

**TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE POR LA COMISIÓN
TERCERA DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES, EN SESIÓN
ORDINARIA DEL DÍA MARTES VEINTIOCHO (28) DE ABRIL DE DOS
MIL VEINTISEIS (2026)**

PROYECTO DE LEY N° 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 7°. 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°. Habilitación de canales físicos y virtuales. Todos los trámites relacionados con la solicitud de cancelación de productos financieros deberán estar habilitados tanto en canales físicos como virtuales por parte de los establecimientos de crédito vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las entidades deberán garantizar que dichos canales sean claros, accesibles, seguros y permitan la trazabilidad de la solicitud realizada por el consumidor financiero.

PARÁGRAFO. Los establecimientos de crédito tendrán un término máximo de seis (6) meses, contados a partir de la sanción y publicación de la presente ley, para realizar los ajustes operativos, tecnológicos y administrativos necesarios para dar cumplimiento a lo dispuesto en este artículo.

ARTÍCULO 5°. Atención humana en los canales de servicio. Las Entidades financieras deberán informar de manera clara, visible y accesible, en todos sus canales de atención físicos y virtuales, los mecanismos mediante los cuales el consumidor podrá establecer contacto con un asesor bancario humano, cuando no desee continuar la atención mediante agentes virtuales, sistemas automatizados o herramientas de inteligencia artificial.

**TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE POR LA COMISIÓN
TERCERA DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES, EN SESIÓN
ORDINARIA DEL DÍA MARTES VEINTIOCHO (28) DE ABRIL DE DOS
MIL VEINTISEIS (2026)**

PROYECTO DE LEY N° 316 de 2025 Cámara,

PARÁGRAFO. En los canales de atención que requieran intervención humana, el tiempo de espera para establecer contacto con un asesor bancario no podrá superar los diez (10) minutos.

ARTÍCULO 6°. Constancia de la solicitud de cancelación. Toda solicitud de cancelación de productos financieros deberá generar un número de radicado o constancia verificable para el consumidor financiero, la cual deberá incluir como mínimo:

1. Fecha y hora de la solicitud.
2. Canal utilizado.
3. Identificación del producto.
4. Estado del trámite.

PARÁGRAFO. La constancia deberá ser entregada o puesta a disposición del consumidor financiero por el mismo canal utilizado o por cualquier medio verificable.

ARTÍCULO 7°. Transparencia en condiciones de cancelación. Los establecimientos de crédito deberán informar de manera previa, clara, suficiente y accesible las condiciones necesarias para la cancelación de cada producto financiero, incluyendo costos, saldos pendientes, requisitos y canales habilitados.

ARTÍCULO 8°. se agrega el literal "e" al artículo 12 de la Ley 1328 de 2009, el cual quedará así:

Artículo 12°. PRÁCTICAS ABUSIVAS. Se consideran prácticas abusivas por parte de las entidades vigiladas las siguientes:

e) Limitar, obstaculizar o retrasar injustificadamente, por cualquier medio, el ejercicio del derecho del consumidor financiero a cancelar sus productos o servicios, incluyendo la no habilitación de canales físicos o digitales idóneos para tal fin.

ARTÍCULO 9°. Vigencia. Esta Ley rige a partir de su sanción y publicación en el Diario Oficial y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

./.
CÁMARA DE REPRESENTANTES. - COMISIÓN TERCERA DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES, martes veintiocho (28) de abril de dos mil veintiséis (2026). - En Sesión de la fecha fue aprobado en primer debate en los términos anteriores y con modificaciones, el **Proyecto de Ley N° 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"**, previo anuncio de su votación en Sesión Ordinaria de la Comisión Tercera de la Cámara de Representantes, el día miércoles veintidós (22) de abril de dos mil veintiséis (2026), en cumplimiento del artículo 8° del Acto Legislativo 01 de 2003.

Lo anterior con el fin de que el citado proyecto de ley, siga su curso legal en Segundo Debate, en las Plenaria de la Honorable Cámara de Representantes./.

WILMER YAIR CASTELLANOS HERNÁNDEZ

Presidente

ELIZABETH MARTÍNEZ BARRERA

Secretaria General