Libro 1, Título 15) en lo relacionado con las cuentas de ahorro electrónicas y los depósitos electrónicos, se introdujo la siguiente clasificación de esos productos financieros digitales e inclusivos: i) Depósitos de bajo monto (Capítulo 1, artículos 2.1.15.1.1 a 2.1.15.1.4) y ii) Depósitos ordinarios (Capítulo 2, artículos 2.1.15.2.1 a 2.1.15.2.4).

Como resultado de la modificación normativa en mención se observa que el texto del referido artículo 2.1.15.1.1 objeto de remisión legal, en la actualidad contiene una enunciación del tipo de entidades



autorizadas para ofrecer depósitos de bajo monto; lo propio sucede en el artículo 2.1.15.2.1 con la mención de las mismas entidades, a las cuales les incluye también dentro de la lista de operaciones autorizadas, los "Depósitos ordinarios".

Sin embargo, en el análisis del Capítulo 2 y, concretamente, de su artículo 2.1.15.2.2, se advierte que la definición y la caracterización transcritas a continuación sobre los "Depósitos ordinarios", coinciden sustancialmente con los que se preveían en el artículo 2.1.15.1.1 objeto de remisión por el numeral 4 del artículo 126 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero:

Artículo 2.1.15.2.2. Características del depósito ordinario. Los depósitos ordinarios son depósitos a la vista a nombre de personas naturales y personas jurídicas, con las siguientes características:

- a) El depósito debe estar asociado a uno o más instrumentos o mecanismos que permiten a su titular, mediante documentos físicos o mensajes de datos, extinguir una obligación dineraria y/o transferir fondos y/o hacer retiros;*
- b) El contrato deberá establecer de manera clara, los canales a los cuales se tendrá acceso, así como aquellos que se encuentren restringidos;*
- c) El contrato podrá terminarse unilateralmente en caso de que el depósito permanezca sin fondos durante un plazo que para el efecto determinen las partes, el cual no podrá ser nunca inferior a 3 meses;*
- d) El contrato deberá establecer si se ofrece o no el reconocimiento de una tasa de interés por la captación de recursos mediante depósitos ordinarios.*

Como corolario de lo expuesto, se colige que el Decreto Único 2555 de 2010 mantiene la regulación de los "depósitos electrónicos" a los que alude el numeral 4 del artículo 126 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, bajo la actual denominación "Depósitos ordinarios", catalogados como depósitos a la vista a nombre de personas naturales y personas jurídicas en su artículo 2.1.15.2.2.

A partir de las anteriores consideraciones se entiende que, de acuerdo con la normatividad vigente, el beneficio de inembargabilidad aplica tanto a los "Depósitos de bajo monto" como a los "Depósitos ordinarios" y, en la medida en que estos últimos pueden abrirse por personas naturales y jurídicas, dicha prerrogativa se extiende en favor de las personas jurídicas titulares de "Depósitos ordinarios".

De lo anterior se colige que el beneficio resulta aplicable tanto a los depósitos ordinarios como a los de bajo monto. En consecuencia, amparará a las personas naturales y a las jurídicas, según el tipo de depósito de que sean titulares y las condiciones que la normativa establece para cada uno.

No obstante, recuerde que es el juez quien cuenta con la facultad de dirigir el proceso y de emitir las ordenes de embargo mencionadas en su consulta.

3. ¿Qué actos ha expedido esa Superintendencia desde el 1 de enero de 2022 hasta la fecha para actualizar el monto inembargable de los depósitos de ahorro? ¿Cuál es el monto fijado en cada uno y cuál es su período de vigencia?

Al respecto, debe precisarse que los montos de inembargabilidad son divulgados por esta Superintendencia mediante cartas circulares que expide anualmente, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto 564 de 1996, y con las cuales se publican los montos actualizados de los beneficios de inembargabilidad.

Para su consulta, el histórico de las cartas circulares sobre la actualización de dichos montos puede ser validado en el siguiente enlace:



<https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/61145/normativanormativa-generalcirculares-externas-cartas-circulares-y-resoluciones-desde-el-ano-cartas-circulares-61145/>

- 4. ¿El monto inembargable se aplica sobre el saldo disponible en cada momento, o funciona como un tope acumulado de retenciones dentro de un período? ¿Cómo deben tratarse los depósitos que ingresan a la cuenta después del registro de una medida de embargo?**

Sobre este asunto, habrá de remitirse al Concepto 2011014399-003 del 10 de mayo de 2011 el cual dispone que:

(...) No existe norma que limite el número de cuentas de ahorros que pueden estar cobijadas por una medida de embargo. La normatividad dictada sobre inembargabilidad de los depósitos de ahorros no está orientada en función de un número de cuentas, sino en relación con las sumas depositadas en las secciones de ahorros de los bancos. Cuando la persona posee más de una cuenta de ahorros se considera que deberá sumarse el saldo existente en cada una de ellas, y el monto que exceda podrá ser objeto de medida cautelar. (...)

En conclusión, el límite de inembargabilidad en Colombia protege un monto global de dinero acumulado y no un número determinado de cuentas de ahorros. Por ende, para aplicar la medida cautelar sobre una persona con múltiples cuentas, la entidad financiera debe consolidar el saldo total disponible en todas ellas; únicamente el dinero que sobrepase el límite inembargable fijado por la ley será objeto de embargo.

- 5. Cuando una persona natural tiene varias cuentas de ahorro, en una misma entidad o en entidades distintas, ¿cómo se aplica el límite de inembargabilidad y qué deber tiene cada entidad vigilada para verificarlo?**

Al respecto, nos remitimos a la respuesta dada anteriormente.

- 6. ¿Gozan del beneficio de inembargabilidad las cuentas de ahorro de personas naturales que la entidad vigilada clasifica comercialmente de forma especial, como las cuentas de nómina, las destinadas al recaudo de pagos o las asociadas a créditos? ¿Puede la clasificación interna de la entidad excluir o limitar el beneficio legal?**

El beneficio de inembargabilidad no queda sujeto a la interpretación ni a la clasificación que la entidad vigilada pretenda otorgar a los recursos o a las cuentas, sino al estricto cumplimiento de los criterios previstos en la ley. Al respecto, nos remitimos a lo expuesto en la respuesta a la pregunta 1 de esta comunicación.

- 7. ¿Es renunciable el beneficio de inembargabilidad por parte del titular? En caso afirmativo, ¿qué requisitos debe reunir la renuncia? ¿Puede entenderse contenida en una cláusula general de un reglamento o contrato de adhesión?**

El beneficio de inembargabilidad no es renunciable de manera previa ni general por parte de su titular.

Podrían presumirse abusivas aquellas cláusulas que bajo la luz del literal a) del artículo 11 de la Ley 1328: (...) *Prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros.* (...)

- 8. Cuando una entidad vigilada recibe una orden judicial de embargo de sumas depositadas en cuentas de ahorro de una persona natural, que no hace salvedad del límite de inembargabilidad ni invoca una excepción legal, ¿qué procedimiento debe seguir según las normas vigentes y las instrucciones de esa Superintendencia?**



Al respecto, debe indicarse que esta Superintendencia, mediante la Circular Básica Jurídica, Parte I, Título IV, Capítulo I, Numeral 5, ha instruido a las entidades vigiladas para que den cumplimiento a las órdenes de embargo impartidas por los jueces, en atención al principio de colaboración con la administración de justicia consagrado en el numeral 7 del artículo 95 de la Constitución Política.

En ese sentido, debe entenderse que la actuación del establecimiento bancario frente a la orden de una medida cautelar de embargo está gobernada por un esquema de "ejecutor sin poder de veto": es decir, que el juez decide y el banco ejecuta.

Por ello, cualquier inconformidad sobre la procedencia o el alcance de la medida debe plantearse ante la autoridad judicial que la profirió, mediante los mecanismos previstos en el proceso judicial correspondiente.

9. ¿Ha impartido esa Superintendencia instrucciones a las entidades vigiladas sobre la aplicación del parágrafo del artículo 594 del Código General del Proceso? En caso afirmativo, identifíquelas. En caso negativo, ¿cuál es el criterio de supervisión aplicable?

Al respecto, nos remitimos a la respuesta dada a la pregunta 8 de esta comunicación.

10. ¿Debe la entidad vigilada informar a la autoridad que decretó la medida que aplicará el límite de inembargabilidad o que se abstendrá de cumplir total o parcialmente la orden? ¿Dentro de qué término y por qué medio debe hacerlo?

Al respecto, debemos acudir a lo señalado en el numeral 5.1.6 de la Parte I, Título IV Capítulo I de la Circular Básica Jurídica, el cual indica que:

(...) Procedimiento en caso de medidas cautelares decretadas sobre recursos inembargables: de conformidad con lo dispuesto en los artículos 48 y 63 de la Constitución Política, 134 y 182 de la Ley 100 de 1993, 19 del Decreto Extraordinario 111 de 1996 (Estatuto Orgánico del Presupuesto), 91 de la Ley 715 de 2001, 8 del Decreto 050 de 2003, son inembargables los recursos de: el Sistema de Seguridad Social, las rentas incorporadas al Presupuesto General de la Nación así como los bienes y derechos de los órganos que lo conforman, el Sistema General de Participaciones -SGP-, Regalías y los demás recursos a los que la ley le otorgue la condición de inembargables. En tal virtud, en los eventos en los cuales las entidades vigiladas reciban órdenes de embargo respecto de los recursos anteriormente mencionados, deben cumplir el procedimiento señalado en el parágrafo del artículo 594 del CGP. Al momento de la celebración de cualquier contrato de depósito, corresponderá a las entidades vigiladas solicitar la información que les permita identificar la condición de inembargabilidad de los respectivos recursos. (...)

De lo anterior, se infiere que la entidad vigilada debe cumplir la orden de embargo de forma inmediata, exacta y documentada. El término está dado por el art. 594 del CGP. El medio para su atención se llevará a cabo según el procedimiento correspondiente.

11. ¿Qué evidencia debe conservar la entidad vigilada, y por cuánto tiempo, sobre la recepción de la orden de embargo, el registro de la medida y las comunicaciones enviadas a la autoridad, incluida la trazabilidad de los mensajes de datos?

La CBJ, Parte I, Título IV, Capítulo I, numeral 5.1, exige mecanismos al interior de las entidades vigiladas para recibir, procesar, ejecutar y responder oportunamente las órdenes judiciales. La entidad vigilada debe conservar trazabilidad sobre la recepción del oficio, identificación del cliente, saldo afectado, fecha de inmovilización, débito, transferencia al Banco Agrario y comunicación de cumplimiento al Despacho.



- 12. ¿Se ajusta al deber de debida diligencia (literal a del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009) que una entidad vigilada deje de cumplir total o parcialmente una orden de embargo sin informarlo a la autoridad que la decretó? ¿Qué consecuencias tiene esa conducta desde el punto de vista de la supervisión?**

Sobre el particular, la norma señalada, impone a las entidades financieras en Colombia la obligación legal de actuar de forma activa, transparente y respetuosa con los clientes durante todo el ciclo de la relación contractual, garantizando que el servicio contratado resuelva sus necesidades conforme a las condiciones acordadas. Además, trasciende la atención directa para exigir el cumplimiento riguroso de los estándares de calidad y seguridad dictados por la Superintendencia Financiera en cada uno de sus canales de atención (físicos o digitales), protegiendo al consumidor frente a cobros injustificados, fallas operativas o abusos en la prestación del servicio dentro de la relación contractual celebrada por la entidad vigilada y del consumidor financiero. El cumplimiento de una orden de embargo, por su parte, obedece al principio de colaboración con la administración de justicia (art. 95 Num. 7 Constitución Política).

- 13. Registrada una medida de embargo sobre una cuenta de ahorros, ¿qué debe hacer la entidad vigilada con los saldos que en cualquier momento superen el límite inembargable? ¿En qué término y de qué forma debe ponerlos a disposición de la autoridad e informarlo?**

La disposición de los dineros deberá efectuarse según las órdenes emitidas por el juzgado. El término es el otorgado por el juzgado que decretó la medida, al igual que la forma de ponerlos a disposición de la autoridad.

- 14. ¿Debe la entidad vigilada informar al titular de la cuenta sobre el registro de la medida de embargo, la aplicación del límite de inembargabilidad y la constitución de depósitos judiciales? ¿En qué término y por qué medio?**

En virtud deber de cumplimiento de las ordenes impartidas por la autoridad, las entidades vigiladas deben informar de manera clara y oportuna al Despacho que ordenó el embargo: el proceso, el monto afectado y el estado de la consignación.

Por su parte, cuando alguna de las partes requiera conocer o validar los detalles de las medidas cautelares practicadas dentro del proceso, deberá acudir al Despacho judicial y consultar el cuaderno de medidas cautelares, en el que reposan las actuaciones surtidas en relación con la medida.

- 15. Mientras una medida de embargo esté registrada y no haya sido levantada por la autoridad competente, ¿puede la entidad vigilada disponer de los recursos de la cuenta con fines distintos a los ordenados por dicha autoridad?**

Mientras la medida de embargo se encuentre registrada y no haya sido levantada por la autoridad competente, la entidad vigilada debe atenerse a los términos de la orden judicial que la decretó. En ese sentido, la evaluación sobre la disposición de los recursos embargados corresponde al juzgado, de acuerdo con los términos de la orden de embargo.

- 16. ¿Puede una entidad vigilada compensar o debitar, para pagar obligaciones a su favor, sumas depositadas en una cuenta de ahorros sobre la cual tiene registrada una medida judicial de embargo? En caso afirmativo, ¿con qué requisitos? ¿Debe informar previamente a la autoridad judicial?**

Sobre el particular hemos de reiterar lo conceptuado en la respuesta dada a la pregunta 3 del **Radicado No. 161370** elevado por usted el día 20 de julio de 2026:



(...) 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) (...)

17. ¿Puede una entidad vigilada compensar o debitar, en favor de sus propios créditos, sumas que se encuentran dentro del límite de inembargabilidad? ¿Es compatible esa práctica con la finalidad del beneficio de inembargabilidad?

La compensación, es 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.

En ese orden, si la compensación fue previamente autorizada por el consumidor, la entidad vigilada puede ejercerla de forma extrajudicial sin requerir una orden judicial específica, dado que su fuente es contractual, no procesal. En todo caso, esa autorización que consagra el consumidor financiero a favor de la entidad financiera es distinta al beneficio de inembargabilidad, toda vez que la orden de embargo es emitida por autoridad judicial mientras que

En todo caso, la procedencia de lo actuado con o sin orden judicial deberá debatirse dentro del proceso ejecutivo en curso y el cumplimiento de las ordenes de embargo estará atado a la orden del juez según corresponda.

18. Si una entidad vigilada invocó ante una autoridad judicial el límite de inembargabilidad para no poner a su disposición los recursos de una cuenta, ¿puede luego aplicar esos mismos recursos al pago de obligaciones a su favor?

La aplicación de recursos depositados en una cuenta al pago de obligaciones a favor de la entidad vigilada solo puede fundarse en un título que la habilite. Ese título es, bien la autorización de débito automático otorgada de manera expresa y previa por el consumidor financiero, bien la compensación, entendida como una facultad bilateral de origen legal o contractual entre quienes son recíprocamente deudores. En ambos casos, la procedencia depende de las condiciones pactadas con el cliente y de los requisitos que el ordenamiento exige para su ejercicio (existencia de obligaciones recíprocas, exigibles y de contenido líquido), así como del respeto a los deberes de información y a las reglas de protección al consumidor financiero.

Ahora bien, cuando sobre los recursos de la cuenta recae una orden judicial de embargo, o cuando la entidad ha invocado ante la autoridad judicial el carácter inembargable de los recursos, la determinación de si esos recursos pueden ser objeto de débito automático o compensación, según corresponda, corresponde al juez que conoce de la medida, según los términos de la orden y de las decisiones adoptadas en el proceso.

19. ¿Puede una entidad vigilada debitar una cuenta de ahorros de una persona natural hasta dejarla en saldo cero para cubrir obligaciones a su favor? ¿Existe instrucción o criterio de esa



Superintendencia sobre la protección de un saldo mínimo del consumidor financiero persona natural?

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 el consumidor dispone de los recursos para hacerse cargo de la obligación que contrajo. No hay a la fecha instrucciones emitidas por parte de esta Superintendencia sobre el saldo mínimo.

- 20. ¿Existe en el régimen de financiación de vivienda (Ley 546 de 1999 y normas reglamentarias) o en otra norma alguna restricción especial para que el acreedor de un crédito de vivienda compense o debite cuentas del deudor para cubrir las cuotas de ese crédito? En caso afirmativo, identifíquela e indique su alcance.***

Las autorizaciones de débito automático derivan de acuerdos de naturaleza contractual libremente suscritos por las partes, bajo principios de buena fe y cumplimiento equitativo, por lo que es deber del consumidor atender los compromisos crediticios previamente asumidos. Sin embargo, en el evento en el que no pudiese podrá acudir a los mecanismos legal y contractualmente establecidos para procurar una solución a su situación de mora o dificultad de pago.

Tras revisar el texto de la Ley 546 de 1999 (así como sus normas complementarias y el régimen de los créditos de vivienda individual), no se consagra una prohibición o restricción especial que le impida de manera directa a un establecimiento de crédito aplicar figuras ordinarias como la compensación de saldos o el débito automático en cuentas de depósito (como cuentas de ahorros o corrientes) del deudor para cubrir cuotas de un crédito de vivienda.

- 21. ¿Puede una entidad vigilada seguir practicando débitos o compensaciones para el pago de un crédito cuyo cobro ya adelanta judicialmente? En caso afirmativo, ¿cómo debe imputar esos pagos e informarlos dentro del proceso judicial?***

Si la compensación fue previamente autorizada por el consumidor, la entidad vigilada puede ejercerla de forma extrajudicial sin requerir una orden judicial específica, dado que su fuente es contractual, no procesal.

En todo caso, la procedencia de lo actuado con o sin orden judicial deberá debatirse dentro del proceso ejecutivo en curso y el cumplimiento de las ordenes de embargo estará atado a la orden del juez según corresponda.

- 22. ¿Constituye práctica abusiva, o incumplimiento de las normas de protección al consumidor financiero, compensar o debitar recursos inembargables o recursos de cuentas con una medida de embargo registrada? ¿Ha ejercido esa Superintendencia la facultad del literal d del artículo 12 de la Ley 1328 de 2009 respecto de esas conductas?***

Sobre el particular, es necesario advertir que, si la compensación fue previamente autorizada por el consumidor, la entidad vigilada puede ejercerla de forma extrajudicial sin requerir una orden judicial específica, dado que su fuente es contractual, no procesal.



En todo caso, la procedencia de lo actuado con o sin orden judicial deberá debatirse dentro del proceso ejecutivo en curso y el cumplimiento de las ordenes de embargo estará atado a la orden del juez según corresponda.

- 23. ¿Qué requisitos debe reunir la autorización del consumidor financiero para que la entidad vigilada efectúe débitos o compensaciones sobre recursos de una cuenta de ahorros que se encuentran dentro del límite inembargable o que están afectados por una medida de embargo registrada? ¿Basta una cláusula general contenida en un reglamento o contrato de adhesión?**

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 una obligación, 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.

- 24. ¿Está obligada la entidad vigilada a suministrar al titular, cuando lo solicite, copia de las comunicaciones cruzadas con autoridades judiciales sobre medidas cautelares que afecten sus productos, con la trazabilidad de fecha, hora y destinatario?**

Las órdenes de embargo, así como las respuestas de la entidad, hacen parte del expediente del proceso judicial en el cual se decretó la medida. En este escenario, la entidad vigilada actúa en cumplimiento del deber de colaboración con la administración de justicia.

En consecuencia, si el titular requiere copia de las actuaciones surtidas dentro del cuaderno de medidas cautelares, deberá solicitarla al despacho judicial que conoce del proceso, ante el cual podrá ejercer los derechos que como parte o interviniente le asisten.

Lo anterior, sin perjuicio del deber de la entidad de brindar al consumidor financiero información clara y oportuna sobre las afectaciones de sus productos, esto es, la existencia de la medida, la autoridad que la ordenó, el radicado y la suma afectada, y de atender las solicitudes de acceso a sus datos personales.

- 25. ¿Qué consecuencias tiene, frente a los deberes de información veraz y de debida diligencia, que una entidad vigilada dé al consumidor financiero respuestas contradictorias o inexactas sobre la existencia de débitos o compensaciones practicados en sus productos?**

Podría haber un incumplimiento al principio de transparencia. Sus consecuencias deben ser definidas dentro de una actuación procesal, en la que se evalúe las circunstancias del caso concreto.

- 26. ¿Por cuánto tiempo debe conservar la entidad vigilada el historial de saldos y movimientos de una cuenta de ahorros? ¿Está obligada a certificarlo al titular cuando lo solicite, incluidos los saldos diarios?**

El numeral 2.3.3.2.5. de la parte I Título II Capítulo I de la Circular Básica Jurídica establece que las entidades deben:

(...) Conservar todos los soportes y documentos donde se hayan establecido los compromisos, tanto de las entidades como de sus clientes y las condiciones bajo las cuales éstas prestan sus servicios. Se debe dejar evidencia documentada de que los clientes las han conocido y aceptado. Esta información debe ser conservada por lo menos por 2 años, contados a partir de la fecha de terminación de la relación contractual o en caso de que la información sea objeto o soporte de una reclamación o queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto. (...)



En ese orden, las solicitudes respetuosas que el consumidor financiero eleve a las entidades vigiladas deben ser respondidas de manera oportuna y dentro de los tiempos dispuestos por la normativa.

Aquellas solicitudes relacionadas con documentos derivados de la relación contractual entre ambos deben ser suministradas por la entidad sin necesidad de la intervención de esta Superintendencia. No obstante, si la información no le es proporcionada, el consumidor podrá presentar la correspondiente inconformidad.

27. ¿Qué mecanismos tiene el consumidor financiero ante esa Superintendencia frente a débitos o compensaciones practicados sobre recursos inembargables o sobre cuentas con una medida de embargo registrada, tanto en supervisión (queja) como en ejercicio de funciones jurisdiccionales? ¿Dentro de qué término debe ejercerlos?

Al respecto, debemos indicar que el trámite de queja no permite a esta Superintendencia entrar a revisar la actuación procesal de una entidad vigilada. Debemos reiterar que es el juez quien dirige el proceso judicial y debe verificar el cumplimiento de las ordenes de embargo emanadas de los procesos judiciales que se adelantan en su despacho. De no haber cumplimiento o de existir una falla al respecto, el juez podrá, a su entera discreción, poner en marcha los poderes correccionales que le asisten, según lo establecido en el art. 44 del C.G. del P.

28. En ejercicio de sus funciones jurisdiccionales, ¿puede esa Superintendencia ordenar la restitución de sumas debidas o compensadas en esas circunstancias, junto con sus intereses?

Al respecto, debemos señalar que dichas decisiones están a cargo del juez que conoce del caso, al cual debe requerir la legalidad de las acciones de los terceros intervinientes.

La ley 1480 de 2011 en su artículo 57 otorgó facultades jurisdiccionales a esta Superintendencia en los siguientes términos:

(...) En desarrollo de la facultad jurisdiccional atribuida por esta ley, la Superintendencia Financiera de Colombia podrá conocer de las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento inversión de los recursos captados del público.

La Superintendencia Financiera de Colombia no podrá conocer de ningún asunto que por virtud de las disposiciones legales vigentes deba ser sometido al proceso de carácter ejecutivo. Tampoco podrán ser sometidas a su competencia acciones de carácter laboral. (...)

Por lo anterior, los asuntos objeto de consulta están llamados a ser dirimidos por el juez que conoce del asunto. Si el asunto ya se sometió a una autoridad judicial, no puede ser decidido por otra vía.

29. En ejercicio de sus facultades de supervisión, ¿puede esa Superintendencia ordenar a una entidad vigilada que cese o se abstenga de practicar débitos o compensaciones sobre recursos inembargables o sobre cuentas con una medida de embargo registrada?

No, no corresponde a esta Superintendencia pronunciarse sobre los efectos que, en un caso concreto, pueda generar una manifestación efectuada por una entidad vigilada ante la autoridad judicial.



30. ¿Qué criterios aplica esa Superintendencia para graduar las sanciones a una entidad vigilada por las conductas descritas en esta consulta? ¿Qué incidencia tiene que la entidad haya restituido voluntariamente las sumas o corregido la conducta?

No se conocen antecedentes al respecto. Sin embargo, corresponderá al juez que conoce del proceso determinar los efectos jurídicos y consecuencias derivadas de las comunicaciones y actuaciones realizadas por la entidad financiera en cumplimiento de una medida cautelar y de sus actuaciones procesales.

No obstante, con relación a los criterios de graduación de sanciones, le informamos que se encuentran consignados en el artículo 208 del EOSF:

(...) 2. Criterios para graduar las sanciones administrativas.

Las sanciones por infracciones administrativas a que se hace mención en este artículo, se graduarán atendiendo los siguientes criterios, en cuanto resulten aplicables:

- a) La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la Superintendencia Bancaria, de acuerdo con las atribuciones que le señala el presente Estatuto;*
- b) El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros, por la comisión de la infracción, o el daño que tal infracción hubiere podido causar;*
- c) La reincidencia en la comisión de la infracción;*
- d) La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión de la Superintendencia Bancaria;*
- e) La utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción, o cuando se utiliza persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos;*
- f) El grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes;*
- g) La renuencia o desacato a cumplir con las órdenes impartidas por la Superintendencia Bancaria;*
- h) El ejercicio de actividades o el desempeño de cargos sin que se hubieren posesionado ante la Superintendencia Bancaria cuando la ley así lo exija;*
- i) El reconocimiento o aceptación expreso que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar.*
- j) La infracción al Régimen de Protección al Consumidor Financiero. Igualmente deberá considerarse si se adoptaron soluciones a favor del consumidor financiero dentro del trámite de quejas o reclamos, así como la implementación de medidas de mejoramiento como consecuencia de las mismas.*

Estos criterios de graduación no se aplicarán en la imposición de aquellas sanciones pecuniarias regladas por normas especiales, cuya cuantía se calcula utilizando la metodología indicada por tales disposiciones, como son las relativas a encaje, niveles adecuados de patrimonio, márgenes de solvencia, posición propia, inversiones obligatorias, máximos y mínimos de inversión y demás controles de ley aplicables a las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria. (...)

Finalmente, para efectos del cierre del presente radicado, este Despacho le exhorta a hacer un uso razonable del derecho de petición, en atención a que la reiteración de solicitudes sobre un mismo



asunto genera una una carga operativa desproporcionada al interior de esta Superintendencia, afectando de esta forma el normal funcionamiento de la administración pública.

Al respecto, debe señalarse que la Corte Constitucional, en la **Sentencia T-103 de 2019**, ha definido **el abuso del derecho** en los siguientes términos: “101. Según la jurisprudencia de esta Corte, una persona comete abuso del derecho cuando (i) obtuvo el derecho de forma legítima, pero lo utiliza para fines contrarios al ordenamiento jurídico; (ii) se aprovecha de la interpretación de las normas o las reglas, con el fin de obtener resultados no previstos por el ordenamiento jurídico; (iii) hace un uso inadecuado e irrazonable del derecho, contrario a su contenido esencial y a sus fines; y (iv) invoca las normas de una forma excesiva y desproporcionada desvirtuando el objetivo jurídico que persiguen.”

De otro lado, es importante precisar que, el derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, es un derecho fundamental que permite a toda persona presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y obtener respuesta pronta y de fondo. Sin embargo, la Corte Constitucional ha señalado que este derecho no es absoluto y puede ser objeto de abuso cuando se ejerce de manera reiterativa, caprichosa o con fines distintos a los constitucionalmente legítimos. A continuación, se presenta un cuadro resumen con la jurisprudencia más relevante sobre este tema:

Sentencia	Año	Hecho relevante	Decisión de la Corte Constitucional	Regla jurisprudencial / Importancia
T-473	1992	Ciudadano presentó múltiples peticiones sobre el mismo tema.	La Corte estableció que el derecho de petición no puede usarse para entorpecer la administración.	El derecho de petición tiene límites; su uso abusivo no está protegido constitucionalmente.
T-377	2000	Reiteración de solicitudes ya respondidas.	La Corte dijo que no hay vulneración si la autoridad ya respondió de fondo y el peticionario insiste sin hechos nuevos.	No existe obligación de responder peticiones idénticas o reiteradas.
T-1150	2003	Envío masivo de peticiones idénticas a varias entidades.	Se consideró que la multiplicidad injustificada de peticiones configura abuso y la entidad puede abstenerse de responder.	El abuso del derecho de petición equivale a conducta temeraria.
T 1075	2002	Su ejercicio implica cumplimiento de requisitos	Es un deber de los nacionales respetar y obedecer a las autoridades	Debe demostrarse la inexistencia del abuso del derecho



Sentencia	Año	Hecho relevante	Decisión de la Corte Constitucional	Regla jurisprudencial / Importancia
T-1080	2007	Peticiones reiterativas con fines personales o de obstaculización.	La Corte afirmó que el abuso del derecho vulnera la buena fe (art. 83 C.P.) y afecta la eficiencia administrativa.	Las autoridades no están obligadas a responder peticiones malintencionadas o repetitivas.
T 230	2020	Núcleo esencial del derecho de petición	Las opiniones no son el núcleo esencial del derecho de petición	<i>"La manifestación de una idea sobre la gestión realizada por la autoridad o el servicio que ha estado prestando a la comunidad no se considera como un ejercicio del derecho de petición, por cuanto no exigen una respuesta".</i>

En conclusión, si bien el derecho de petición es una garantía fundamental consagrada en el artículo 23 de la Constitución Política, su ejercicio no es absoluto. En tal sentido, es un derecho que debe ejercerse de manera razonable, desprovisto de intenciones temerarias, de buena fe y con una finalidad legítima. Las autoridades administrativas, por su parte, no están obligadas a responder peticiones que sean temerarias y manifiestamente reiterativas sobre asuntos que ya han sido resueltos de forma clara y suficiente, de suerte que cuando se presenta una reiteración innecesaria, con fines obstructivos o de manera caprichosa, se configura un abuso del derecho a presentar peticiones respetuosas a la administración.

El derecho de petición no es ilimitado pues la normativa enunciada anteriormente establece claramente los eventos o situaciones particulares que pueden ser objeto del ejercicio de ese derecho.

En efecto, la H. Corte Constitucional en sentencia T-230 del 7 de julio de 2020, respecto del alcance del derecho de petición estableció lo siguiente:

"(...) 4.5.1. Caracterización del derecho de petición. El artículo 23 de la Constitución dispone que "[t]oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución." Esta garantía ha sido denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, "cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho"[40]. De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario.

4.5.4. Respuesta de fondo. Otro componente del núcleo esencial supone que la contestación a los derechos de petición debe observar ciertas condiciones para que sea constitucionalmente válida. Al respecto, esta Corporación ha señalado que la respuesta de la autoridad debe ser: "(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que



*abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y además (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición formulada dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente*⁷⁵¹ (se resalta fuera del original).

La respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (art. 74 C.P.), dado que, por regla general, existe el “*deber constitucional de las autoridades de entregarle, a quien lo solicite, informaciones claras, completas, oportunas, ciertas y actualizadas sobre cualquier actividad del Estado.*”

En esa misma Sentencia, se hizo una explicación de los tipos generales de manifestaciones que no se encuentran amparadas en esta garantía constitucional que a su tenor señala:

Actuaciones en el marco de procesos judiciales o administrativos (disciplinario y fiscal)	Como se anunció anteriormente, las actuaciones que se realicen como parte de los trámites judiciales o administrativos no tienen la naturaleza del derecho de petición, sino que se encuentran cobijados por las normas especiales de procedimiento.
Opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias	La manifestación de una idea sobre la gestión realizada por la autoridad o el servicio que ha estado prestando a la comunidad no se considera como un ejercicio del derecho de petición, por cuanto no exigen una respuesta.

Considerando los lineamientos jurisprudenciales anteriores, respecto de aquellas preguntas formuladas en las que no se está solicitado aclaración, precisión ni respuesta, sino que por el contrario se pretende obtener el reconocimiento de situaciones irregulares o la asunción de responsabilidades, consideramos que no es posible resolver esta situación, máxime cuando la intención es que se discutan actuaciones judiciales en las que no es parte la Superintendencia, por medio de derechos de petición.

En estos términos hemos atendido su petición.

Cordialmente,

**JAVIER ALFONSO
PULIDO PLAZAS**



**Superintendencia
Financiera de Colombia**

Firmado digitalmente por:
JAVIER ALFONSO PULIDO PLAZAS
Fecha: 2026/10/20 - 11:24:44 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