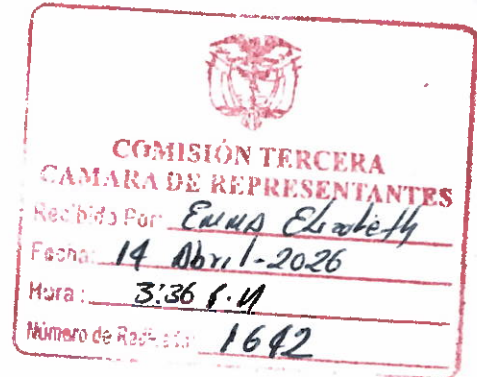


Bogotá D.C., 13 de abril de 2026

Doctor;  
**WILMER YAIR CASTELLANOS HERNANDEZ**  
PRESIDENTE  
Doctora;  
**ELIZABETH MARTINEZ BARRERA**  
SECRETARIA  
COMISIÓN TERCERA CONSTITUCIONAL PERMANENTE  
CÁMARA DE REPRESENTANTES

Ciudad.



**Asunto:** Informe de ponencia positiva para primer debate del Proyecto de Ley # 316 de 2025 Cámara, "POR MEDIO DE LA CUAL SE PERMITE LA CANCELACIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS POR CUALQUIERA DE LOS CANALES DE ATENCIÓN Y MEDIOS TRANSACCIONALES FÍSICOS Y VIRTUALES OFRECIDOS POR LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO DEL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO, SE MODIFICA LA LEY 1328 DE 2009 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES."

De manera respetuosa y en consideración de la honrosa designación por parte de la Mesa Directiva de la Comisión III y de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 5 de 1992 me permito rendir informe de ponencia positiva al Proyecto de Ley 316 de 2025 Cámara, "POR MEDIO DE LA CUAL SE PERMITE LA CANCELACIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS POR CUALQUIERA DE LOS CANALES DE ATENCIÓN Y MEDIOS TRANSACCIONALES FÍSICOS Y VIRTUALES OFRECIDOS POR LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO DEL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO, SE MODIFICA LA LEY 1328 DE 2009 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES."

Cordialmente,



**MARIA DEL MAR PIZARRO**  
**REPRESENTANTE A LA CÁMARA**  
**PONENTE**

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### I. TRÁMITE DE LA INICIATIVA

La presente iniciativa legislativa fue radicada el día 09 de septiembre de 2025 en la Secretaría de la Cámara de Representantes, cuya autoría es de los (a)s Representantes; Ana Rogelia Monsalve Álvarez, Ana Paola García Soto, Astrid Sánchez Montes de Oca, José Eliécer Salazar López, Wilder Iberson Escobar Ortiz, y del Senador Julio Alberto Elías Vidal. El texto radicado fue publicado en la Gaceta del Congreso # No. 2144 del 2025.

Este proyecto de Ley fue remitido por competencia a la Comisión Tercera, y allí fue designada como ponente, la Representante María del Mar Pizarro García.

### II. OBJETO DEL PROYECTO.

La presente Ley tiene por objeto facilitar el trámite a los clientes y consumidores financieros al momento de solicitar la cancelación de sus productos financieros.

Establece que los establecimientos de crédito vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia habiliten todos sus canales de atención y medios transaccionales físicos y virtuales para que los clientes y los consumidores financieros puedan solicitar y efectuar la cancelación de sus productos financieros. Así como ocurre cuando los establecimientos de crédito del sector financiero ofrecen sus productos a los clientes y consumidores financieros, lo cual les permiten aperturar cualquier producto de captación o de colocación por cualquier medio (llamadas telefónicas, mensajes de texto, mensajes de wasap, aplicaciones, banca móvil y canales físicos, redes de oficina).

### III. CONTENIDO DEL PROYECTO.

Esta iniciativa contiene 4 artículos incluyendo la vigencia.

El artículo 1 es el objeto que busca facilitar el trámite a los clientes y consumidores financieros al momento de solicitar la cancelación de sus productos financieros, y establece a los establecimientos de crédito vigilados por la Super Financiera habilitar todos sus canales de atención y medios transaccionales físicos y virtuales para lo pertinente.

El artículo 2 modifica el artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, al agregar el literal "v", al incluir una obligación especial a los establecimientos de crédito, en el sentido de habilitar todos sus canales de atención y medios transaccionales físicos y virtuales para que los clientes puedan solicitar y efectuar la cancelación de sus productos.

El artículo 3 le otorga 6 meses una vez entre en vigencia esta Ley, para que los establecimientos de crédito adelanten todo lo requerido para habilitar sus canales y medios para cumplir cabalmente con lo que dicta esta Ley.

El artículo 4 establece la vigencia de la iniciativa.

#### IV. SOBRE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO.

El sector financiero colombiano está conformado por las instituciones financieras y sus fondos administrados.

Bajo la vigilancia de la Superintendencia Financiera se encuentran las siguientes clases de instituciones: i) los establecimientos de crédito (EC); ii) las sociedades de servicios financieros (SSF) y, iii) otras instituciones financieras.

Para el caso de la presente iniciativa legislativa, aplicaría para los establecimientos de crédito.

La principal función de los establecimientos de crédito es la de canalizar recursos de los agentes superavitarios de la economía hacia los deficitarios, mediante la captación de fondos del público en moneda legal, para su posterior colocación por medio de préstamos y otras operaciones activas.<sup>[1]</sup>

Dentro de los establecimientos de crédito se encuentran los bancos como lugares donde la gente lleva su dinero. Al igual, existen las corporaciones financieras, las cooperativas financieras y las compañías de financiamiento; todas ellas hacen parte del grupo de los establecimientos de crédito.<sup>[2]</sup>

Establecimientos de crédito en Colombia en la actualidad;

##### Superintendencia Financiera de Colombia – Lista de Entidades

Código	Denominación social de la Entidad
1	Banco de Bogotá S.A.
2	Banco Popular S.A.
6	Itaú Colombia S.A., es una sociedad comercial anónima, de nacionalidad colombiana. Itaú Colombia S.A. podrá utilizar cualquiera de las siguientes siglas: Itaú; Banco Itaú.
7	Bancolombia S.A. o Banco de Colombia S.A. o Bancolombia
9	Citibank-Colombia - Expresión Citibank

12	BANCO GNB SUDAMERIS S.A. Quien podrá utilizar el nombre BANCO GNB SUDAMERIS o SUDAMERIS, seguidos o no de las expresiones sociedad anónima o la sigla S.A.
13	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. podrá utilizar el nombre BBVA Colombia (Antes Banco Ganadero S.A. o BBVA Banco Ganadero)
23	Banco de Occidente S.A.
30	BANCO CAJA SOCIAL S.A. Y podrá usar el nombre BANCO CAJA SOCIAL
39	Banco Davivienda S.A. "Banco Davivienda" o "Davivienda"
42	SCOTIABANK COLPATRIA S.A.
43	BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. y podrá usar el nombre BANCO AGRARIO DE COLOMBIA o BANAGRARIO.
49	Banco Comercial AV Villas S.A. o Banco de Ahorro y Vivienda AV Villas, Banco AV Villas o AV Villas
51	"BANCIEN S.A." y/o "BAN100" PARAGRAFO TRANSITORIO: Además de la denominación de "BANCIEN S.A." y/o "BAN100 S.A.", la Sociedad podrá utilizar indistintamente y para todos los efectos legales requeridos este nombre y/o su denominación anterior de "BANCO CREDIFINANCIERA S.A.", por el término de un (1) año contado a partir de la fecha de la protocolización de la respectiva reforma estatutaria mediante Escritura Pública.
52	Banco de las Microfinanzas -Bancamía S.A.
53	Banco W S.A.
54	Banco Coomeva S.A. - Sigla "BANCOOMEVA"

55	Banco Finandina S.A. o Finandina Establecimiento Bancario, pero podrá identificarse simplemente con la sigla Finandina Bic o Banco Finandina Bic o Finandina.
56	Banco Falabella S.A.
57	Banco Pichincha S.A.
58	El Banco Cooperativo Coopcentral Sigla: COOPCENTRAL
59	BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA S. A
60	"BANCO MUNDO MUJER S.A." Denominación de "MUNDO MUJER EL BANCO DE LA COMUNIDAD " o "MUNDO MUJER"
62	Banco de la Microempresa de Colombia S.A. Sigla: "Mibanco S.A."
63	BANCO SERFINANZA S.A.
64	BANCO J.P. MORGAN COLOMBIA S.A., (la "Sociedad")
65	Lulo Bank S.A.
66	Banco BTG Pactual Colombia S.A.
67	BANCO UNIÓN S.A. (en adelante el "Banco" o la "Sociedad")
68	BANCO CONTACTAR S.A.

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

## V. SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE PRESTAN LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO.

### PRODUCTOS FINANCIEROS

Se adquiere mediante un contrato entre el cliente y la entidad financiera.

#### Productos de captación:

- Cuentas de ahorro.
- Cuentas corrientes.
- Cuentas de ahorro para fomento de construcción – AFC.
- Certificados de depósito a término – CDT.
- Fiducias.
- Diversos productos de inversión y de ahorro.

#### Productos de colocación:

- Créditos de libre inversión.
- Créditos de consumo.
- Créditos rotativos.
- Créditos hipotecarios.
- Créditos de leasing
- Créditos de libranza.
- Tarjetas de crédito.
- Seguros.

### SERVICIOS FINANCIEROS

Actividades ligadas a los productos facilitando el desarrollo de las operaciones. Es el proceso de adquirir el bien financiero. O la transacción necesaria para obtener el bien financiero.

Los servicios financieros sirven para facilitar a las personas (naturales o jurídicas) el acceso a los llamados “bienes financieros”, esto es, instrumentos de inversión, préstamos de diversa naturaleza y otras herramientas de financiación o de multiplicación del dinero. Es decir, que quienes necesitan dinero para invertir en un negocio, por ejemplo, pueden acceder a diferentes tipos de préstamo; mientras que quienes poseen una suma de dinero improductivo pueden realizar inversiones y ganar un dividendo a razón de los intereses generados; y además quienes deseen proteger su propiedad puedan optar por un seguro contra el riesgo.<sup>[3]</sup>

- Consultas.
- Transferencias y pagos: Pago de servicios públicos, pago de sistemas de salud (EPS, ARL, Pensiones), pago de proveedores y otros recaudos.
- Giros y remesas: Nacionales e internacionales.
- Aseguradoras de riesgo.
- Corredores bursátiles.

## VI. LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA TRADICIONAL Y DE LA BANCA DIGITAL EN COLOMBIA.<sup>[4]</sup>

En un contexto definido por la creciente influencia de la tecnología, el sector financiero está cada día más permeado por el mundo digital experimentando un cambio significativo. Se comienza entonces a percibir la fusión de estas dos fuerzas aparentemente dispares, entre las formas tradicionales de interactuar con el banco y las nuevas herramientas digitales que facilitan nuestro día a día.

La **banca tradicional** apuesta por un cliente que utiliza un documento físico, dinero en efectivo y que se desplaza a las sucursales bancarias.

- Es usada en escenarios donde la cercanía y el contacto con otros seres humanos es importante y agregue valor.
- El cliente tradicional utiliza las oficinas bancarias para interactuar con el banco, que, aunque puede limitarse en los horarios, ofrece una respuesta inmediata y más personalizada.

La **Banca digital** es una versión virtual de los bancos a través de la cual una persona puede gestionar (asistidamente o no) sus necesidades financieras y realizar acciones como abrir una cuenta bancaria, adquirir un producto de crédito, realizar transferencias y envíos instantáneos de dinero, entre otros servicios.

Se usa para transacciones de todo tipo, tanto monetarias (transferencias y pagos), como no monetarias (consultas saldos, movimientos, domiciliaciones, aperturas de productos), incluso interacciones para presentar solicitud de extractos, certificaciones, peticiones, quejas y reclamos.

- La banca digital es flexible, está abierta las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Tecnologías como el Big Data, Blockchain, Inteligencia Artificial o Servicios Cloud son parte de nuevos modelos de negocio que han hecho que el sector de las finanzas esté más actualizado y estable que nunca.
- Los bancos virtuales permiten realizar transacciones y llevar un seguimiento de las finanzas en tiempo real, casi al instante podría decirse.
- La banca digital es una buena opción para aquellos usuarios que buscan ahorrar comisiones de mantenimiento o administración.

## VII. ASÍ VIENE CAMBIANDO LA BANCA<sup>[5]</sup>

En la era digital, la decisión entre optar por instituciones financieras convencionales o utilizar las fintech se ha convertido en un asunto crucial para los consumidores. En el país, un reciente informe de Colombia Fintech revela que ya existen 428 de estas empresas, lo que ha desencadenado un notorio impulso en la adopción de servicios financieros digitales en el país.

Una de las ventajas de las fintech son el mayor acceso a servicios financieros. Gracias a las fintech, se ha ampliado el acceso a servicios financieros para millones de personas en todo el mundo, especialmente en regiones donde la banca tradicional era limitada o inaccesible. La tecnología móvil y digital ha permitido que las personas realicen transacciones bancarias y accedan a servicios financieros desde sus dispositivos móviles de manera rápida y conveniente.

“Las fintech crediticias ofrecen soluciones flexibles que permiten a las personas no bancarizadas o con historiales crediticios limitados acceder a una gran variedad de servicios financieros. Al utilizar tecnologías como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, las fintech pueden evaluar el riesgo de manera más precisa y proporcionar servicios personalizados. Mientras crecen los recursos

y la inversión en estas entidades, más personas que antes no eran elegibles en el sistema financiero ahora hacen parte crucial de la diversificación económica del país”, aseguró Daniel Materón, CEO de RapiCredit.

Con las nuevas formas de realizar pagos y transferencias de dinero han desafiado los métodos tradicionales como las tarjetas de crédito y las transferencias bancarias. Soluciones como los pagos móviles, las criptomonedas y las plataformas de remesas han simplificado y agilizado el proceso de realizar transacciones financieras.

Las fintech también han contribuido a la reducción de costos y a la mejora de la eficiencia operativa en el sector financiero. Al eliminar intermediarios y automatizar procesos, las empresas fintech pueden ofrecer servicios a menores costos, lo que beneficia tanto a los consumidores como a las instituciones financieras tradicionales.

“Mientras que la banca tradicional ha sido un pilar de estabilidad y confianza a lo largo de los años, las fintech han introducido una dimensión de agilidad y adaptabilidad, ofreciendo soluciones más flexibles, accesibles y centradas en el usuario. Esta diversidad en enfoques brinda a los consumidores opciones más amplias y personalizadas para gestionar sus finanzas”, agregó Materón.

Con enfoques innovadores y tecnologías avanzadas, las fintech facilitan la inclusión de la población no bancarizada o incluso reportada, brindándoles acceso a servicios financieros esenciales.

Tanto la banca tradicional como las fintech han experimentado notables avances en innovación y servicios digitales, utilizando tecnología de vanguardia respaldada por sólidas medidas de seguridad.

Por ejemplo, RapiCredit ha evitado el uso de más de 400 toneladas de papel, salvando así la vida de 6.105 árboles y preservando 94 millones de litros de agua. Un impacto ambiental importante gracias al proceso 100% online.

La clave para elegir un servicio financiero está en comprender las opciones disponibles y aprovechar las ventajas que mejor se alineen con los objetivos financieros y valores personales. Al hacerlo, los consumidores pueden contribuir al desarrollo de un sistema financiero más inclusivo, accesible y sostenible.

Finalmente; fintech es la unión de las palabras en inglés “finance” y “technology” y es la combinación empleada por empresas que ofrecen servicios financieros basados y/o apalancados en tecnología. (Kapital cc).

## VI. CIFRAS DE BANCARIZACIÓN EN COLOMBIA.<sup>[6]</sup>

De acuerdo con el Reporte de Inclusión Financiera, documento elaborado por Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), **a 2022 el porcentaje de**

**adultos en Colombia que contaban con al menos un producto activo o vigente** (indicador de uso) **fue del 77,2%**, lo que equivale a **29,1 millones de adultos**.

Según datos del Reporte de Inclusión Financiera, **29,9 millones de adultos tenían una cuenta de ahorros al 2022**.

Para el **2023** este indicador aumentó al 80,7%, lo que equivale a **30,8 millones de adultos con al menos una cuenta de ahorros**.

Para el **2023**, el indicador de uso se situó en **82%**, lo que equivale a **31,3 millones de adultos** con al menos un producto activo o vigente.

Al 31 de diciembre de 2023, el número de adultos con al menos una tarjeta de crédito vigente

en el país fue de 8,5 millones (22,3 %), lo que sitúa a este producto de crédito como uno de los más adquiridos por los colombianos a lo largo del 2023, seguido del crédito de consumo

(19.3%).

Durante el año 2024 se realizaron 3'583.162 cancelaciones de tarjetas de crédito en los establecimientos de crédito vigilados por la SFC.

Ahora bien, el dato anterior incluye cancelaciones de tarjetas de crédito tanto para personas naturales como para personas jurídicas. Tratándose únicamente de personas naturales, el total de cancelaciones de tarjetas de crédito fue de 3'510.451.

El porcentaje de adultos que tenía algún producto aumentó de 94,6 % a 96,3 % entre 2023 y 2024, lo que representa un cambio de 1,7 puntos porcentuales. Esta proporción corresponde a 37,3 millones de adultos con un producto financiero transaccional, de ahorro o financiamiento en los establecimientos de crédito y sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos (SEDPE) vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), las cooperativas de ahorro y crédito (CAC) vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) y las entidades especializadas en microcrédito no vigiladas por la SFC ni por la SES.

Durante 2024, 1,2 millones de colombianos adquirieron productos financieros por primera vez.

En términos de uso. El número de adultos con al menos un producto activo o vigente pasó de 31,3 millones en 2023 a 32,5 millones en 2024. Como resultado, el indicador de uso, que mide el porcentaje de adultos en Colombia que cuentan con al menos un producto activo o vigente, se incrementó del 82,0 % al 83,9 % en el último año, un crecimiento de 1,9 pp.

El porcentaje de los adultos en Colombia que tenía algún producto transaccional fue del 95,8% en 2024, cifra que superó en 1,8 pp a la observada en 2023.

Además, se observa que la cuenta de ahorros sigue siendo el producto con mayor penetración entre los colombianos: en diciembre de 2024, 31,9 millones de adultos tenían al menos una cuenta de este tipo, lo que corresponde al 82,4 % de la población adulta del país

En lo correspondiente a los productos de crédito, el porcentaje total de adultos con un producto de financiamiento con las entidades financieras tradicionales (establecimientos de crédito vigilados por la SFC), las CAC vigiladas por la SES y entidades especializadas en microcrédito llegó a 35,5 %, una cifra mayor en 0,23 pp a la observada el año 2023.

La tarjeta de crédito (con el 23,3 % de los adultos) y el crédito de consumo (19,0 %) continuaron siendo los productos de financiamiento más adquiridos por los colombianos a lo largo de 2024. El tercer lugar lo ocupó el microcrédito, con un 5,7 % de los adultos con este producto. Por su parte, la proporción de adultos con crédito de vivienda llegó al 3,1 %.

Las tarjetas son cada vez más usadas por los adultos para llevar a cabo sus transacciones; especialmente, las de débito, que se emplean como medio de pago asociado a un producto de depósito. Al cierre de 2024, se registraron 45,5 millones de tarjetas débito y 14,5 millones de tarjetas de crédito vigentes.

El comportamiento en la transaccionalidad en ambos tipos de tarjeta en los últimos años es similar.

Desde 2020, este indicador ha crecido, superando en 2023 los niveles prepandemia en tarjetas débito, mientras que en las de crédito se siguen reportando niveles superiores con tendencia creciente.

Con tarjetas débito se realizaron 1677 millones de transacciones en 2024: 71,8 % fueron compras, y 28,2 %, retiros. Por lo tanto, en promedio, se realizaron 36,7 operaciones con tarjeta por año, el nivel más alto observado desde 2018.

En los últimos años ha aumentado el uso de las tarjetas débito para realizar compras, teniendo en cuenta que en 2018 representaban el 35,6 % de la transaccionalidad de este medio de pago.

En el caso de tarjetas de crédito, se realizaron 548 millones de operaciones: 95,4 % correspondieron a compras, y 4,6 %, a avances, alcanzando 38,5 operaciones por tarjeta en promedio en 2024. Por tanto, aun cuando el número de tarjetas de crédito por adulto se ha mantenido estable, desde 2020 se observa un mayor uso del producto

## VII. MARCO LEGAL.

### CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.

(...)

**ARTICULO 114.** *Corresponde al Congreso de la República reformar la Constitución, hacer las leyes y ejercer control político sobre el gobierno y la administración.*

**ARTICULO 150.** *Corresponde al Congreso hacer las leyes. Por medio de ellas ejerce las siguientes funciones:*

1. *Interpretar, reformar y derogar las leyes.*

(...)

**ARTICULO 78.** *La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.*

(...)

### LEYES.

**LEY 5 DE 1992.** *Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.*

(...)

**ARTÍCULO 6o. CLASES DE FUNCIONES DEL CONGRESO.** *El Congreso de la República cumple:*

1. **Función constituyente**, para reformar la Constitución Política mediante actos legislativos.

2. **Función legislativa**, para elaborar, interpretar, reformar y derogar las leyes y códigos en todos los ramos de la legislación

(...)

**LEY 1748 DE 2014.** *Por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones.*

**LEY 1793 DE 2016.** *Por medio de la cual se dictan normas en materia de costos de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones.*

**LEY 1555 DE 2012.** *Por medio de la cual se permite a los consumidores financieros el pago anticipado en las operaciones de crédito y se dictan otras disposiciones.*

## VIII. CONVENIENCIA DE LA INICIATIVA.

Esta iniciativa surge de la necesidad de facilitar las diferentes operaciones y procesos que se deben adelantar mas que todo al momento de que un cliente o consumidor financiero soliciten la cancelación de alguno de sus productos financieros. En el mayor de los casos, aquellos productos financieros cuyo saldo es rotativo, como lo son las tarjetas de crédito, los créditos rotativos, las cuentas corrientes con cupo de sobregiro, los seguros de vida y demás.

Muchos hemos sido testigos directos de la dificultad para adelantar un trámite de cancelación de un producto financiero de colocación ante un establecimiento de crédito.

Esto es debido a que los establecimientos de crédito no ofrecen todos sus canales y medios para realizar la solicitud y posterior proceso de cancelación exitosa de sus productos financieros de colocación.

Actualmente los establecimientos de crédito permiten a sus clientes que adelanten dicha solicitud únicamente mediante una línea telefónica (call center), la cual tiene una gran variedad de opciones para marcar y una ruta bien específica para poder contactarse al fin con el asesor que le tome la solicitud de cancelación, eso sí, después de interactuar con uno o dos asesores de fidelización que consultan al cliente sobre las razones por las cuales este solicita la cancelación del producto, y es la remisión de un área a otra tratando con diversos argumentos y hasta con ofertas en ocasiones muy atractivas de que el cliente considere y decida no continuar con su solicitud de cancelación de su producto financiero.

Hasta finalmente llegar a ser atendido por el asesor que al fin va a tomar y va a dar trámite a la solicitud de cancelación del producto financiero.

Por lo regular, una llamada de esas no dura menos de 25 minutos, y eso cuando el cliente no tiene el infortunio de que la llamada se caiga, y tenga que llamar nuevamente, pero en muchos casos los clientes desisten de volver a llamar debido a sus ocupaciones o porque simplemente consideran hacerlo después. Y que decir cuando la solicitud la adelanta un adulto mayor.

Es curioso que, así como los establecimientos de crédito ofrecen con tanta facilidad y mediante todos sus canales y medios físicos y virtuales la apertura de sus productos financieros, no lo hicieran también para el trámite de una solicitud de cancelación.

A diario, a nuestros celulares y aprovechando las bondades y ventajas de la tecnología y de las herramientas digitales, nos llegan comunicaciones de ofrecimiento de productos financieros para que mediante cualquier canal o medio (llamadas telefónicas, mensajes de texto, mensajes de wasap, aplicaciones, banca móvil y canales físicos, redes de oficina), suscribamos y efectuemos la apertura de los productos. Así de fácil. Los establecimientos de crédito cuentan con bases de datos, registros y herramientas como la inteligencia artificial para mitigar suplantaciones o riesgo de fraude al momento de ofrecer y suscribir sus productos financieros.

Para el caso de una solicitud de cancelación de un producto financiero, para los establecimientos de crédito le sería más fácil aun, ya que para que un cliente solicite dicha cancelación, el saldo del

producto en ese momento, debe estar en cero (0), por lo cual, las medidas de seguridad deben ser mas intensas al momento de aperturar un producto.

Por las razones expuestas, se considera que en aras de los principios de "Debida Diligencia" y de "Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna", contenidos en el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, y con la intención de mejorar la atención y facilitar este tipo de trámites, es oportuno y justo que los clientes tengan una diversidad de opciones para tramitar la cancelación de sus productos financieros.

Se propone que todas las entidades ofrezcan la misma variedad de alternativas, medios y canales para que sus clientes puedan cancelar sus productos financieros.

El cliente debe ser el que decida por cuál de los canales o medios prefiere cancelar su producto financiero.

A continuación, se muestran algunas páginas y portales bancarios donde se indica la ruta para solicitar la cancelación de una tarjeta de crédito.

Bancolombia permite realizar la cancelación de una tarjeta de crédito por la sucursal telefónica o por la línea de atención 018000.

BBVA permite cancela una TC por teléfono o por oficina.

Banco de Bogotá: por servilinea.

Davivienda: por el call center y la línea telefónica nacional.

Banco AV Villas: no se encuentra directamente la ruta para cancelar una TC, pero si se tiene algún inconveniente con una TC, te invitan a comunicarte con la línea Audiovillas.

Banco Falabella: canal digital whatsapp, call center u oficinas.

## **IX. PLIEGO DE MODIFICACIONES**

El presente informe de ponencia no contiene pliego de modificaciones.

## X. IMPACTO FISCAL.

Las disposiciones contenidas en la presente iniciativa legislativa, no genera impacto fiscal alguno, al tratarse de una disposición administrativa y operativa de las entidades financieras.

## XI. CONFLICTO DE INTERÉS.

Con base en el artículo 3° de la Ley 2003 de 2019, según el cual "El autor del proyecto y el ponente presentarán en el cuerpo de la exposición de motivos un acápite que describa las circunstancias o eventos que podrían generar un conflicto de interés para la discusión y votación del proyecto, de acuerdo al artículo 286.

Estos serán criterios guías para que los otros congresistas tomen una decisión en torno a si se encuentran en una causal de impedimento, no obstante, otras causales que el Congresista pueda encontrar".

A continuación, se pondrán de presente los criterios que la Ley 2003 de 2019 contempla para hacer el análisis frente a los posibles impedimentos que se puedan presentar en razón a un conflicto de interés en el ejercicio de la función congresional, entre ellas la legislativa.

"Artículo 1°. El artículo 286 de la Ley 5 de 1992 quedará así:

(...)

- a. Beneficio particular: aquel que otorga un privilegio o genera ganancias o crea indemnizaciones económicas o elimina obligaciones a favor del congresista de las que no gozan el resto de los ciudadanos. Modifique normas que afecten investigaciones penales, disciplinarias, fiscales o administrativas a las que se encuentre formalmente vinculado.
- b. Beneficio actual: aquel que efectivamente se configura en las circunstancias presentes y existentes al momento en el que el congresista participa de la decisión.
- c. Beneficio directo: aquel que se produzca de forma específica respecto del congresista, de su cónyuge, compañero o compañera permanente, o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.

Para todos los efectos se entiende que no hay conflicto de interés en las siguientes circunstancias:

- a. **Cuando el congresista participe, discuta, vote un proyecto de ley o de acto legislativo que otorgue beneficios o cargos de carácter general, es decir cuando el interés del**

**congresista coincide o se fusione con los intereses de los electores** (subrayado y negrita fuera de texto).

- b. Cuando el beneficio podría o no configurarse para el congresista en el futuro.
- c. Cuando el congresista participe, discuta o vote artículos de proyectos de ley o acto legislativo de carácter particular, que establezcan sanciones o disminuyan beneficios, en el cual, el congresista tiene un interés particular, actual y directo. El voto negativo no constituirá conflicto de interés cuando mantiene la normatividad vigente.
- d. Cuando el congresista participe, discuta o vote artículos de proyectos de ley o acto legislativo de carácter particular, que regula un sector económico en el cual el congresista tiene un interés particular, actual y directo, siempre y cuando no genere beneficio particular, directo y actual.
- e. Cuando el congresista participe, discuta o vote artículos de proyectos de ley o acto legislativo que tratan sobre los sectores económicos de quienes fueron financiadores de su campaña siempre y cuando no genere beneficio particular, directo y actual para el congresista. El congresista deberá hacer saber por escrito que el artículo o proyecto beneficia a financiadores de su campaña. Dicha manifestación no requerirá discusión ni votación.
- f. Cuando el congresista participa en la elección de otros servidores públicos mediante el voto secreto. Se exceptúan los casos en que se presenten inhabilidades referidas al parentesco con los candidatos (...).

De lo anterior, y de manera meramente orientativa, se considera que para la discusión y aprobación de este Proyecto de Ley no existen circunstancias que pudieran dar lugar a un eventual conflicto de interés por parte de los Honorables Congresistas, pues es una iniciativa de carácter general, impersonal y abstracta, con lo cual no se materializa una situación concreta que permita enmarcar un beneficio particular, directo ni actual. En suma, se considera que este proyecto se enmarca en lo dispuesto por el literal "a" del artículo primero de la Ley 2003 de 2019 sobre las hipótesis de cuando se entiende que no hay conflicto de interés. En todo caso, es pertinente aclarar que los conflictos de interés son personales y corresponde a cada Congresista evaluarlos.

## XII. PROPOSICIÓN

Con fundamento en las anteriores consideraciones, me permito presentar ponencia positiva para primer debate y solicito respetuosamente a la Comisión Tercera discutir y aprobar el **PROYECTO DE LEY No. 316 DE 2025 CÁMARA, "POR MEDIO DE LA CUAL SE PERMITE LA CANCELACIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS POR CUALQUIERA DE LOS CANALES DE ATENCIÓN Y MEDIOS TRANSACCIONALES FÍSICOS Y VIRTUALES OFRECIDOS POR LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO DEL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO, SE MODIFICA LA LEY 1328 DE 2009 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES."**

Cordialmente,



**MARIA DEL MAR PIZARRO**

**REPRESENTANTE A LA CÁMARA**

**PONENTE**

**TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE DEL PROYECTO DE LEY No. 316 DE 2025 CÁMARA, "POR MEDIO DE LA CUAL SE PERMITE LA CANCELACIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS POR CUALQUIERA DE LOS CANALES DE ATENCIÓN Y MEDIOS TRANSACCIONALES FÍSICOS Y VIRTUALES OFRECIDOS POR LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO DEL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO, SE MODIFICA LA LEY 1328 DE 2009 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES."**

**EL CONGRESO DE COLOMBIA**

**DECRETA:**

**Artículo 1. Objeto.** La presente Ley tiene por objeto facilitar el trámite a los clientes y consumidores financieros al momento de solicitar la cancelación de sus productos financieros, para ello, los establecimientos de crédito vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia habilitarán todos sus canales de atención y medios transaccionales físicos y virtuales para que los clientes y los consumidores financieros puedan solicitar y efectuar la cancelación de sus productos financieros.

**Artículo 2.** Se agrega el literal "v" al artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 7o. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS.** Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

v) Los establecimientos de crédito vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia habilitarán todos sus canales de atención y medios transaccionales físicos y virtuales para que los clientes y los consumidores financieros puedan solicitar y efectuar la cancelación de sus productos financieros.

Lo anterior, en desarrollo de los principios de "Debida Diligencia" y de "Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna" contenidos en el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009.

**Artículo 3.** Dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente Ley, los establecimientos de crédito vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia adelantarán todo lo requerido para habilitar sus canales de atención y medios transaccionales físicos y virtuales para que los clientes y los consumidores financieros puedan solicitar y efectuar la cancelación de sus productos financieros.

**Artículo 4. Vigencia.** Esta Ley rige a partir de su sanción y publicación en el Diario Oficial y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Cordialmente,



**MARIA DEL MAR PIZARRO**

**REPRESENTANTE A LA CÁMARA**

**PONENTE**

---