

CARTA CIRCULAR 51 DE 2023

(Agosto 11)

Señores

REPRESENTANTES LEGALES, MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA, REVISORES FISCALES, OFICIALES DE CUMPLIMIENTO, CONTRALOR NORMATIVO Y FUNCIONARIOS RESPONSABLES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

Referencia: Prestación de servicios u ofrecimiento de productos – Certificación de Trámite del Permiso por Protección Temporal, Permiso por Protección Temporal (PPT) y Resoluciones de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia

Apreciados señores:

La Superintendencia Financiera de Colombia continúa aportando a la consolidación de una cultura de debida atención, trato justo, protección y servicio, y prevenir conductas al interior de las entidades vigiladas que puedan afectar los derechos de los consumidores financieros a quienes se les niegue la prestación de servicios o el ofrecimiento de productos financieros sin que medien casuales objetivas y razonables.

Respecto de la negativa de las entidades vigiladas para prestar servicios u ofrecer productos, es importante recordar que el literal b) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009 establece que, *“La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros”*.

Del mismo modo, la Corte Constitucional en su sentencia SU 157 de 1999 estableció que *“(…) Por el contrario, sería evidente el abuso de la libertad negocial privada opuesto a los principios del Estado Social, si se niega el acceso a la actividad bancaria sin justificación legal o económica alguna. Cabe anotar que no constituye causal objetiva que autoricen (sic) la negativa para el acceso a la actividad financiera la utilización de criterios de diferenciación prohibidos constitucionalmente (C.P. art. 13). Por ende, no es factible negar el servicio público bancario por-razones de sexo, raza, origen, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión (...)”*.

De conformidad con lo anterior, la Superintendencia Financiera de Colombia recuerda a las entidades sometidas a su supervisión que la negativa para prestar servicios o para ofrecerlos debe fundamentarse en todos los casos en causales objetivas y en ningún caso en razones relacionadas con el sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión u opinión.

De igual forma, la Superintendencia Financiera de Colombia recuerda que, de conformidad con el Decreto 216 de 2021, la Resolución 971 de 2021, Resolución 4278 del 2022 y la Resolución 1054 de 2023 de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, las entidades vigiladas por esta Superintendencia tienen la obligación de observar lo estatuido en dichas disposiciones y en consecuencia aceptar, en los términos allí establecidos, la Certificación de Trámite del Permiso por Protección Temporal y el Permiso por Protección Temporal (PPT) como un documento de identificación válido para que los migrantes venezolanos presentes en Colombia adquieran los productos y/o servicios ofrecidos por las distintas entidades vigiladas.

Cordialmente,

MARÍA FERNANDA TENJO FANDIÑO
Superintendente Delegada
para el Consumidor Financiero
90000

JUAN CARLOS BONILLA BRETON
Superintendente Delegado Adjunto
para Intermediarios Financieros y Seguros.
300000

Elaboró: Isabela Gaviria Tarazona
Revisó y aprobó: Carolina Guevara Rivera, Maria del Pilar de la Torre, Luis Felipe Negrette P, Javier Pulido P