



Superfinanciera

Radicación: 2024145785-024-000

Fecha: 2025-10-06 20:34 Sec. día 3072

Anexos: No

Trámite: 125-ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA PROCESO SANCIONATORIO

Tipo doc: 80-RESOLUCIONES

Remitente: 90000-90000-DELEGATURA PARA EL CONSUMIDOR

FINANCIERO

Destinatario: 1 - 7-BANCOLOMBIA

RESOLUCIÓN NÚMERO 1866 DE 2025

(6 de octubre de 2025)

Por la cual se impone una sanción

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO (E)

En uso de las atribuciones legales y, en especial, de las conferidas en los numerales 1, 8 y 9 del artículo 11.2.1.4.10 del Decreto 2555 de 2010, modificados por el artículo 3° del Decreto 2399 de 2019, artículo 208 y 211 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), así como lo dispuesto en el Título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, y

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que **BANCOLOMBIA S.A.** (en adelante “**BANCOLOMBIA**”, “**la Entidad**”, “**la vigilada**” o “**el Banco**”) identificado con NIT 890903938-8, con domicilio en la ciudad de Medellín, Antioquia, se encuentra sometido a la inspección y vigilancia de “**LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA**”, “**LA SUPERFINANCIERA**” o la “**SFC**” en virtud de lo establecido en el artículo 11.2.1.6.1 del Decreto 2555 de 2010 y el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008.

SEGUNDO: Que con fundamento en las facultades de supervisión previstas en el numeral 4 del artículo 326 del EOSF, esta Superintendencia adelantó a partir del 6 de junio de 2024, mediante el radicado número 2024082175-000-000, actividades de supervisión sobre **BANCOLOMBIA**, para evaluar los eventos de indisponibilidad presentados en los canales digitales, los días 3, 4 y 5 de junio del 2024 y su impacto sobre los consumidores financieros.

TERCERO: Que particularmente, la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia realizó las actividades de supervisión orientadas a obtener información y recaudar material probatorio que permitiera determinar la ocurrencia o no de conductas que infringieran el Régimen de Protección



al Consumidor Financiero. Estas actividades¹ se adelantaron con los siguientes radicados y en las fechas que se relacionan a continuación:

RADICADO	FECHA	ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN
2024082175-000	6 de junio de 2024	Requerimiento
Sin radicado (actuaciones de supervisión adelantadas mediante el aplicativo Microsoft Teams)	6 y 7 de junio de 2024	Mesas de trabajo
2024082175-009	4 de julio de 2024	Requerimiento
2024082175-025	9 de agosto de 2024	Requerimiento

CUARTO: Que a partir de los requerimientos de información realizados mediante el radicado número 2024082175-000-000 y las mesas de trabajo, el **BANCO** informó que las fallas presentadas el 3, 4 y 5 de junio de 2024, afectaron la disponibilidad de los canales digitales, en particular las App (Personas y Empresas), las Sucursales Virtuales (Personas y Empresas), Bancolombia a la Mano y PSE.

La indisponibilidad se generó como resultado del desarrollo de una ventana de mantenimiento programada entre las 03:00 a.m. y 06:30 a.m. del 3 de junio de 2024.

Las fechas y los canales que tuvieron afectación fueron los siguientes:

Tabla No. 1
Indisponibilidad de Canales Bancolombia

Fecha	Canal	Tiempo de afectación
3/6/2024	App Personas	14 Horas
	App Empresas	
	Sucursal Virtual Personas	13 Horas
	Sucursal Virtual Empresas	
	Bancolombia a la mano	11.5 Horas
	PSE	15 Horas
4/6/2024	App Personas	16 Horas
	App Empresas	
	Sucursal Virtual Personas	7 Horas
	Sucursal Virtual Empresas	5.5 Horas
	Bancolombia a la mano	7.5 Horas
	PSE	5.5 Horas
5/6/2024	App Personas	4 Horas

¹ Dichas inspecciones se llevaron a cabo atendiendo los lineamientos definidos en el Marco Integral de Supervisión (MIS) como metodología de supervisión basada en riesgos (SBR), así como en lo dispuesto en la Guía Externa de Supervisión de Riesgos de Conductas. Los documentos antedichos fueron expedidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.



Fecha	Canal	Tiempo de afectación
	App Empresas	
	Sucursal Virtual Personas	2 Horas
	Sucursal Virtual Empresas	
	Bancolombia a la mano	1.5 Horas
	PSE	1 Horas

Nota: Construcción propia a partir de la información remitida por Bancolombia

En la respuesta², la **VIGILADA** manifestó que el riesgo materializado “*fue la interrupción de la disponibilidad sobre nuestra plataforma tecnológica principal iSeries Medellín afectando los servicios financieros que soportan los canales: App Personas, App Empresas, Sucursal Virtual Personas (SVP), Sucursal Virtual (SYE) y PSE, por cuya exposición residual es de nivel **muy crítico**, situación evidenciada inicialmente por el alertamiento de los umbrales establecidos para las direcciones temporales de la maquina al superar el 90%.*”

QUINTO: Que, una vez analizadas las respuestas rendidas por la **VIGILADA** sobre el cumplimiento del principio de debida diligencia, este Despacho encontró mérito suficiente para formular pliego de cargos a **BANCOLOMBIA**.

SEXTO: Que mediante acto administrativo del 4 de octubre de 2024³, la Superintendente Delegada para el Consumidor Financiero, con fundamento en lo establecido en los numerales 1, 2, 8 y 9 del artículo 11.2.1.4.10 del Decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3° del Decreto 2399 de 2019; los literales a), g) y h) del numeral 4° del artículo 208, los literales a) del numeral 1° del artículo 211 y el literal i) del numeral 5° del artículo 326 del EOSF, así como en lo consagrado en los numerales 1, 2, 8 y 9 del artículo 11.2.1.4.10 del Decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3° del Decreto 2399 de 2019, formuló pliego de cargos de carácter institucional en contra de **BANCOLOMBIA** (en adelante “**el pliego de cargos**” o “**el Pliego**”) por el presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con lo señalado en el literal a), artículo 5, literal b), artículo 7 de la citada ley y la entonces Circular Básica Jurídica (CE 029 de 2014,) hoy (C.E. 006 de 2025) Parte I, Título III, Capítulo II) Principio de Trato Justo, y por el presunto incumplimiento de los principios de debida diligencia y transparencia e información cierta, suficiente y oportuna durante el 3, 4 y 5 de junio de 2024.

Según certificados de comunicación electrónica⁴ y respuesta a la solicitud de notificación emitida por el Grupo de Notificaciones y Registro⁵ de la SFC, el pliego de cargos fue notificado a la Entidad el 8 de octubre de 2024, mediante notificación personal por comunicación a los correos electrónicos autorizados⁶ de conformidad con los literales e) y f) del numeral 4 del artículo 208 del EOSF y del artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (en adelante “CPACA”).

² Radicado No. 2024082175-002 del 14 de junio de 2024 página 4.

³ Radicado No. 2024145785-000 Pliego de Cargos

⁴ Radicados No. 2024145785-002, 003, 004 y 006.

⁵ Radicado No. 2024145785-005

⁶ gciari@bancolombia.com.co



SÉPTIMO: Que estando dentro del término legal⁷, el 22 de noviembre de 2024, el doctor RODRIGO GALARZA NARANJO, actuando en nombre y representación de **BANCOLOMBIA**, según poder⁸ otorgado por la doctora CLAUDIA PATRICIA ECHAVARRÍA URIBE en calidad de Vicepresidente Jurídica y Representante Legal de la **ENTIDAD**, allegó a este Despacho escrito de descargos⁹ junto con el material probatorio que se relaciona a continuación:

“5.1 El poder especial que Bancolombia S.A. me otorgó ante la Notaría 30 del Círculo de Medellín que acepto con la firma de este memorial - en 3 folios.

5.2 El certificado de situación actual de Bancolombia S.A. expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia – en 19 folios.

5.3 Solicitud Remitida por Kyndryl “Análisis de Riesgos de IPL”, fechada el junio 3 de 2024, en 5 folios.

5.4 El documento “Bancolombia Incident Report June 3 2024 Ver Esp”, fechado el 19 de junio de 2024, producido y entregado por IBM a Bancolombia, en 2 folios.

5.5 El documento “Bancolombia Incident Report June 4 2024”, fechado el 2 de julio de 2024, producido y entregado por IBM a Bancolombia, en 2 folios.

5.6 El documento “Bancolombia Informe RCA 261806 fallas en el Catálogo QSYS2 de IASP vf2 - Evento 3062024”, fechado el 7 de julio de 2024, producido y entregado por Kyndryl a Bancolombia el 12 de julio de 2024, en 5 folios.

5.7 Documento electrónico denominado “Entrega RCA Cliente (INC000000261806)” que contiene el correo electrónico remitido por Kyndryl a Bancolombia el 12 de julio de 2024 mediante el cual se adjunta el documento “Bancolombia Informe RCA 261806 fallas en el Catálogo QSYS2 de IASP vf2”, en 2 folios.

5.8 El documento “Bancolombia Informe RCA 262079 Alta latencia y degradación - Canales Virtuales APP_Vf Eventos Jun 4y 5 2024”, fechado el 12 de julio de 2024, y entregado por Kyndryl a Bancolombia el 23 de julio de 2024, en 5 folios.

5.9 Documento electrónico denominado “Entrega RCA Cliente (INC000000262079)” que contiene el correo electrónico remitido por Kyndryl a Bancolombia el 19 de julio de 2024 mediante el cual se adjunta el documento “Bancolombia Informe RCA 262079 Alta latencia y degradación - Canales Virtuales APP_Vf”, en 3 folios.

5.10 El documento electrónico denominado “www.ibm.com - Fix Information: FI0130684” correspondiente a la página de IBM, en 2 folios.

5.11 El documento electrónico “www.ibm.com - Known Issue: DT387486” correspondiente a la página de IBM, en 2 folios.

5.12 El documento electrónico denominado “CW2286611-CO Cesión Kyndryl Firma manuscrita” que contiene la Cesión del Contrato de Servicios de Outsourcing de Tecnología Informática 1903234120080-1 celebrado entre Bancolombia S.A. e IBM de Colombia & Cía. S.A.C. a Kyndryl Colombia S.A.S., fechado el 9 de agosto de 2022, y aceptado en la misma fecha por Bancolombia S.A., en 2 folios.

5.13 Anexo 2 Descripción del Servicio del Contrato de Servicios de Outsourcing de Tecnología Informática suscrito con Kyndryl, en 52 folios.

5.14 Anexos 3 Descripción de los Servicios - Funciones y Procesos del Contrato de Servicios de Outsourcing de Tecnología Informática suscrito con Kyndryl, en 48 folios

5.15 Anexo 15 Plan de Continuidad del Contrato de Servicios de Outsourcing de Tecnología Informática suscrito con Kyndryl, en 15 folios.

5.16 El documento “Acta Cierre SLAs General Junio 2024”, fecha el 17 de julio de 2024, en 2 folios.

5.17 El documento denominado “Notificación Aprobación SLAs General Junio 2024” que contiene la cadena de mensajes de correo electrónico entre Kyndryl y Bancolombia fechados el 25 de julio de 2024 en el que las partes aprueban el Acta de Cierre SLAs General Junio 2024, en 2 folios.

5.18 Formulario de Vinculación Personas Naturales de Bancolombia, en 5 folios.

5.19 Novedad Marcación / Demarcación Gravamen de los Movimientos Financieros, en 1 folio.

⁷ De conformidad con el literal h) del numeral 4° del artículo 208 del EOSF, el término de traslado del pliego de cargos es de 30 días contados a partir del día siguiente a su notificación, término que culminó el 25 de noviembre de 2024.

⁸ Poder otorgado el 21 de octubre de 2024, anexo en el radicado 2024082175-006

⁹ Radicado No. 2024145785-006 Escrito de Descargos



- 5.20 Reglamento de Productos Persona Natural de Bancolombia, en 25 folios.
- 5.21 Reglamento de la Cuenta de Ahorro – Personas de Bancolombia, en 8 folios.
- 5.22 Reglamento de Canales Digitales – Personas de Bancolombia, en 9 folios.
- 5.23 Reglamento Conocimiento del Cliente -Persona Jurídica, en 5 folios.
- 5.24 Reglamento Cuenta Corriente -Persona Jurídica, en 10 folios.
- 5.25 Reglamento de Afiliación y preferencias de conexión Canal Conexión Empresarial Grupo Bancolombia con terceros, en 19 folios.
- 5.26 Reglamento de Afiliación y preferencias de conexión Canal Conexión Empresarial Grupo Bancolombia sin terceros, en 19 folios.
- 5.27 Contrato de Depósito de Bajo Monto de Bancolombia A la mano, en 8 folios.”

OCTAVO: En línea con lo anterior, y una vez realizado el análisis de conducencia, pertinencia y utilidad de las pruebas solicitadas, la Superintendente Delegada para el Consumidor Financiero, mediante Auto No. 001 del 2 de mayo de 2025¹⁰, resolvió decretar e incorporar al expediente las pruebas documentales remitidas por **BANCOLOMBIA**, así como ordenar la práctica de unas pruebas de oficio.

El auto antes citado fue notificado personalmente mediante “Notificación por Comunicación” de manera electrónica el 5 de mayo de 2025¹¹, según consta en acta de envío y entrega de correo electrónico No. 523951.

NOVENO: Que mediante Auto No. 002 del 15 de agosto de 2025¹², se ordenó el cierre de la etapa probatoria y se corrió traslado por el término de diez (10) días hábiles para que **BANCOLOMBIA** presentara los alegatos de conclusión respectivos, de conformidad con lo previsto en el artículo 48¹³ del CPACA. Según certificado de comunicación electrónica¹⁴, el Auto No. 002 de 2025 fue notificado al representante legal de la Entidad el 20 de agosto de 2025, mediante notificación personal por comunicación al correo electrónico "rodrigo@galarzananranjo.com".

DÉCIMO: Que estando dentro del término legal¹⁵, el 3 de septiembre de 2025, el doctor RODRIGO GALARZA NARANJO, Apoderado de **BANCOLOMBIA** presentó escrito de alegatos de conclusión¹⁶. En consecuencia, dicho escrito se entiende incorporado en su integridad a la presente actuación administrativa y será abordado en el numeral correspondiente.

DÉCIMO PRIMERO: Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 49 del CPACA, en concordancia con el numeral 4 del artículo 208 del EOSF, una vez vencido el término de traslado, se proferirá acto administrativo definitivo y motivado para adoptar las medidas que se consideren pertinentes, las cuales podrán consistir en el archivo de la investigación o en la imposición de las sanciones que sean del caso.

DÉCIMO SEGUNDO: Que en el pliego de cargos antes referido¹⁷, esta Superintendencia formuló a **BANCOLOMBIA** el siguiente cargo de carácter institucional:

¹⁰ Radicado No. 2024145785-007

¹¹ Radicado No. 2024145785-010

¹² Radicado No. 2024145785-018

¹³ “ARTÍCULO 48. PERÍODO PROBATORIO. (...) Vencido el período probatorio se dará traslado al investigado por diez (10) días para que presente los alegatos respectivos”.

¹⁴ Radicado No. 2024145785-021

¹⁵ De conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 48 del CPACA, aplicable por remisión expresa del literal b) del numeral 4 del artículo 208 del **EOSF**, vencido el período probatorio se dará traslado al investigado por un término de diez (10) días para que presente los alegatos respectivos, el cual finalizó el 3 de septiembre de 2025.

¹⁶ Radicado No. 2024145785-023

¹⁷ Radicado No. 2024145785-000



CARGO ÚNICO: Del presunto incumplimiento de los principios de debida diligencia y transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.

Los hechos y consideraciones en los que se fundamentó la imputación de cargos fueron informados a la vigilada en el texto del pliego de cargos. Las consideraciones se citan a continuación:

“4.1.2.1. Presunta violación al principio de debida diligencia

De conformidad con lo establecido en el artículo 335 de la Constitución Política, las actividades financiera, aseguradora y bursátil son catalogadas como de “interés público”, en tanto que a través de ellas se invierte, maneja y aprovechan recursos captados del público.

Debido a ello, se facultó al legislador para establecer restricciones para su ejercicio “cuando estén de por medio valores y principios constitucionales, así como la protección de derechos fundamentales, o consideraciones de interés general”¹⁸.

En tal propósito, fue expedida la Ley 1328 de 2009, que tuvo como objetivo, entre otros, delimitar algunos aspectos de las relaciones entre los consumidores y las entidades prestadoras de servicios financieros, aseguradoras y bursátiles, estableciendo los principios que las debían orientar, las obligaciones y prohibiciones en cabeza de las entidades autorizadas para el desarrollo de este tipo de actividades, así como los derechos que les asisten a los consumidores financieros.

Para el caso objeto de análisis, se resalta la mención hecha al principio de debida diligencia en el literal a) del artículo 3 de la ley en comento que se extiende tanto a “la etapa precontractual de ofrecimiento de productos como en la etapa contractual de prestación de los servicios que se brindan en desarrollo de los contratos que se acuerdan (...)”¹⁹, lo que implica la ejecución acuciosa y oportuna de todas las obligaciones entre ellos estipuladas, así como de su comportamiento correcto y leal para procurar “la satisfacción de los legítimos intereses de las contrapartes”²⁰.

En consecuencia, el Régimen de Protección al Consumidor Financiero encuentra su principal motivación²¹ en la necesidad de lograr condiciones de equidad en sus relaciones con entidades vigiladas por esta Superintendencia, con el fin de satisfacer sus necesidades a partir de la aplicación del principio de debida diligencia, con el fin de que estos reciban la atención debida y respetuosa en el desarrollo de las relaciones contractuales, así como en el ofrecimiento de productos o servicios recibiendo el cumplimiento a la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.

La actividad financiera cumple con una función esencial, que conlleva una especial protección fundada en la confianza pública inmersa en su gestión y que, en virtud de ello, se exige de las entidades que la ejercen, mayor diligencia y profesionalismo en su desarrollo, en la medida que poseen un amplio margen de control de las operaciones y cuentan con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución.

De esta manera se consolida un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios y oferta de productos a los consumidores financieros, que implica para las vigiladas contar con reglas y medidas claras que deben adoptar para proporcionar una atención debida en desarrollo de las relaciones contractuales y en el desenvolvimiento de sus operaciones.

¹⁸ Corte Constitucional, Sentencia T-027-22, Magistrado Ponente: Antonio José Lizarazo Ocampo, Bogotá, D. C., uno (1) de febrero de dos mil veintidós (2022). Reitera pronunciamientos que en este sentido han hecho sentencias T-832 de 2010, T-398 de 2014 y T-670 de 2016.

¹⁹ Silva García, Fernando, *¿Quién es consumidor financiero y cuáles son los principios que orientan la regulación ideada para protegerlo?*, “Consumidor y Empresa”, aa. vv., editor: Saúl Sotomonte, primera edición, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 2022

²⁰ Ibidem.

²¹ Corte Constitucional, Sentencia C-313-13 M.P Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.



*Una infracción del principio de debida diligencia y, en consecuencia, un desconocimiento de los derechos de los consumidores financieros²², se produce cuando el comportamiento de una de tales entidades no cumple con su oferta de valor como tampoco toma las medidas necesarias para el normal desenvolvimiento de las operaciones a que están sujetas en virtud de los contratos celebrados. Esto, en consideración a que la **ENTIDAD** debe garantizar el cumplimiento de sus ofrecimientos y establecer medidas efectivas a corto, mediano y largo plazo para la continuidad del servicio, suministro de información y atención a los consumidores financieros, particularmente en los eventos de indisponibilidad de los canales digitales.*

En efecto, es obligación de las entidades evaluar la existencia de riesgos en la operación (legales, operativos, entre otros) y valorarlos de manera precisa y particular, de tal forma que esto les permita cumplir con la oferta de valor al consumidor financiero de manera continua.

Para el presente caso, se resalta la mención hecha al principio de debida diligencia contenido en el literal a) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, el cual se aplica tanto en “la etapa precontractual de ofrecimiento de productos como en la etapa contractual de prestación de los servicios que se brindan en desarrollo de los contratos que se acuerdan (...)”²³, lo que implica la ejecución acuciosa y oportuna de todas las obligaciones entre ellos estipuladas, así como de su comportamiento correcto y leal para procurar “la satisfacción de los legítimos intereses de las contrapartes”²⁴.

*Esta Superintendencia estima que la indisponibilidad de los canales para las fechas objeto de análisis habría afectado en principio la oferta de valor, en este caso por **BANCOLOMBIA**, a los consumidores financieros, en particular a sus clientes y/o usuarios que para las fechas de indisponibilidad requirieron del servicio y canales suficientes para operar. En consecuencia, se habría vulnerado el principio de debida diligencia establecido en el Régimen de Protección al Consumidor Financiero, dado que el servicio no se prestó en las condiciones ofrecidas y pactadas con los consumidores financieros.*

*En efecto, de las evidencias obtenidas en las actividades de supervisión efectuados a **BANCOLOMBIA**, se pudo observar que las obligaciones derivadas de los contratos al parecer no se cumplieron por cuanto no se prestó el servicio en las condiciones contratadas.*

*Al respecto, vale la pena mencionar que, en el marco de los distintos productos financieros (cuenta de ahorros, cuenta corriente) se establece en los reglamentos la obligación de la **ENTIDAD** de tener disponibilidad de los recursos que los clientes soliciten y se determina como se cobra por dichos servicios.*

*En el reglamento de cuenta de ahorros de persona natural²⁵, por ejemplo, se establece que el titular de dicha cuenta podrá hacer uso de los canales electrónicos que instale el **BANCO** o de los cajeros automáticos o máquinas dispensadoras de efectivo que comparta con otras instituciones financieras o redes en el territorio nacional o en el exterior. Adicionalmente, señala que el **BANCO** podrá debitar de la cuenta de ahorro sumas de dinero por los siguientes conceptos: “(...) Por el valor de la cuota de manejo de la tarjeta débito.”*

*Para el producto cuenta corriente, en el reglamento de productos persona natural se señala que es obligación del **BANCO** entregar al titular los saldos de la cuenta y permitir a disposición de los recursos a través de otras órdenes tales como, transferencias a través de los distintos canales habilitados, cuando así lo solicite, salvo en los casos de restricciones establecidas por el **BANCO**, la ley o por las autoridades competentes.*

²² En especial el derecho a recibir de parte de Bancolombia en su calidad de entidad vigilada, servicios con estándares de seguridad y calidad.

²³ Silva García, Fernando, *¿Quién es consumidor financiero y cuáles son los principios que orientan la regulación ideada para protegerlo?*, “Consumidor y Empresa”, aa. Vv., editor: Saúl Sotomonte, primera edición, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 2022.

²⁴ Ibidem

²⁵ Reglamento aprobado por la Superintendencia Bancaria mediante oficio N°92060522-4 de mayo 12 de 1993, con modificaciones aprobadas mediante Oficios N° 96041259-3 de 6 de marzo de 1997, N°1998041649-3 de 25 de septiembre de 1998, N°2001036073-5 del 13 de Septiembre de 2001, N°2004004567-3 del 9 de Febrero de 2004, N° 2005061930-2 del 29 de diciembre de 2005, oficio N° 2010038831-009 del 20 de Diciembre de 2010 y oficio N° 2012092431-060 del 20 de Agosto de 2015, en virtud del cual se sustituyen las cláusulas de los anteriores reglamentos, quedando vigente el reglamento en los términos que a continuación se expresa.



Así mismo, señala que el **BANCO** podrá debitar de cualquiera de las cuentas corrientes bancarias que tenga abiertas por razón de: “(...) iii) Las comisiones, tarifas o cargos por los servicios, productos o instrumentos/medios de pago que utilices, previamente publicados a través de la página web, en otro medio o canal puesto a disposición por el **BANCO**.”

Aunado a lo anterior, se tiene en el primer supuesto una posible vulneración al principio de debida diligencia por parte del **BANCO** en el proceso prestación del servicio por los canales dispuestos debido a que se informaba que se podía utilizar canales alternos, estos no contaban con la robustez para atender a todos los consumidores financieros que los demandaron.

En efecto, los consumidores financieros fueron afectados con la indisponibilidad de canales, lo que derivó en que los clientes no pudieran realizar las transacciones habituales y tener la disposición de los recursos consignados en los productos y servicios contratados. Lo anterior, implica que, al parecer, se incumplieron las obligaciones contractuales a cargo del Banco y, en consecuencia, necesidades insatisfechas de los clientes, según las obligaciones acordadas al inicio de la relación negocial.

Así, las presuntas conductas negligentes por parte del **BANCO** podrían haber conllevado a que no se atendieran las necesidades y expectativas de los consumidores financieros conforme a la oferta de valor, al no recibir la disponibilidad de los canales en las condiciones establecidas en los contratos.

4.1.2.2. Presunta violación al derecho de los consumidores financieros de recibir de las entidades vigiladas productos y servicios de acuerdo con las condiciones ofrecidas.

Consecuencia lógica del apego al deber de debida diligencia con los consumidores financieros, es el derecho que le asiste a estos de recibir de las entidades vigiladas los productos o servicios ofrecidos conforme con estándares de seguridad y calidad, así como en términos de oportunidad, de acuerdo con lo pactado al momento de la celebración del contrato. Este, sin duda, es el interés legítimo del consumidor financiero y fin último de su relación negocial.

La actividad financiera implica el ejercicio de derechos y deberes constitucionales y legales, lo que impone la salvaguarda del núcleo esencial de cada derecho. El núcleo esencial “es aquella parte de su contenido que es absolutamente necesaria para que los intereses jurídicamente protegibles, que dan vida al derecho, resulten real, concreta y efectivamente protegidos”.²⁶

A su vez, la coexistencia de derechos supone la salvaguarda del núcleo esencial de cada uno de ellos y “se rebasa o se desconoce (...) cuando el derecho queda sometido a limitaciones que lo hacen impracticable, lo dificultan más allá de lo razonable o lo despojan de la necesaria protección”²⁷.

Bajo este contexto, la jurisprudencia y la doctrina han coincidido en establecer lo siguiente:

“El derecho del consumidor a la seguridad económica y su correlato, el deber legal de garantía de la empresa, abrazan, como sustento de jerarquía constitucional y dentro de un plexo defensivo de derechos humanos fundamentales, el imperativo del control de las cláusulas abusivas predispuestas en los contratos por adhesión. El objetivo de la protección postulada en estos términos es tema central de los modernos sistemas de control de los contratos, y –cuadre destacarlo una vez más– no consiste en hacer triunfar los derechos de una categoría social sobre los de otra, sino, en un marco de convivencia de intereses, restablecer la igualdad real en las relaciones negociales, amenazada en detrimento del consumidor.”²⁸

²⁶ Sentencias T-426 de 1992 y SU-157 de 1999.

²⁷ Ibidem.

²⁸ Sentencia SC129-2018 Radicado n° 11001-31-03-036-2010-00364-01 del 12 de febrero de 2018. Y Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor. Rubén S. Stiglitz, Gabriel A. Stiglitz, Ediciones Depalma, Buenos aires, 1985, págs. 11 a 12.



Ahora bien, es indispensable que, en el primer momento de la elaboración de los contratos, estos cumplan con principios tales como: libertad de contratación, de seguridad contractual, relatividad del negocio jurídico y la igualdad de las partes, con el objetivo que los mismos sean estructurados de forma tal que ninguna de las partes contratantes se vea perjudicada en sus derechos y obligaciones, en consideración a que, “Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”²⁹.

Procede recordar que las entidades financieras tienen una posición dominante frente a los usuarios del sistema financiero, en la medida en que son ellas quienes fijan unilateralmente los requisitos y condiciones de los productos y en tal circunstancia, se convierten en depositarias de la confianza pública por el servicio que prestan y sus actos gozan de la presunción de veracidad por parte de los consumidores financieros.

En este sentido, la Corte Suprema de Justicia³⁰ establece que las entidades financieras disponen de un enorme poderío económico que les permite gozar de una posición dominante “(...) en virtud de la cual pueden predeterminar unilateralmente e imponer a los usuarios, las condiciones de las operaciones activas y pasivas y neutras que están autorizadas para realizar, así como también administrar el conjunto de esquema contractual de esa manera puesto en marcha (...)”; concluye el alto tribunal que es preciso “(...) **no perder de vista que en el ejercicio de estas prerrogativas de suyo reveladoras de una significativa desigualdad en la negociación, los intereses de los clientes no pueden menospreciarse; si así llega a ocurrir porque la entidad crediticia, con daño para su cliente y apartándose de la confianza depositada en ella por este último en el sentido de que velará por dichos intereses con razonable diligencia, se extralimita por actos u omisiones en el ejercicio de aquellas prerrogativas, incurre en abuso de la posición preeminente que posee (...)**”. (Subrayado y negrilla fuera de texto original).

No debe perderse de vista la responsabilidad que le atañe a los establecimientos de crédito, profesionales de la intermediación financiera y quienes tienen a su vez, la responsabilidad de desarrollar, bajo la supervisión del Estado Colombiano a través de esta Superintendencia, una actividad como la mencionada, que por virtud del artículo 335 constitucional es de interés público, y que en la misma medida les exige contar con estrictos controles de seguridad, como profesionales en la materia, y en aplicación del principio de debida diligencia³¹ para evitar la materialización de eventos que puedan afectar la debida prestación del servicio. Esto por cuanto a los consumidores financieros les asiste el derecho a recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por estas.

La afectación acaecida sobre la disponibilidad de canales presentada presuntamente vulnera, de la misma manera, el derecho que tienen los consumidores financieros de recibir los productos con estándares de calidad, según las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas. En efecto, el Banco, como se mencionó previamente, se comprometió a tener disponibilidad de los recursos que los clientes soliciten, circunstancia que no ocurrió. Por el contrario, los consumidores financieros no tuvieron acceso a sus recursos por los canales mencionados.

Así, se observa que la indisponibilidad de los canales generó que los consumidores financieros no tuvieran acceso a sus recursos en sus cuentas de depósito, circunstancia que presuntamente desconoce sus derechos como depositantes de recursos a la vista en la entidad vigilada. Puede entonces observarse un posible incumplimiento de la entidad financiera consistente en no tener disponibles los recursos de los consumidores financieros por los canales informados, circunstancia que ocurrió en las fechas en que sucedieron las indisponibilidades en los canales toda vez que estos no pudieron acceder a su dinero por esa vía. Del mismo modo, se tiene que presuntamente se dejaron insatisfechas las necesidades de los consumidores financieros

²⁹ Ver artículo 1602 Código Civil Colombiano.

³⁰ Corte Suprema de Justicia, Sentencia del 19 de octubre de 1994, M.P. Carlos Esteban Jaramillo.

³¹ Ley 1328 de 2009, artículo 3 literal a).



quienes debían efectuar diferentes operaciones con sus recursos, para el debido cumplimiento de sus obligaciones, circunstancia que al parecer fue impedida debido a la falla en los servicios prestados.

4.1.2.3. Presunta vulneración al principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna

En este escenario, es preciso mencionar que el deber de información - que no es predicable únicamente a las relaciones contractuales en el sector financiero, asegurador y bursátil - encuentra amparo en el artículo 78 constitucional que dispone lo siguiente:

“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”.

Tal protección, encuentra su razón de ser al entenderse que en una relación de consumo los empresarios, que para el caso concreto deben ser entendidos como las entidades del sector financiero, asegurador y bursátil, cuentan con un mayor conocimiento de los bienes y servicios que han sido ofrecidos en el mercado, poniéndolos en una relación de asimetría con el consumidor financiero. Esta circunstancia, se encuentra llamada a ser corregida por el ordenamiento jurídico a fin de velar porque los consumidores financieros puedan adoptar decisiones de una manera autónoma, responsable e informada.

Bajo este contexto, el derecho a la información se presenta como un deber a cargo de los vigilados y un derecho en cabeza de los consumidores financieros que tiene como fin último que estos, al momento de expresar su voluntad, puedan encontrarse al tanto de las cualidades del bien o servicio al que está accediendo, así como de los derechos y obligaciones que les son propios.

Al respecto, las entidades vigiladas deben tener en sus políticas y procedimientos, disposiciones relativas al suministro de la información, con el fin de garantizar estándares de seguridad y la calidad de la información que se maneja a través de los distintos canales e instrumentos para la realización de sus operaciones, tales como oficinas, cajeros automáticos, call center, internet, banca móvil, entre otros. En observancia de este deber, las entidades vigiladas deben intensificar sus esfuerzos por ofrecer y garantizar el adecuado suministro de información a los consumidores financieros respecto de sus productos y los servicios que se ponen a su disposición, los cuales deben contar con altos estándares de seguridad y calidad.

Es así como la Ley 1328 de 2009, dentro de los principios que rigen la relación de consumo en el sector financiero, reconoció el derecho a la información en los siguientes términos:

“Artículo 3°. Principios. Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes:

(...)

c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.”

Tal deber, como se mencionó al inicio del presente acápite, se desarrolló en el artículo 7, literal c) de la ley en cita, en el que se incluyó como una de las obligaciones de las entidades vigiladas por esta Superintendencia la de “suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado”.

Bajo los anteriores términos, el ordenamiento jurídico impuso una serie de condicionamientos para que la información sobre los productos o servicios ofrecidos en el mercado sea oportuna y suficiente a efectos de garantizar que la brecha existente entre consumidor financiero y entidades vigiladas se reduzca, al contar con



información que le permita entender las características de los productos y servicios ofrecidos y su funcionamiento, de suerte que pueda entenderlos y compararlos con otros de similares características existentes en el mercado y tomar la decisión de contratarlos o no, atendiendo a sus reales necesidades y preferencias.

*Así, para esta Superintendencia no es ajeno el hecho de que los sistemas y herramientas tecnológicas usadas por las entidades vigiladas para la prestación de los servicios a los consumidores financieros puedan eventualmente presentar alguna interrupción, en especial por modificaciones o actualizaciones operacionales. No obstante, en atención al principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, la entidad debe tomar las medidas apropiadas para informar a los consumidores financieros sobre esta posibilidad de manera efectiva y oportuna, respecto de las fallas presentadas, la hora o fecha estimada en la que se reestablecería el servicio y los canales alternos o contingentes dispuestos por el **BANCO** para permitir la transaccionalidad de los consumidores financieros presupuestos normativos que al parecer no fueron acatados por la **VIGILADA** durante los eventos de indisponibilidad de los canales durante el 3, 4 y 5 de junio de 2024.*

Se recuerda que las entidades financieras deben contar con la capacidad de valorar adecuadamente los riesgos que asumen con la celebración de determinados contratos dado que, su función de intermediación supone que quien administra recursos del público deben encontrarse debidamente respaldados al desarrollar las actividades de colocación de recursos.

El poder acceder a un producto y/o servicio financiero en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con la entidad financiera y el poder recibir y beneficiarse de dicho producto o servicio bajo adecuados estándares de seguridad y calidad, sin duda, constituye el derecho y el interés legítimo del consumidor financiero y fin último de su relación negocial.

***BANCOLOMBIA** informó sobre la estrategia de comunicación una vez acaecido este evento, señala que se basó en la premisa de entregar información que permitiese solucionar, de manera efectiva, las necesidades de los clientes afectados por la interrupción en la disponibilidad, informando sobre la situación y redirigiendo a los consumidores a los canales que realmente se encontraban disponibles.*

De la información recabada, podría existir un presunto incumplimiento en la información suministrada a los consumidores financieros durante el 3, 4 y 5 de junio de 2024, concretadas en el hecho de que se observaron deficiencias en la comunicación a los consumidores financieros al suministrar información imprecisa respecto de los canales alternos disponibles para su atención, más aún cuando los referidos canales no estaban disponibles.

Esto, en consecuencia, presuntamente condujo a que la Entidad pudiese haber desconocido su obligación consistente en el suministro de información transparente, veraz y en especial oportuna, según da cuenta el principio de transparencia y el artículo 7 literal c) de la Ley 1328 de 2009.

4.1.2.4 Presunta violación al principio de trato justo

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 1.1.1.1. de la Parte I, Título III, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica, es deber de las entidades vigiladas garantizar, entre otros, que en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios se atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.

Ahora bien, en el ordenamiento jurídico colombiano, el trato justo se ha constituido en un principio rector para la protección de los consumidores financieros.

Su inclusión en la legislación vigente ha respondido al reconocimiento que dicha materia ha generado en el ámbito internacional, al entenderlo como un cimiento fundamental para la efectiva protección de quienes acuden al mercado financiero, asegurador y bursátil, para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio.



Es así como la OECD en el año de 2011, emitió una serie de principios de alto nivel para la protección de este sector de la población, dentro de los que se incluyó el deber de los Estados de velar por el tratamiento justo y equitativo de los consumidores financieros³².

Por su parte la UNCTAD, en 2016, indicó lo siguiente: “las empresas deben tratar de manera justa y honesta a los consumidores en todas las etapas de su relación, como parte de la cultura empresarial. Las empresas deben evitar prácticas que perjudiquen a los consumidores, en particular a los consumidores en situación vulnerable y de desventaja.”³³

Bajo este principio rector se ha propendido porque las instituciones financieras cuenten, como lo señala la doctrina, “con un enfoque proteccionista frente al consumidor en sus políticas de funcionamiento, materializado desde la etapa precontractual hasta la terminación de la relación comercial entre el cliente y la institución financiera.”³⁴

Atendiendo este enfoque, la Superintendencia Financiera de Colombia estableció en el numeral 1.1.1.1. de la Parte I, Título III, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica debe garantizar, entre otros, que en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios se atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros y que tengan acceso y suministro de información clara, oportuna y acorde con sus necesidades y perfiles. Además, incorporó como parte del principio de trato justo el deber de evitar barreras que impidan a los consumidores movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras.

Pues bien, con el presunto incumplimiento por parte del **BANCO** de sus obligaciones asociadas al ofrecimiento y prestación de servicios, además del deber de diligencia, se estaría vulnerando el principio de trato justo al consumidor financiero en la medida en que le impide satisfacer sus necesidades y expectativas.

Aunado a lo anterior, se observa que las fallas acaecidas en los sistemas podrían haber vulnerado el principio de trato justo que les asiste a los consumidores financieros y que está a cargo de las entidades financieras vigiladas. Lo anterior en consideración a que el principio de trato justo considera como deber de las entidades vigiladas garantizar que en el ofrecimiento y prestación de productos y servicios se atienden las necesidades de los consumidores financieros.

Así, un derecho de los consumidores financieros en productos de depósito a la vista es el consistente en disponer en todo momento de los recursos allí depositados. No obstante, como consecuencia de las indisponibilidades en los sistemas, los consumidores financieros no pudieron acceder a sus dineros, como tampoco pudieron efectuar las transacciones cuyo servicio habían previamente contratado, circunstancia que podría haber concluido en la vulneración del mencionado principio de trato justo, puesto que presuntamente estas indisponibilidades habrían dejado insatisfechas las necesidades de los consumidores financieros en materia de uso de sus recursos.

Conviene tener presente que las entidades financieras deben contar con la capacidad de valorar adecuadamente los riesgos que asumen con la celebración de determinados contratos dado que, su función de intermediación supone que administra recursos del público que deben encontrarse debidamente respaldados al desarrollar las actividades de colocación de recursos.”

³² OECD, “G20 High- level principles on financial consumer protection” [en línea], octubre de 2011, <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf>.

³³ Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. *Directrices para la protección de consumidor*. Nueva York y Ginebra, Naciones Unidas, 2016.

³⁴ Chakrabarty, K. C. “Financial Consumer Protection”. Inaugural address by Deputy Governor of the Reserve Bank of India, at the Reserve Bank of India – Bank of France Seminar on “Consumer protection”, College of Agricultural Banking, Pune [en línea], 22 de marzo de 2013, <https://www.bis.org/review/r130402b.pdf>. Citado por Corredor Higuera, Jorge, Baquero Herrera, Mauricio y Ríos Moreno, Daniela. El principio de trato justo y equitativo como fundamento de los mecanismos de protección de los inversionistas de plataformas digitales de inversión. [en línea] Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2021 55 páginas ISBN 9789587907759.



DÉCIMO TERCERO: Que, una vez individualizados los antecedentes de esta actuación administrativa, este Despacho procede a señalar los argumentos de defensa expuestos por **BANCOLOMBIA** en sus escritos de descargos³⁵ y en el de alegatos de conclusión³⁶, los cuales se resumen a continuación:

13.1. ESCRITO DE DESCARGOS

BANCOLOMBIA inició su escrito de descargos³⁷ realizando un pronunciamiento frente a los antecedentes, manifestando que en el pliego se incurre en un error esencial sobre la apreciación de los hechos que le sirven de premisa para la imputación de la responsabilidad administrativa. Afirma que el entendimiento de lo que en el “informe” se denomina “*mantenimiento programado*” no corresponde con lo que en la disciplina de sistemas o en los manuales técnicos de los equipos o en las políticas y procedimientos internos del Banco o en las instrucciones de la Autoridad de Supervisión (para los propósitos de protección al consumidor financiero) se entiende *por* “*mantenimiento*”, y tampoco la maniobra fue o estuvo *programada* como parte ordinaria de los planes del **BANCO**.

Por el contrario, manifiesta que se trató de una recomendación de emergencia que debía ser ejecutada a la mayor brevedad para evitar la materialización de un riesgo extremo, a saber, el apagado automático del servidor principal “*para el miércoles o jueves de la misma semana*”, valga decir, como se informó expresamente en la referida respuesta, y lo prueban tanto el Análisis de Post Afectación, Informe APA IN000000261806/ 262079 / 262058 (iSeries MED) que hace parte de tal respuesta, como la solicitud remitida por Kyndryl al Banco en el que se presenta el “*Análisis de Riesgos de IPL*” del 3 junio de 2024 (Anexo – capítulo de Pruebas).

De tal manera, se concluye que no se trataba de un “*mantenimiento programado*” sino de una situación de emergencia derivada de una crisis inesperada e irresistible que se atendió por el **BANCO** conforme al procedimiento establecido para el efecto y las recomendaciones del fabricante y los expertos.

Ahora bien, **BANCOLOMBIA** se refiere a cada uno de los hechos manifestando que la falla del 3 de junio afectó la disponibilidad de los servidores (principal y de respaldo) de **BANCOLOMBIA**, tuvo origen en un defecto del sistema operativo del equipo del fabricante de los servidores iSeries, a saber, IBM, falla tecnológica que fue por completo ajena al control de la **ENTIDAD**.

A su vez, las fallas de los días 4 y 5 de junio de 2024, señala que en manera alguna tuvieron origen en una caída de los servidores (principal y de respaldo). Afirma que la falla obedeció a varias condiciones originadas en la parametrización del servidor de respaldo que contractualmente está a cargo de Kyndryl, por lo anterior, es una causa extraña que puede ser calificada como hecho de tercero.

Posteriormente se refirió a sus argumentos de defensa los cuales se describen a continuación:

13.1. Respetto del cargo único

13.1.1. Bancolombia no incumplió el principio de debida diligencia

³⁵ Radicado No. 2024145785-006

³⁶ Radicado No. 2024145785-023

³⁷ Radicado No. 2024145785-006



BANCOLOMBIA señala que en el Pliego no se cumplió con la carga de probar cuáles ni en qué consistieron las supuestas “*conductas negligentes*” que darían lugar al presunto incumplimiento al principio de debida diligencia.

Así mismo indica que el literal a) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, no establece presunción legal alguna en virtud de la cual pueda predicarse que **BANCOLOMBIA** incurrió, como se indica en el Pliego, en “*presuntas conductas negligentes*”. Manifiesta que: “*En ausencia de dichas presunciones legales, a la Superintendencia le correspondía probar tales conductas.*”

Agrega que en el Pliego tampoco se exhibe prueba alguna sobre el presunto incumplimiento del principio de debida diligencia o de las “*conductas negligentes*” que se le endilgan a **BANCOLOMBIA**.

En consecuencia, concluye, que en ausencia de presunción legal y de pruebas que permitan demostrar el presunto incumplimiento o las “*conductas negligentes*” que se le imputan a **BANCOLOMBIA**, en el Pliego se opta por un camino ineficaz.

En efecto, a juicio de la **ENTIDAD**, el concepto de violación en el Pliego se limita a presentar como evidencia el Reglamento del contrato de depósito en las modalidades de cuenta de ahorros y cuenta corriente para personas naturales, tomando parcialmente su contenido obligacional para relacionarlo con “*la indisponibilidad de canales*” y derivar el incumplimiento del contrato y de la oferta de valor. Afirma que la Superintendencia “*supone que los clientes no pudieron realizar las transacciones habituales y tener la disposición de los recursos consignados en los productos y servicios contratados*”, porque los canales alternos dispuestos por el **BANCO** “*no contaban con la robustez para atender a todos los consumidores financieros que los demandaron*”.

Sostiene que todo lo que se afirma en el Pliego obedece a una suposición, no a hechos demostrados y en tal sentido, manifiesta que “*en la revisión e interpretación del citado Reglamento del producto de depósitos a la vista omite por completo que este incorpora disposiciones orientadas a regular el acceso a los canales alternos implementados por el BANCO para señalar que está sometido a la celebración -concomitante o posterior- de otros contratos que o están coligados o son conexos o son complementarios, según corresponda, a la escogencia que cada cliente realice en consideración a sus propias necesidades y expectativas.*”

Desde esa perspectiva, argumenta que “*en estricto sentido es factible -y así ocurre- que una persona natural decida abrir una cuenta de ahorros y usarla del modo tradicional sin acceso a los canales alternos, mientras que otra, por el contrario, opte por contratarlos todos. Así, resalta el apoderado que la oferta de valor es idéntica respecto del producto (posibilidad de disponer de los recursos depositados en cualquier momento), pero diferente en relación con los canales contratados para hacer efectivo el derecho a disponer de los recursos*”.

En su parecer, manifiesta que, “*en el Pliego se omite hacer referencia a que en los contratos aplicables a los diferentes servicios -en particular a los canales alternos de naturaleza digital- están pactadas válidamente cláusulas en virtud de las cuales se advierte la posibilidad de que se presenten fallas técnicas y tecnológicas que pueden afectar su disponibilidad o que deriven en limitaciones temporales en su operatividad, así como una que excluye la responsabilidad de Bancolombia en caso que dichos eventos obedezcan a una causa extraña o ajena a su control.*”



En esas condiciones, señala que *“lo que enseña una lectura sistemática del conjunto de contratos que instrumentan las relaciones jurídicas con los consumidores financieros es que **BANCOLOMBIA** observó, y observa, una conducta alineada con el principio de debida diligencia en el diseño de los productos y servicios ofrecidos, por lo que no puede reprochársele negligencia en la medida que aquellos, en tanto celebran los contratos respectivos, conocen los derechos y obligaciones recíprocas, así como las limitaciones eventuales y la responsabilidad que se deriva de las mismas.”*

Manifiesta el **BANCO** que no se puede inferir que los clientes *“se enfrentaron a la imposibilidad de disponer de los recursos depositados o realizar las transacciones habituales en la medida que, como se demostró en este Memorial de Explicaciones, durante los eventos de los días 3, 4 y 5 de junio de 2024, mi mandante estuvo en capacidad y ofreció a todos los consumidores financieros canales alternos que operaron con regularidad en modo de contingencia a través sucursales físicas, cajeros automáticos (ATMs) y máquinas multipropósito, dispositivos POS y corresponsales bancarios.”*

A juicio de la **ENTIDAD** *“la infraestructura tecnológica de **BANCOLOMBIA** se comportó de manera robusta en cuanto atendió una demanda real muy superior a la proyectada en los canales que estuvieron operativos y disponibles aún en modo de contingencia. Corolario de lo hasta aquí expuesto y las pruebas que lo respaldan, sostiene que **BANCOLOMBIA** obró con la debida diligencia tanto en la etapa precontractual (diseño de los productos y servicios, incluida la redacción de contratos y reglamentos, así como en el despliegue de la infraestructura tecnológica requerida para la operación) como en la ejecución toda vez que la malla de canales, su alternancia y disponibilidad permitieron cumplir con lo contratado en las condiciones ofrecidas.”*

El apoderado del **BANCO** insiste que los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024 tuvieron causa raíz diferentes, con afectaciones distintas sobre los diferentes servicios, y concluye que están dadas las circunstancias *“respecto de las cuales debe excluirse la responsabilidad de **BANCOLOMBIA** dado que hemos probado que obedecieron a una causa extraña que es el hecho de terceros.”*

Sostiene entonces que, *“en el Pliego se incurre en una indebida apreciación de los contratos relativos a los productos de depósito y de los contratos relativos a los servicios alternos, en particular de los canales digitales.”*

Explica que los productos y servicios ofrecidos por las entidades vigiladas estaba regulados por los contratos y afirma que *“en el Pliego se incurre en una errónea apreciación del conjunto de contratos aplicables a los productos y servicios ofrecidos por **BANCOLOMBIA** a los consumidores financieros. Ciertamente en el Pliego se escoge uno, entre los múltiples contratos que instrumentan las relaciones jurídicas con los consumidores financieros, a saber, el “Reglamento de productos Persona Natural” divulgado por el **BANCO** en su página web, omitiendo que en ese Reglamento se informa que cada canal está sujeto a sus propios términos y condiciones, documentación que también está publicada por el **BANCO**.”*

Indica el apoderado del **BANCO** que a los consumidores les corresponde discernir sobre *“cuáles servicios se ajustan mejor a sus necesidades y expectativas, y que una vez elegidos aceptan los términos y condiciones que rigen la prestación de los servicios y canales disponibles asociados a los productos, en tanto son idóneos como mecanismos alternos para disponer de los recursos depositados, pues, se insiste, no son únicos ni tienen la potencialidad de abolir los canales*



tradicionales, como es el caso de la sucursal física, los cajeros automáticos y máquinas multipropósito, los puntos de pago en comercios (POS) y los corresponsales bancarios. “

Señala que el Despacho ignora los elementos de prueba, pues “el citado Reglamento establece respecto de los mecanismos para disponer de los recursos que, a la sazón, están diseñados para ser usados en la Sucursal Física mediante la libreta para la cuenta de ahorro o el talonario de cheques para la cuenta corriente, o de la tarjeta débito en dicho canal o en cajeros electrónicos (ATM) y dispensadores multipropósito, o en los POS, o en los Corresponsales Bancarios, canales que, por cierto, estuvieron en funcionamiento y plenamente disponibles durante los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024, esto es, operaron sin dificultades en modo de contingencia, como se expuso en detalle al pronunciarnos sobre los Hechos del Pliego.”

*Igualmente, afirma que tampoco hay prueba de la llamada “indisponibilidad”, argumentando por ello que: “se omite que los contratos de depósito establecen que si bien el Consumidor Financiero tiene derecho a disponer total o parcialmente de sus propios recursos cuando lo requiera, ello dependerá, simultáneamente, de si ha contratado o no el uso de servicios adicionales al diseño básico del producto; si opta por contratar algunos de los “canales definidos” para cada producto deberá aceptar los Reglamentos o Términos y Condiciones particulares previstos para cada canal. Así, por ejemplo, en el Reglamento que se trae a colación en el Pliego, unos canales serán ofrecidos para el producto de depósito de cuenta corriente (Sucursal Virtual Personas y App Personas, entre otros) en el caso de una persona natural y otros para una persona jurídica (Sucursal Virtual Empresas y H2H), así como según el segmento se tendrá acceso a tarjetas débito o no, y así sucesivamente. En los citados Reglamentos como en los Términos y Condiciones aplicables a cada segmento que atiende **BANCOLOMBIA** es común hallar la advertencia según la cual “Los productos, servicios y transacciones se regularán por los convenios particulares que hayan sido celebrados previamente, por el reglamento o contrato del respectivo producto o servicio, o en su defecto, por las normas que le sean aplicables”.*

En su parecer, manifiesta que “Ahora, con independencia de los “canales definidos” para cada producto de depósito, estos en sí mismos, como expresamente está señalado desde el Formulario de Vinculación con el Banco que cada persona suscribe al tiempo de adquirirlo, acepta tanto los Reglamentos como los Términos y Condiciones en los cuales se establecen las reglas aplicables a los mismos, valga decir, en qué consiste cada canal o servicio, su disponibilidad, las limitaciones técnicas y tecnológicas a los que está expuesto, y la responsabilidad que asume cada parte, así como las exoneraciones a que haya lugar en caso de eventos de fuerza mayor, caso fortuito, hecho exclusivo del usuario, hechos terceros y, en general por causa extraña.”

*Finalmente, afirma que “es contrario a la evidencia atribuir a **BANCOLOMBIA** un supuesto incumplimiento del principio de debida diligencia o presuntas “conductas negligentes” o falta de cumplimiento de la “oferta de valor” –cualquiera que ella sea, o incumplimiento de los contratos con los consumidores financieros o que haya afectado el “núcleo esencial” de cualesquiera derechos amparados por el régimen de protección al consumidor en los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024, sin observar las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que estos ocurrieron como se ha explicado en este Memorial y omitiendo cómo se instrumentan contractualmente las relaciones principales y las conexas. Lo que enseñan las pruebas obrantes en el expediente y las que se acompañan con este Memorial de Explicaciones es que **BANCOLOMBIA** ha sido y es diligente desde la propia concepción de sus productos y servicios, pasando por la elaboración de los contratos y, por supuesto, procurando que los consumidores financieros, cualquiera sea el producto de depósito que tengan contratados*



puedan disponer de sus recursos, total o parcialmente, cuando así lo requieran, para lo cual tienen a su disposición un conjunto de alternativas (canales) que, operaron en modo de contingencia durante los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024, con las limitaciones explicadas en profundidad en el numeral III de este Memorial.”

13.1.2 El principio de debida diligencia en sí mismo no impone obligaciones de resultado

Afirma el apoderado de **BANCOLOMBIA** que las obligaciones a cargo de la entidad no pueden ser consideradas como obligaciones de resultado. En su parecer, manifiesta que *“si bien los eventos acaecidos los días 3, 4 y 5 de junio de 2024, cuyas Causas Raíz, intensidad y extensión fueron diferentes tanto respecto de los canales de servicio como de los consumidores financieros, no puede terminar convirtiéndose en la premisa a partir de la cual se concluye que **BANCOLOMBIA**, debido a aquellos, se condujo de una manera negligente ni que la infraestructura y canales dispuestos para atender a los consumidores carecía de la robustez para satisfacer sus necesidades y expectativas, pues, como ha quedado demostrado, mi mandante, hizo todo lo que estuvo a su alcance y usó todos los recursos a su disposición para permitir el ejercicio del derecho a disponer de los recursos depositados en sus cuentas manteniendo la disponibilidad de canales suficientes durante la contingencia.”*

Manifiesta que la **ENTIDAD VIGILADA** *“se condujo con máxima diligencia antes, durante y después de los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024, como lo enseñan las respuestas a los sucesivos requerimientos formulados por la Superintendencia bajo el radicado 2024082175-000-000, en tanto siguió disciplinada y rigurosamente tanto lo dispuesto en su plan de contingencia, como en las recomendaciones de IBM -fabricante de los servidores principal y de respaldo-, y Kyndryl -como proveedor en outsourcing de los servicios de tecnología informática - para atender la emergencia surgida el 1 de junio de 2024, para el procedimiento IPL el 3 de junio de 2024 y para la superación definitiva de los eventos subsecuentes de 4 y 5 de junio de 2024 es contrario a la evidencia obrante en el expediente de esta actuación administrativa y la abundante documentación que ahora acompañamos.”*

Indica que el **BANCO** entregó a la Autoridad de Supervisión documentación e información que prueba que este procedimiento técnico fue diseñado para tener la redundancia que soportara el Core bancario, característica que lo hacía técnicamente robusto, y que ambos servidores a su vez estaban enlazados a los Switch AUTHENTIC y Atalla (Criptografía), principal y de contingencia, gracias a lo cual fue posible operar la mayoría de los canales de servicio durante los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024, claro, con eventuales interrupciones e intermitencias de distinta intensidad y duración.

Afirma que el Despacho realizó una inadecuada interpretación de los elementos de prueba relativos y en tal sentido señala que *“Es cómo estuvo o está diseñada la arquitectura tecnológica y su funcionalidad, que tuvo y tiene dispuesta **BANCOLOMBIA** para desarrollar su actividad, lleva a confundir los medios (la tecnología en general y los canales en particular) con los fines (el cumplimiento de la llamada “oferta de valor” y la supuesta –pero no probada- imposibilidad que tuvieron los consumidores financieros de disponer de los recursos depositados en sus cuentas de ahorro y corrientes), afectando así sus derechos en el núcleo esencial.”*

Afirma que a esta autoridad *“no es dable apreciar la conducta del **BANCO** por las eventuales fallas en algunos canales, y/o las incomodidades, o afectaciones o los perjuicios que pudieren haber sufrido o sufrieron algunos consumidores financieros, porque al hacerlo se incurre en una valoración indebida*



*de las pruebas, máxime cuando se ha demostrado en este Memorial que los consumidores financieros hicieron uso de los otros canales disponibles durante los días 3, 4 y 5 de junio de 2024. Pero, además, para arribar a esas conclusiones ha debido probar en esta actuación administrativa cómo y en qué consistió la supuesta falta de diligencia del **BANCO**, esto es, indicando si atañe a la concepción, definición, planeación y/o configuración de la arquitectura tecnológica o si su ejecución fue defectuosa o si el resultado fue producto de una conjunción de faltas o errores de juicio profesionales, o en fin, lo que hubiere resultado de la metódica valoración de los medios de prueba reunidos en el expediente de esta actuación administrativa. Bien es sabido que la carga de la prueba corre por cuenta de quien alega la falta de diligencia.”*

A su vez, considera que existe “una inadecuada apreciación de las pruebas en la medida que se asume un incumplimiento en la “oferta de valor”, sin que las pruebas que obran en el expediente de esta actuación administrativa o los que se aportan con este Memorial de Explicaciones permitan siquiera inferir que el derecho a disponer de los recursos acreditados en las cuentas de depósito fue imposible de satisfacer por parte los consumidores financieros.”

*Finalmente concluye el apoderado del **BANCO** que “está debidamente probado en esta actuación administrativa, si bien los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024 afectaron los canales virtuales App Personas, y Sucursal Virtual Empresas y Personas con distinta intensidad e incidencia, cualquier consumidor financiero podía disponer de sus recursos en las cuentas de depósito haciendo presencia física en los canales habilitados, utilizando sus tarjetas débito en los POS y/o Cajeros ATM, y/o Corresponsales Bancarios, y/o mediante sus talonarios de ahorro, y/o mediante el giro de cheques contra sus cuentas corrientes en las Sucursales Físicas. Corolario de lo expuesto surge que la afirmación rotunda y universal sobre la imposibilidad de disponer de los recursos depositados en el **BANCO** carece de sustento fáctico y jurídico, máxime cuando el diseño ofrecido por mi mandante permitió acudir a otros canales que no presentaban barreras de ninguna clase para ejecutar las transacciones y operaciones demandadas efectivamente por los clientes.”*

13.1.3 BANCOLOMBIA no violó el derecho de los consumidores financieros de recibir productos y servicios de acuerdo con las condiciones ofrecidas

*Afirma el apoderado que **BANCOLOMBIA** durante los días 3,4 y 5 de junio de 2024, siempre estuvo con capacidad de cumplir y que efectivamente cumplió con los contratos de depósito frente al universo de sus clientes en la medida que los canales afectados por fallas tecnológicas en manera alguna impedían o impidieron que los consumidores financieros pudieran disponer de sus recursos a la vista por los canales alternos disponibles –ya fueran estos presenciales y digitales–, eventualidades que, en todo caso, estaban advertidas en los respectivos contratos.*

Señala que las afirmaciones del pliego sobre la presunta violación del derecho de los consumidores financieros del principio de debida diligencia no tienen prueba de respaldo.

*Afirma que “Lo que sí está probado es que **BANCOLOMBIA** atendió durante los eventos de junio de 2024 todas las solicitudes de retiro, transferencias, pagos y demás operaciones que sus clientes demandaron a través de las sucursales físicas, los cajeros automáticos y máquinas multipropósito, los POS y los corresponsales bancarios. “*



También afirma que las fallas tecnológicas obedecieron a Causas Raíz diferentes ocasionadas por el hecho de terceros, y que excluyen la responsabilidad de **BANCOLOMBIA** tanto frente a sus clientes como la administrativa que se examina en este procedimiento.

Indica que, *“mal puede predicarse que **BANCOLOMBIA** haya violado el derecho de los consumidores a recibir productos y servicios de acuerdo con las condiciones ofrecidas, porque, se insiste, los clientes estaban debidamente enterados y habían aceptado la posibilidad de que se presentasen limitaciones temporales en la disponibilidad de los canales debido a fallas técnicas o tecnológicas, como ocurrió, así con la exclusión de responsabilidad del **BANCO** si se probaba causa extraña –como hemos aquí demostrado- y la posibilidad de acudir a los demás canales alternos – ya fueran físicos o digitales- en cuanto estuvieran disponibles.”*

Finalmente concluye que *“la infraestructura tecnológica dispuesta por **BANCOLOMBIA** para desarrollar la actividad financiera permitió satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores financieros, en particular la disposición de los depósitos a la vista acudiendo a uno cualquiera de los demás canales alternos que estaban plenamente operativos para la atención de las transacciones y operaciones demandadas por sus clientes.”*

13.1.4 Bancolombia no vulneró el principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna

Manifiesta **BANCOLOMBIA** que la vulneración del principio no se adecúa típicamente a lo previsto en las normas que no se contemplaron como infringidas en el numeral 4.1.1 del Pliego. Afirma que, **BANCOLOMBIA** ha cumplido, cumplió y cumple estrictamente con la obligación de informar a los consumidores financieros como lo prueban, sin atenuantes, los documentos que acompañó sobre los derechos, obligaciones y demás condiciones ofrecidas en los contratos que se suscriben con los clientes, publicados en la página Web del **BANCO**.

Indica *“que la conducta que se censura en el concepto de violación desarrollado en el subnumeral 4.1.2.3, no se corresponde textualmente con el contenido del literal c) del artículo 3 en concordancia con el literal b) del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, sino con otra disposición reglamentaria que no se cita como vulnerada y que se ocupa de regular en concreto cómo y qué deben los establecimientos de crédito informar a los consumidores financieros cuando se presente un evento que impida por una hora o más la realización de operaciones a través de uno o varios canales de la entidad, consideramos que esa omisión es un defecto sustantivo denominado falta de integración de la proposición jurídica completa.”*

Mas adelante, afirma que *“no se integró la proposición jurídica completa, el cargo como fue desarrollado en el concepto de vulneración en el numeral 4.1.2.3 no está llamado a prosperar debido a que resulta imposible para mi mandante presentar explicaciones razonables que se ajusten a las circunstancias de modo, tiempo y lugar precisos en que ha debido atenderse según las disposiciones que, en abstracto, se refieren a dos circunstancias diferentes, a saber:*

- (I) El literal c) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009 relativo al principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna cuyo propósito implícito es que los consumidores financieros conozcan adecuadamente los productos y servicios ofrecidos, así como los derechos, obligaciones y costos derivados de las relaciones que establezcan con las entidades vigiladas, lo cual por supuesto es ajeno a eventos que impidan por una hora o*



más la realización de operaciones a través de uno o varios canales dispuestos por los establecimientos de crédito; y

- (II) El literal c) del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009 relativo a la obligación especial de las entidades vigiladas de suministrar a los consumidores financieros información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz y oportuna sobre el contenido y función económica de los productos y servicios ofrecidos en el mercado, lo cual por supuesto es ajeno a eventos que impidan por una hora o más la realización de operaciones a través de uno o varios canales dispuestos por los establecimientos de crédito.”

Manifiesta que el Pliego ignora las siguientes circunstancias:

“a) Que los días 1 y 2 de junio de 2024, como consecuencia de una alerta sobre el desempeño del servidor principal y su análisis por el fabricante IBM, se optó por atender la “recomendación de emergencia” de ejecutar el IPL el 3 de junio de 2024 en una ventana de tiempo que, por experiencia, causaría el menor impacto posible, acción que Bancolombia informó a los consumidores financieros como lo acredita el expediente de la presente actuación administrativa y se explica con los documentos aportados con este Memorial de Explicaciones;

b) Que el procedimiento de IPL adelantado el 3 de junio de 2024, a su turno, causó la indisponibilidad del servidor principal, que se replicó en el servidor de respaldo, ambos por la Causa Raíz 261806, ante lo cual **BANCOLOMBIA** desarrolló una estrategia de comunicaciones transparente con información cierta, suficiente y oportuna en virtud de la cual redirigió de manera efectiva a los consumidores financieros hacia los canales alternos que estaban y estuvieron plenamente disponibles atendiendo al plan de contingencia de su plataforma informática como está debidamente probado tanto en el expediente de esta actuación administrativa como con los documentos que se aportan con este Memorial de Explicaciones;

c) Que una vez fue recuperada la disponibilidad de los servidores principal y de respaldo en la noche del día 3 de junio de 2024, sin que ocurriesen novedades durante esa noche y la madrugada del 4 de junio de 2024 donde todos los canales estuvieron operativos, se presentó una nueva y diferente falla tecnológica que ocasionó la intermitencia en algunos canales digitales como lo acredita el Informe de Causa Raíz 262079, circunstancia que a medida que afectaba a uno u otro canal el **BANCO** con transparencia informó de manera oportuna, clara y suficiente a los consumidores financieros como lo enseñan diversas evidencia incorporados en el expediente de la presente actuación administrativa y los documentos que aportamos con este Memorial de Explicaciones. “

Señala que, “el evento del 3 de junio de 2024 y los eventos acaecidos los días 4 y 5 de junio de 2024 no son idénticos ni comparables por su respectiva Causa Raíz, intensidad y duración, explica con suficiencia porque **BANCOLOMBIA** siguiendo una estrategia de comunicaciones razonable y prudente escogió qué mensajes transmitir, a quiénes y a través de cuáles medios y plataformas de comunicación masiva.”

Afirma el apoderado que en “el Pliego no se hizo el más mínimo esfuerzo por entender ni el contexto en el que cada información se comunicó y, lo más importante, si la estrategia de comunicación e información de Bancolombia fue o no efectiva. Como lo anotamos al pronunciarnos sobre los Hechos del Pliego, si se quiere evaluar la pertinencia y efectividad de la estrategia de comunicaciones ejecutada por Bancolombia durante los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024 no bastan las meras afirmaciones”.



Manifiesta que el **BANCO** ha demostrado *“que los consumidores financieros pudieron disponer de sus recursos a través de los canales que siempre estuvieron disponibles y que el número de clientes y transacciones realmente cursadas a través de estos fue muy superior a la demanda proyectada (véanse las Tablas A, B, C, D y F), luego, por simple comprobación directa de la realidad debe concluirse que la estrategia de comunicaciones sí fue efectiva. Si fue efectiva, es natural concluir, que la información sí fue transparente, sí fue cierta, sí fue oportuna y sí fue suficiente.”*

El **BANCO** reitera que, en su criterio, el cargo no está llamado a prosperar.

13.1.5 BANCOLOMBIA no violó el principio de trato justo

BANCOLOMBIA considera que *“el concepto de violación tal como se presenta en el Pliego cae en los mismos defectos que hemos resaltado a lo largo de este Memorial: parte de supuestos normativos que no establecen una presunción legal lo que deviene en que hace más exigente la carga de la prueba para la autoridad titular de la potestad correccional, carga que no satisface por qué parte de hechos que no prueba”*.

Afirma que *“la información presentada en las Tablas A, B, C, D, E y F enseñan cómo **BANCOLOMBIA** atendió una demanda real de clientes y transacciones muy superior a la proyectada en los canales alternos disponibles y operativos en contraste con la que, esa sí, presuntamente se dejó de cursar en los canales afectados por la falla tecnológica.”*

Reitera en este punto que *“los consumidores financieros estuvieron en plena capacidad de trasladarse entre los diferentes canales alternos facilitándose así que todos tuvieran acceso a los recursos depositados en **BANCOLOMBIA**, pudiendo así disponer a la vista de aquellos en los términos ofrecidos y pactados en los contratos, en condiciones transparentes de información relativa tanto de los productos como de los servicios.”*

Adicionalmente, afirma que el **BANCO** *“garantizó a cada consumidor financiero la posibilidad de ser atendido en sus necesidades y satisfizo sus expectativas, así como los derechos en su núcleo esencial que, para el caso, consistía en que pudieran disponer, en los términos ofrecidos y bajo las condiciones contratadas, de sus recursos a través de diversos canales que, tal y como fueron concebidos, son funcionalmente alternos entre ellos.”*

13.2. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

13.2.1. Consideraciones generales sobre el cargo único

BANCOLOMBIA inició su escrito de alegatos de conclusión³⁸ haciendo referencia al cargo único imputado, señalando:

I. Objeto del procedimiento administrativo

Inicia manifestando: *“El objeto del procedimiento administrativo se encamina a establecer si **BANCOLOMBIA S.A.** incumplió los principios de debida diligencia, y transparencia e información*

³⁸ Radicado No.2024145785-023



cierta, suficiente y oportuna en la forma en que están planteados en el artículo 3 -literales a) y c), en concordancia con lo dispuesto en el artículo 5 -literal a), el artículo 7 – literal b) de la Ley 1328 de 2009 y el principio de trato justo como estuvo regulado en el Capítulo II, Título III, de la Parte I de la derogada Circular Externa 029 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.”

II. Elementos esenciales del régimen de responsabilidad disciplinaria en la jurisprudencia colombiana

El apoderado señala que debe declararse a **BANCOLOMBIA** no responsable del cargo por las siguientes razones:

“(…)

- (i) Los elementos normativos previstos en las disposiciones en que se fundamentó el cargo no establecen presunción legal en contra de **BANCOLOMBIA**. En consecuencia, la carga de la prueba corría por cuenta del titular de la facultad sancionatoria, carga que no cumplió. De hecho, las conjeturas consignadas en el Pliego no resultaron verificadas o demostradas, y sí, por el contrario, las hemos desvirtuado con las pruebas aportadas en el curso del presente procedimiento administrativo sancionatorio;*
- (ii) No existe una relación psíquica entre la conducta de Bancolombia y los elementos normativos de las disposiciones en que se fundamentó el cargo, lo que descarta la intención o conciencia, que es requisito indispensable para determinar si el resultado puede ser calificado a título de dolo o culpa como elemento necesario para graduar la sanción; y*
- (iii) Existe plena prueba de que los eventos que originaron primero la indisponibilidad de algunos canales (3 de junio), y luego las demoras o intermitencia en algunos de los canales y servicios (4 y 5 de junio) se explican por hechos de terceros, causa extraña que excluye la responsabilidad de Bancolombia.”*

Concluye que la actividad sancionatoria se debe archivar y solicita que se tengan en cuenta los argumentos de la defensa.

III. Los elementos normativos contenidos en las disposiciones legales relativas al principio de debida diligencia en que se fundamenta el cargo no establecen presunciones legales que trasladen la carga de la prueba hacia BANCOLOMBIA

Manifiesta el apoderado del **BANCO** que las disposiciones legales en que se fundamenta el cargo no prevén elementos normativos que establezcan presunciones legales. Señala que los artículos 3, literal a), 5, literal a), y 7 literal b) de la Ley 1328 de 2009 son principios, derechos y deberes a cargo de las entidades financieras relativas a que estas deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores financieros.

Lo anterior, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas y en el desenvolvimiento normal de sus operaciones, de manera que, se propenda por la satisfacción de las necesidades de los consumidores financieros de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.

De esta forma, los consumidores tienen derecho a recibir de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad acordes con las condiciones ofrecidas y las



obligaciones asumidas por aquellas que deben entregarlos. Ninguna presunción, se insiste, existe en esas disposiciones.

De tal manera que concluye que *“era indispensable que las pruebas ofrecidas en el Pliego probasen las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que presuntamente **BANCOLOMBIA** habría incumplido con el principio de debida diligencia relacionado en las disposiciones señaladas, carga que no se cumplió porque no pasaron de ser conjeturas, esto es, afirmaciones no demostradas ni verificadas.”*

Sostiene que *“se extraña la falta de evidencia documental que demuestre las supuestas falencias cometidas por el **BANCO** en la planeación, diseño y ejecución de los contratos que instrumentan los diversos productos, servicios y canales.”*

En su criterio, afirma que el **BANCO** *“sí acreditó que en la planeación, diseño y ejecución de los productos y servicios que ofrece a los consumidores financieros cuenta con un conjunto de contratos (principal, coligados y accesorios) que instrumentan el producto de depósito, los servicios asociados y los canales de atención disponibles, de acuerdo con las preferencias y necesidades de los consumidores financieros, mostrando cómo ninguna falta al principio de debida diligencia puede reprocharse cuando se analizan e interpretan de manera conjunta, con cuidado tanto las cláusulas de esos convenios como el verdadero impacto que tuvieron los efectos de los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024, debido a que el alcance y afectación en los servicios y canales fue completamente distinto en cada una de esas fechas, desvirtuando la conjetura según la cual los consumidores financieros no pudieron disponer de los recursos de depósito entregados al **BANCO**. “*

También afirma que a su criterio está *“probado como los diferentes contratos (principal, coligados y accesorios) en su conjunto establecen con nitidez las limitaciones tecnológicas a que están condicionados la prestación de ciertos canales, así como la responsabilidad que las partes tienen y su exclusión en caso de presentarse una causa extraña. Adicionalmente, tanto la oferta de valor como los derechos y obligaciones derivados de los contratos de productos y servicios financieros de Bancolombia deben ser interpretados tomando en cuenta lo acordado entre las partes. A modo meramente ilustrativo, los canales virtuales App Personas, Bancolombia a la Mano, y Sucursal Virtual Empresas y Personas presentaron en las fechas del evento afectaciones con distinta intensidad e incidencia, y a los clientes de productos de depósito de cuenta de ahorros y corriente se les cumplió durante el evento con la oferta de valor al garantizarles la disposición de los recursos, además, los contratos y reglamentos de los productos de depósito no determinaban una oferta de valor que explícita o implícitamente conllevara una garantía de resultado a través de los canales virtuales.”*

Afirma que lo anterior, *“se logró mediante la posibilidad que tenían los consumidores durante el evento de hacer presencia física en los canales habilitados, utilizando sus tarjetas débito en los POS, cajeros ATM y/o Corresponsales Bancarios, y/o a través de talonarios de ahorro, y/o mediante el giro de cheques contra sus cuentas corrientes en las Sucursales Físicas”.*

A su criterio, afirma que *“ha quedado plenamente probado cómo la conducta del **BANCO** en el cumplimiento de la oferta de valor para con los consumidores financieros fue prudente, diligente y profesional como lo demanda su condición de entidad regulada y vigilada. “*

Sostiene que no existen *“los elementos técnicos y tecnológicos que se orienten a demostrar que la Plataforma Tecnológica de Bancolombia no tenía la robustez requerida, limitándose simplemente a conjeturar que no lo era, desconociendo las pruebas obrantes en el expediente que informan en*



detalle cómo tal Plataforma fue concebida, diseñada y configurada técnicamente para ser redundante y especialmente robusta, así como las calidades de su fabricante y administrador”.

Además, indica que el **BANCO** acreditó e informó sobre las causas raíz, así como el verdadero impacto que tuvo cada evento para los días 3, 4 y 5 de junio de 2024.

Sostiene el apoderado de la **ENTIDAD** que “*sin estar obligado porque no era su carga, **BANCOLOMBIA** a sí probó que su Plataforma Tecnológica era redundante y robusta, que era administrada por un proveedor reconocido y que entre los servicios se contaba con una disponibilidad mínima contratada del 99,977%, misma que este proveedor reconoció no haber satisfecho con ocasión de los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024, como lo acreditan los diferentes contratos allegados y el “Acta de Cierre SLAs General Junio 2024”.*

En su parecer, manifiesta que “*En el expediente que acompañó al Pliego, tampoco se allegó prueba alguna que demostrara como uno o más clientes o consumidores financieros se vieron en la imposibilidad absoluta de disponer de los recursos entregados en depósito a través de uno cualquiera de los canales ofrecidos por el Banco y que operaron en modo de contingencia durante los eventos de junio 3, 4 y 5 de 2024, y que por tanto se hubiera incumplido la promesa de valor, así como el núcleo esencial del derecho ofrecido y contratado para los productos de depósito. En contraste, sin estar obligado porque no era su carga, **BANCOLOMBIA** sí probó con datos reales cómo se comportaron cada uno de los canales (principal y alternos) en términos de disponibilidad, así como la atención de una sobredemanda por los consumidores financieros que pudieron satisfacer sus necesidades transaccionales como se mencionó anteriormente, acudiendo a canales alternos como es el caso de ATMs, POS y Corresponsales Bancarios.”*

A su criterio, afirma que “*esa prueba enseña sin atenuantes que **BANCOLOMBIA** puso a disposición de los consumidores financieros los canales alternos para atender toda la demanda de servicios presentada durante los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024, permitiendo que los consumidores financieros que requirieron disponer de los recursos entregados en depósito al Banco pudieran hacerlo por otros de los canales principales (Sucursal Física) o alternos (ATMs, POS, Corresponsales Bancarios) que estuvieron disponibles, no estando exentos de demoras o incomodidades relativas a los tiempos de espera por la sobredemanda experimentada durante la contingencia, como era apenas natural. Por tanto, es claro que la multicanalidad asegura que los clientes tengan acceso a sus recursos, incluso en situaciones de indisponibilidad técnica.”*

Concluye el apoderado del **BANCO** que en el Pliego no se cumplió con la carga de probar cuáles ni en qué consistieron las supuestas “conductas negligentes” que constituirían el presunto incumplimiento al principio de debida diligencia.

Afirma que “*Bancolombia obró con la debida diligencia tanto en la etapa precontractual (diseño de los productos y servicios, incluida la redacción de contratos y reglamentos, así como en el despliegue de la infraestructura tecnológica requerida para la operación) como en la ejecución toda vez que la malla de canales, su alternancia y disponibilidad permitieron cumplir con lo contratado en las condiciones ofrecidas a los consumidores financieros.”*

IV. Los elementos normativos contenidos en la disposición legal relativa al principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna en que se fundamenta el



cargo no establecen presunciones que trasladen la carga de la prueba a Bancolombia.

Manifiesta el apoderado de la **ENTIDAD** que no existe presunción legal en lo dispuesto en el artículo 3, literal c), relativo al principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.

Afirma que el pliego y el expediente “sólo contiene conjeturas no verificadas ni demostradas sobre cuáles son o debían ser los elementos, estándares, criterios y en general los modelos que, supuestamente, resultaban exigibles a las entidades vigiladas para entender que se pudo infringir el principio que nos ocupa.”

En tanto, manifiesta que *“se probó por **BANCOLOMBIA** que toda la comunicación relativa a los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024, así como los medios elegidos por su divulgación, se realizó siguiendo los protocolos de comunicaciones y gestión de crisis preexistentes, atendiendo a la evolución cierta de los acontecimientos de cada uno de esos días para lo cual se tuvo en cuenta que, como quedó acreditado con las Causas Raíz para cada evento (el día 3 de junio que determinó una indisponibilidad de la Plataforma Tecnológica -servidores principal y de respaldo, y para los días 4 y 5 de junio que derivó en demoras e inestabilidad en el funcionamiento de algunos canales), fueron de distinta intensidad, alcance y duración. Dicho en forma más elemental que se obró con transparencia suministrando la información disponible. Pero, lo más importante, como también se acreditó con suficiencia por **BANCOLOMBIA**, es que los consumidores financieros a través de esas comunicaciones y medios escogidos para divulgarlas, el Banco cumplió satisfactoriamente con informar la verdad, en forma suficiente y oportuna, sobre los servicios y canales disponibles durante los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024, al punto que guiados por aquellas los consumidores financieros pudieron acudir, y acudieron efectivamente, a los canales principales y alternativos disponibles en cada momento durante los eventos para efectuar las operaciones y transacciones de acuerdo con sus necesidades.”*

En su parecer, *“el Pliego carecen de sustento fáctico o jurídico verificable, al tiempo que no se probó en forma alguna que el **BANCO** haya fallado en informar hechos ciertos, de manera asertiva, respetuosa, y oportuna según evolucionaban los acontecimientos con los datos técnicos disponibles en cada etapa del proceso de análisis y recuperación de las funcionalidades de la Plataforma Tecnológica y los canales de atención.”*

Sostiene el apoderado que *“Bancolombia sí demostró que obró conforme a los principios de transparencia e información puesto que los consumidores financieros pudieron satisfacer sus necesidades transaccionales apoyándose en la claridad, suficiencia y oportunidad de las comunicaciones y medios elegidos para divulgarla, información que siempre estuvo soportada en datos ciertos sobre la disponibilidad de la Plataforma Tecnológica y su recuperación, así como de la funcionalidad y estabilidad operativa de los canales alternos.”*

Finalmente, afirma: *“sin perjuicio de reconocer las molestias e incomodidades ocasionadas durante la contingencia.”*

V. No existe una relación psíquica entre la conducta de **BANCOLOMBIA** y los elementos normativos descartándose intención o conciencia como requisito indispensable del dolo o culpa.



Manifiesta el apoderado que **"BANCOLOMBIA** cumplió con el principio de debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos y en la prestación de sus servicios a los consumidores, en los términos ofrecidos y contratados, en la misma forma en que atendió conforme a las circunstancias el principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna durante cada uno de los días 1 al 5 de junio de 2024, época para la cual se enmarca el Pliego de Cargos. "

Afirma que no existe relación psíquica entre la recta conducta de **BANCOLOMBIA** y los elementos normativos que informan el cargo, descartando de plano que tuviera la intención o la conciencia de que se produjera una infracción o incumplimiento de las normas en que se pretende fundamentar el cargo.

Sostiene que, *"en ausencia de conciencia o intención de incumplir o retardar el cumplimiento de las disposiciones que le resultaban aplicables, habiendo obrado de buena fe y en aras de satisfacer el interés público involucrado, no es posible atribuir a Bancolombia responsabilidad por dolo o culpa e imponer sanción alguna porque la relación psíquica entre la conducta del BANCO con el hecho normativamente descrito es inexistente."*

Señala que **"BANCOLOMBIA** se condujo con máxima diligencia antes, durante y después de los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024, como lo enseñan las respuestas a los sucesivos requerimientos formulados por la Superintendencia bajo el radicado 2024082175-000-000, en tanto siguió disciplinada y rigurosamente tanto lo dispuesto en su plan de contingencia, como en las recomendaciones de IBM -fabricante de los servidores principal y de respaldo-, y Kyndryl -como proveedor en outsourcing de los servicios de tecnología informática - para atender la emergencia surgida el 1 de junio de 2024, para el procedimiento IPL. Así las cosas, además, también está probado en este procedimiento administrativo que, en el origen de los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024, intervinieron hechos de terceros que excluyen como causa extraña, la responsabilidad de **BANCOLOMBIA** por el cargo formulado en el Pliego, aspecto que también denota la ausencia de relación psíquica entre la conducta y el hecho normativamente descrito. Y esa ausencia de dolo o culpa en la conducta de **BANCOLOMBIA**, que es elemento esencial en el régimen de responsabilidad en el derecho sancionatorio, desvirtúa la posibilidad de que sea declarada responsable. "

VI. Los eventos que originaron primero la indisponibilidad de algunos canales (3 de junio), y luego las demoras o intermitencia en algunos de los canales y servicios (4 y 5 de junio) se explican por hechos de terceros, causa extraña que excluye la responsabilidad de BANCOLOMBIA.

Manifiesta **BANCOLOMBIA** que, *"existe plena prueba de que tuvieron origen en diferentes Causas Raíz debidamente acreditadas en el expediente atribuibles a hechos de terceros (IBM, fabricante los servidores principales y de respaldo que integran la Plataforma Tecnológica de Bancolombia, y Kyndryl administrador y operador de la Plataforma Tecnológica). En presencia de esas causas extrañas debidamente probadas en el expediente, comentadas en profundidad en nuestro memorial de explicaciones, y en ausencia de falta de debida diligencia de Bancolombia que pudiesen desvirtuarlas, corresponde reconocer en este procedimiento administrativo que tales hechos de terceros son razón suficiente para que se excluya la responsabilidad de mi mandante y se ordene el archivo de la investigación."*

VII. Las disposiciones normativas relativas al "principio de trato justo" no establecen una presunción legal ni tampoco se demostró infracción alguna



El apoderado de **BANCOLOMBIA** manifiesta que *“aportó abundante documentación que hace parte del expediente en la que se demuestra más allá de toda duda que sí ajustó su conducta al principio de trato justo en la medida que el conjunto de contratos que instrumentan las relaciones jurídicas con sus consumidores financieros y clientes fueron diseñados, ofrecidos y prestados atendiendo al contenido de sus cláusulas. Más aún, como lo prueban los diferentes contratos e instrumentos jurídicos, **BANCOLOMBIA** al ofrecer a los consumidores financieros los diferentes productos les presenta alternativas para acceder a los recursos depositados y son los clientes quienes eligen cuáles contratar según sus necesidades y expectativas. De la misma forma, la oferta de servicios y canales de atención está claramente delimitada tanto en su alcance, costos, disponibilidad y exclusiones mutuas de responsabilidad en los respectivos términos y condiciones que cada consumidor financiero debe aceptar para vincularse. “*

VIII. Petición

Finalmente, el apoderado solicitó declarar no responsable a **BANCOLOMBIA** por el cargo formulado y decretar el archivo del presente proceso administrativo sancionatorio.

El **BANCO** solicita que *“en caso de no prosperar la anterior petición, solicito que la eventual sanción se gradúe conforme a los principios y criterios establecidos en el numeral 2 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero concediendo, acumulativamente, la totalidad de las causales atenuantes.”*

Lo anterior fundamentado en que:

- “a) No hubo daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la Superintendencia Financiera.*
- b) Bancolombia no obtuvo beneficio económico alguno para sí o para terceros.*
- c) Bancolombia aplicó los remedios (compensaciones y resarcimientos) previstos en el Régimen de Protección al Consumidor Financiero como lo acredita el cumplimiento de la Orden Administrativa 2024245030 en oficio del 6 de agosto de 2025 el Delegado para el Consumidor Financiero.*
- d) Bancolombia no ha incurrido en reincidencia por hechos idénticos o similares a la eventual infracción si esta llegara a determinarse.*
- e) Bancolombia no ha opuesto resistencia, ni se ha negado u obstruido a la acción investigadora o de supervisión de la Superintendencia Financiera.*
- f) Bancolombia no ha utilizado medios fraudulentos ni ha usado o intervenido interpuesta persona ocultar o encubrir los efectos de los hechos investigados.*
- g) Bancolombia ha actuado con máxima prudencia y diligencia en la atención de los deberes legales y en la aplicación de las normas legales pertinentes, en particular de las relativas al régimen de protección del consumidor financiero.*
- h) Bancolombia en manera alguna ha sido renuente o se ha puesto en situación de desacato a cumplir con las órdenes impartidas por la Superintendencia Financiera.*
- i) Bancolombia, desde la presentación del memorial de explicaciones, ha reconocido expresamente el acaecimiento de los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024, así como de los efectos, molestias e incomodidades a los consumidores financieros, y que la eventual infracción a las normas que sustentan el cargo formulado sucedió sin intención a título de dolo o culpa. Así mismo, que Bancolombia pidió, por la época de los eventos de junio de 2024, excusas públicas a todos los consumidores financieros, a sus clientes y al público en general por los inconvenientes, molestias e incomodidades causados, procediendo a aplicar los remedios previstos en el régimen de protección*



al consumidor financiero para compensar y resarcir a quienes tuvieron efectos adversos, como lo acredita el cumplimiento de la Orden Administrativa 2024245030 en oficio del 6 de agosto de 2025 el Delegado para el Consumidor Financiero.

j) Bancolombia adoptó los remedios y soluciones a favor del consumidor financiero dentro del trámite de quejas o reclamos, así como la implementación de medidas de mejoramiento como consecuencia de estas sin oponer la causa extraña que le beneficiaba.”

DÉCIMO CUARTO: Que habiéndose agotado las etapas procesales señaladas en el procedimiento aplicable a este tipo de actuaciones administrativas y en garantía de los derechos al debido proceso, defensa y contradicción, y teniendo en consideración los argumentos de defensa expuestos por **BANCOLOMBIA**, este Despacho procede a precisar la responsabilidad de la **VIGILADA** frente al cargo imputado.

14.1. COMPETENCIA DE LA SFC Y DE LA DELEGATURA PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO

La **SUPERINTENDENCIA** es la entidad competente para imponer las sanciones administrativas correspondientes cuando cualquiera de sus vigilados incumpla los deberes u obligaciones legales que deben observar en la realización de su actividad, así como los instructivos que expida la **SFC**, de conformidad con el numeral 1 del artículo 211 del **EOSF**³⁹, el literal i), numeral 5 del artículo 326⁴⁰ del mismo Estatuto.

A su turno, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 2, 8 y 9 del artículo 11.2.1.4.10. del Decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3 del Decreto 2399 de 2019, el Superintendente Delegado para el Consumidor Financiero es competente para dirigir la supervisión de las entidades vigiladas respecto del cumplimiento del Régimen de Protección al Consumidor Financiero y las obligaciones legales en materia de habeas data, ordenar las investigaciones administrativas, la práctica de pruebas, los traslados a los interesados y adoptar las decisiones y las sanciones a que hubiere lugar, respecto de los intermediarios financieros, como es el caso de **BANCOLOMBIA**, por el presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con lo señalado en el literal a), artículo 5, literal b), artículo 7 de la citada ley y la Circular Básica Jurídica (C.E. 006 de 2025) Parte I, Título III, Capítulo II) Principio de Trato Justo.

De esta forma, con fundamento en las normas referenciadas, se desprende con claridad que este Despacho es competente para resolver sobre la presente actuación administrativa e imponer la sanción respectiva.

14.2. MARCO NORMATIVO APLICABLE A LAS CONDUCTAS OBJETO DE ESTA INVESTIGACIÓN

³⁹ “Artículo 211. Sanciones administrativas institucionales. 1. Régimen general. Están sujetas a las sanciones previstas en el presente Estatuto, las instituciones sometidas a la vigilancia de la superintendencia Bancaria cuando: a) Incumplan los deberes o las obligaciones que la ley les impone; b) Ejecuten o autoricen actos que resulten violatorios de la ley, de Los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional de acuerdo con la Constitución y la ley en desarrollo de sus facultades de intervención, de los estatutos sociales, o de normas o instrucciones que expida la Superintendencia Bancaria en el ejercicio de sus atribuciones; c) Incumplan las normas, órdenes, requerimientos o instrucciones que expida la Superintendencia Bancaria en ejercicio de sus atribuciones, cuando dicho incumplimiento constituya infracción a la ley. (...)”.

⁴⁰ “Artículo 326: FUNCIONES Y FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA. (...) 5.- Facultades de prevención y sanción. La Superintendencia Bancaria tendrá las siguientes facultades de prevención y sanción: (...) i) Imponer a las instituciones vigiladas, directores, revisor fiscal o empleados de la misma, previas explicaciones de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas o sanciones que sean pertinentes, por infracción a las leyes, a los estatutos o a cualquier otra norma legal a que deban sujetarse, así como por inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia Bancaria”. Por Superintendencia Bancaria léase hoy Superintendencia Financiera de Colombia, como consecuencia de lo establecido en el artículo 1 del Decreto 4327 del 2005.



Las siguientes disposiciones legales objeto de estudio dentro de la presente actuación administrativa son:

14.2.1. Del cargo único

Ley 1328 de 2009, artículo 3.

“Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes:

a) Debida Diligencia. *Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.”*

(...)c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.

Ley 1328 de 2009, literal a), artículo 5

“ARTÍCULO 5º. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS. *Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos:*

a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas”.

Ley 1328 de 2009, literal b), artículo 7

“Artículo 7º. Obligaciones especiales de las entidades vigiladas. *Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:*

b) Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.”.

Circular Básica Jurídica (C.E. 029 de 2014) Parte I, Título III, Capítulo II) Principio de Trato Justo.



“1.1.1.1. Principio de trato justo: En desarrollo de este principio las entidades vigiladas deben garantizar en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios: (...)

1.1.1.1.1. Productos y servicios que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.

1.1.1.1.2. Acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto. (...)”

Ahora, Circular Básica Jurídica (C.E. 006 de 2025) Parte I, Título III, Capítulo II) Principio de Trato Justo.

Para el cumplimiento de las instrucciones contenidas en el presente capítulo se debe actuar bajo el marco del principio de trato justo, en virtud del cual las entidades vigiladas deben garantizar en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios:

- (i) Que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros;*
- (ii) Que se les suministre y tengan acceso a información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero en todo el ciclo de vida del producto;*
- (iii) Que no existan barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras, ni para la interposición de quejas o reclamos.*

14.3. CONSIDERACIONES DE LA SFC FRENTE A LOS ARGUMENTOS DE DEFENSA DE BANCOLOMBIA

Los argumentos de defensa presentados por la **VIGILADA** en su escrito de descargos y de alegatos de conclusión serán abordados por este Despacho, a continuación:

14.3.1. Del escrito de descargos⁴¹

14.3.1.1. Pronunciamiento frente a los antecedentes

BANCOLOMBIA inició su escrito de descargos señalando que el Pliego parte de una “*indebida apreciación de los hechos relativos a las fallas de ciertos canales de atención al consumidor financiero -de distinta intensidad y duración- para los días 3, 4 y 5 de junio de 2024, que le lleva a deducir, en contra de las pruebas que obran en la actuación administrativa y de las que aportamos con este Memorial de Explicaciones, que **BANCOLOMBIA** incumplió los principios de debida diligencia y transparencia e información cierta, suficiente y oportuna del Régimen de Protección al Consumidor contenidas en la Ley 1328 de 2009, y la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.*”

Su argumentación se basa en que no se trataba de un “*mantenimiento programado*” sino de una situación de emergencia derivada de una crisis inesperada e irresistible que se atendió por el **BANCO** conforme al procedimiento establecido para el efecto y las recomendaciones del fabricante y los expertos.

En esa línea, el **BANCO** afirma que no incumplió los principios de debida diligencia, transparencia e información y por ello indica que una vez evidenció esta situación, realizó el procedimiento en la franja

⁴¹ Radicado No. 2024145785-006-000



horaria que ofrecía el menor impacto posible a sus clientes y consumidores y, así mismo, procedió sin dilación a informar a estos sobre la contingencia y canales alternos.

Así las cosas, manifiesta el apoderado de la **VIGILADA**, que la presentación de los hechos –cuándo ocurrió cada evento- es determinante, de suerte que, en su sentir, si se parte de la premisa equivocada, las conclusiones sobre la conducta del **BANCO** corren la misma suerte.

En relación con este argumento, es preciso señalar que este Despacho para efectos de la presente actuación administrativa ha tenido en cuenta la información recaudada, la cual fue analizada de manera conjunta de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Respecto a este concepto de la valoración probatoria, la Corte Constitucional,⁴² se ha pronunciado, indicando que:

“(…) En la doctrina, se denomina sana crítica al conjunto de reglas que el juez observa para determinar el valor probatorio de la prueba. Estas reglas no son otra cosa que el análisis racional y lógico de la misma. Es racional, por cuanto se ajusta a la razón o el discernimiento humano. Es lógico, por enmarcarse en las leyes del conocimiento. Dicho análisis se efectúa por regla general mediante un silogismo, cuya premisa mayor la constituyen las normas de la experiencia y la menor, la situación en particular, para así obtener una conclusión. En esa medida, el sistema de la libre apreciación o de sana crítica, faculta al juez para valorar de una manera libre y razonada el acervo probatorio, en donde el juez llega a la conclusión de una manera personal sin que deba sujetarse a reglas abstractas preestablecidas. La expresión sana crítica, conlleva la obligación para el juez de analizar en conjunto el material probatorio para obtener, con la aplicación de las reglas de la lógica, la psicología y la experiencia, la certeza que sobre determinados hechos se requiere para efectos de decidir lo que corresponda.”

En virtud de la información acopiada en el expediente, este Despacho estableció los hechos que sirvieron como sustento para emitir el pliego de cargos.

En relación inicialmente con las afirmaciones del **BANCO** sobre el presunto mal entendimiento por parte de esta autoridad del término “*mantenimiento programado*”, es importante destacar que en la información proporcionada por la **VIGILADA** se evidencia que las alusiones al carácter programado de la comentada actividad de mantenimiento son utilizadas por el propio **BANCOLOMBIA** en varios documentos, tal como se detalla a continuación:

Respuesta⁴³ del **BANCO** al requerimiento efectuado con radicado No. 2024082175-000-000, Punto 4, en el cual se señala:

*“(…) Después del análisis de la novedad informada, se define la aplicación del IPL (Parche de actualización) en la iSeries Med, **programada para el lunes 3 de junio en la madrugada**. Resaltamos las siguientes acciones realizadas por parte del equipo:*

- *Durante el **mantenimiento** se activa contingencia de transacciones sobre Authentic para que los clientes realicen retiros ATM'S y, compras con tarjetas débito y crédito en comercios.*
- ***Se informa a la Superintendencia Financiera via chat y correo electrónico sobre el mantenimiento, en cumplimiento de lo dispuesto por la Circular Externa 028 de 2016.”***

Lunes 3 de junio:

⁴² Sentencia T-041 del 16 de febrero de 2018, MP. GLORIA STELLA ORTIZ DELGADO, Expediente T-6.312.452. Acción de tutela presentada por Gabriel Arcángel Rendón Ramírez y otros, contra el Tribunal Administrativo de Antioquia.

⁴³ Radicado No. 2024082175-002-000 del 14 de junio de 2024

Una vez se identifican los inconvenientes al restablecer los servicios luego de culminar la actualización, el proveedor realiza varias acciones sin resultados, por lo tanto, se realizan las siguientes acciones:

(...)

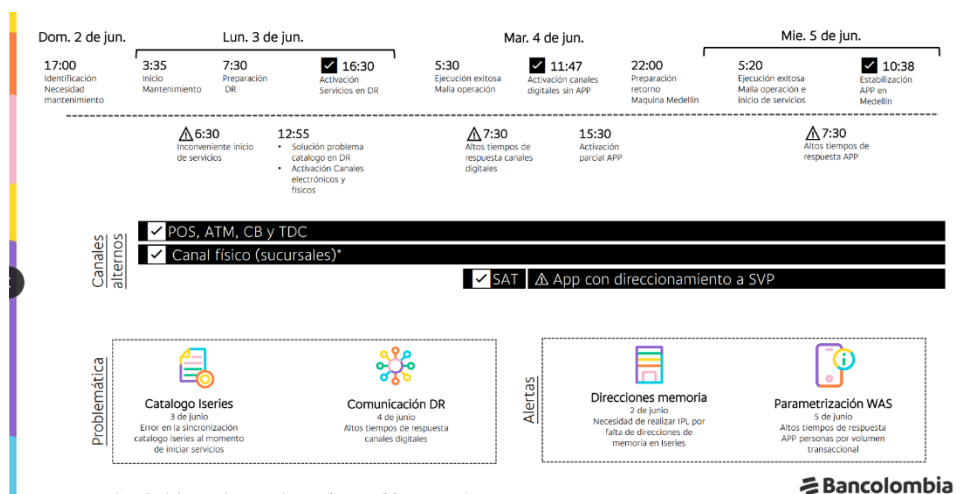
- Se activan los mensajes proactivos en redes sociales para informar a los consumidores las demoras con la **culminación del mantenimiento** y el direccionamiento a canales disponibles.” (negritas fuera de texto)

En el punto 14 de la misma comunicación⁴⁴ señaló la Entidad:

“(…) Es por lo anterior que en Bancolombia contamos con procesos rigurosos para la atención de estas situaciones. Para el caso puntal, desde el momento en que se identificó la **necesidad de realizar mantenimiento** se activaron los protocolos de comunicación para informar a los consumidores financieros de la interrupción de nuestros servicios, canales disponibles y el horario de afectación.

(…) Una vez se identificó que **el mantenimiento** se debía prolongar, se activo la estrategia expuesta en el numeral 11 de esta respuesta (…)

En reuniones sostenidas con esta Superintendencia generadas con ocasión de las incidencias técnicas, objeto de la presente actuación, en sesión del 6 de junio de 2024, el **BANCO** presentó en la diapositiva No. 2 de la presentación PPT SESION 1 #606_SFC.pdf⁴⁵, la siguiente cronología:



Se destaca de la anterior imagen que el domingo 2 de junio de 2024 a las 17:00 se identifica por parte del **BANCO** la necesidad de mantenimiento, con programación de su inicio para las 3:35 AM del 3 de junio de 2024. De tal manera, de acuerdo con la prueba anterior, puede concluirse que las fallas del 3, 4 y 5 de junio de 2024, se originaron en el mantenimiento que el **BANCO** estructuró.

Adicionalmente, en respuesta⁴⁶ del Banco al requerimiento de información efectuado por este Despacho en el radicado No.2024082175-009-000, en el Punto 9, se señaló:

⁴⁴ Ibidem. Página 20

⁴⁵ Radicado 2024082175-011/Respuesta_SFC_2024082175-009-000 Punto 8. Reunión 6 de junio de 2024 “PPT SESION#1 20240606_SFC”

⁴⁶ Radicado No. 2024082175-011000 del 18 de julio de 2024



Bancolombia

Se activaron 36 Banner y 3 páginas de mantenimiento, con duración aproximada de 5 horas en promedio.

Comunicaciones en medios y redes sociales:

Canal	Fecha y hora	Mensaje
X, Facebook	3 de junio, 8:24 am	Se prolongó el mantenimiento
X, Facebook	3 de junio, 8 pm	Seguimos trabajando para recuperar el servicio
Medios de comunicación	4 de junio, 5:30 am	Nuestros canales han estado intermitentes y estamos direccionando mientras solucionamos
X, Facebook	4 de junio, 6:25 am	Nuestros canales ya están disponibles
X, Facebook	5 de junio, 7:19 am	Seguimos trabajando para recuperar el servicio, Mientras tanto, estamos direccionando
X	5 de junio, 9:36 am	Seguimos trabajando para recuperar el servicio, Mientras tanto, estamos direccionando
X	5 de junio, 4:07 pm	Seguimos trabajando para recuperar el servicio, Mientras tanto, estamos direccionando
Medios de comunicación	5 de junio, 5:30 am	Disculpas, detalle de la falla, y direccionamiento
SMS	5 de junio, 11 am	Desbloqueo exitoso de clave principal
SMS	5 de junio, 11 am	Retiros gratis en CB para Bancolombia a la mano
Guion para línea y redes	5 de junio, 11:15 am	Detalle con preguntas frecuentes y orientación de casos puntuales y personalizados

Frente al punto ii), se relaciona cuadro de acciones por canal, con foco en redes sociales y medios de comunicación como canales estratégicos para lograr efectividad con los mensajes. Este cuadro hace mención, además, al guion clave para la atención de casos en la línea y en redes de manera personalizada. Esta respuesta se complementa con la información entregada en el punto 11.

Como se observa, la **ENTIDAD** informó a los consumidores financieros, el día 3 de junio de 2024, en la red social Facebook sobre la prolongación de un “mantenimiento”.

De tal manifestación, resulta lógico entender que se trataba de un mantenimiento preestablecido, programado o cuya duración se estimaba inicialmente que tardaría cierto tiempo pero que, en su ejecución, se “prolongó”.

Así mismo, en el requerimiento del Defensor del Consumidor Financiero al **BANCO**, que es un anexo de la respuesta del 14 de junio de 2024⁴⁷, se señaló textualmente dentro de los antecedentes que “Se parte de la premisa de que **Bancolombia programó el pasado 2 de junio una actualización de sus sistemas para ser realizada el día 3 de junio entre las 3:20 am y las 7:00 am. En vista de la importancia y condiciones de la actualización, la entidad dio aviso previo de este evento el domingo informando el horario de afectación, los canales no estarían disponibles, así como los canales alternativos habilitados para poder realizar estas operaciones.**” (Resaltados fuera de texto original).

Adicionalmente, en la respuesta al requerimiento radicado con el número 2024082175-023, correspondiente a la información solicitada al **BANCO** en la reunión del 6 de agosto entre 8:00 a.m. y 11:20 a.m., se informó a esta autoridad, acerca de la afectación en cada uno de los canales durante el evento, manifestando textualmente que se trató de un “*mantenimiento programado*”:

⁴⁷ Radicado No. 2024082175-002-000 del 14 de junio de 2024



Requerimiento Superfinanciera 2024082175-023-000 información solicitada en la
reunión del 6 de agosto entre 8:00 am y 11:20 am.

1. Conforme a la solicitud realizada durante la reunión descrita más arriba, se realiza un alcance al tiempo para el cual se presentó afectación en cada uno de los canales durante el evento del 3, 4 y 5 de junio de 2024. En la columna "Comentarios" se detallan las decisiones organizacionales y/o actividades que soportan cada afectación:

Nombre Servicio	Fecha Ini. afectación	Fecha Fin. afectación	Tipo afectación	Mín afectación	Comentarios
App Empresas Bancolombia	6/3/2024 3:00:00 AM	6/3/2024 6:30:00 AM	Total	210	Mantenimiento Programado iSeries
App Personas Bancolombia	6/3/2024 3:00:00 AM	6/3/2024 6:30:00 AM	Total	210	Mantenimiento Programado iSeries
Bancolombia A la mano APP	6/3/2024 3:18:00 AM	6/3/2024 6:30:00 AM	Total	192	Mantenimiento Programado iSeries
Cajeros Automáticos	6/3/2024 3:00:00 AM	6/3/2024 6:30:00 AM	Parcial	210	Mantenimiento Programado iSeries
CB Credibanco	6/3/2024 3:00:00 AM	6/3/2024 6:30:00 AM	Parcial	210	Mantenimiento Programado iSeries
CB Redeban	6/3/2024 3:00:00 AM	6/3/2024 6:30:00 AM	Parcial	210	Mantenimiento Programado iSeries
PSE	6/3/2024 3:00:00 AM	6/3/2024 6:30:00 AM	Total	210	Mantenimiento Programado iSeries
Sucursal Virtual Empresas Bancolombia	6/3/2024 3:00:00 AM	6/3/2024 6:30:00 AM	Total	210	Mantenimiento Programado iSeries

Sucursal Virtual Personas Bancolombia	6/3/2024 3:00:00 AM	6/3/2024 6:30:00 AM	Total	210	Mantenimiento Programado iSeries
App Empresas Bancolombia	6/3/2024 6:30:00 AM	6/3/2024 3:55:00 PM	Total	566	Se presentó incidente de Catálogo en iSeries.
App Personas Bancolombia	6/3/2024 6:30:00 AM	6/3/2024 3:55:00 PM	Total	566	Se presentó incidente de Catálogo en iSeries.
Bancolombia A la mano APP	6/3/2024 6:30:00 AM	6/3/2024 1:38:00 PM	Total	428	Se presentó incidente de Catálogo en iSeries.
Cajeros Automáticos	6/3/2024 6:30:00 AM	6/3/2024 1:20:00 PM	Parcial	410	Se presentó incidente de Catálogo en iSeries. Se atendió por saldos por positivos.
CB Credibanco	6/3/2024 6:30:00 AM	6/3/2024 1:45:00 PM	Parcial	435	Se presentó incidente de Catálogo en iSeries. Se atendió por saldos por positivos.
CB Redeban	6/3/2024 6:30:00 AM	6/3/2024 6:02:00 PM	Parcial	692	Se presentó incidente de Catálogo iSeries y posterior estabilización. Se atendió por saldos por positivos.

En virtud de lo anterior y con base en lo que en múltiples ocasiones la **ENTIDAD** manifiesta tanto a esta autoridad como a sus consumidores financieros, se encuentra acreditado que el procedimiento adelantado en efecto correspondió un "mantenimiento programado".

Por lo tanto, en el Pliego de Cargos no se parte de una premisa equivocada y las presentes conclusiones se encuentran sustentadas en las pruebas recaudadas a las cuales se ha hecho alusión y analizadas a la luz de la sana crítica.



Ahora bien, en las conclusiones del informe de auditoría interna “CGST24031 INCIDENTE 3 al 5 de junio del 21 de junio de 2024”⁴⁸, se señala que: *“Las fallas presentadas entre el 3 y 5 de junio de 2024 que generaron un impacto en la prestación del servicio, se presentaron por una sumatoria de eventos, algunos de los cuales están en diagnóstico, y otros se presentaron por la falta de oportunidad en la gestión de las alertas recibidas de los monitoreos y la adherencia a la programación de los IPL’s1/PTF’s2- sobre la máquina. (...)”*

En este orden de ideas, se desprende del informe de auditoría y de las respuestas del **BANCO** del 14 de junio de 2024⁴⁹ y del 18 de junio de 2024⁵⁰, que las fallas presentadas el 3, 4 y 5 de junio de 2024 que afectaron, entre otros, la operación de los canales digitales, están enmarcados en diferentes momentos con diversas causas.

BANCOLOMBIA afirma que la causa raíz del evento acaecido el 3 de junio de 2024, que afectó tanto al servidor principal como al servidor de respaldo, luego de que se ejecutara el procedimiento de encendido y apagado (IPL), se superó definitivamente cuando se ejecutó la recomendación del PIF SJO1032 desarrollado por IBM fabricante de los equipos iSeries, como se acreditó con el documento “Bancolombia Incident Report June 3 2024 Ver Esp”⁵¹

A su vez, las fallas de los días 4 y 5 de junio de 2024, señala que en manera alguna tuvieron origen en una caída de los servidores (principal y de respaldo). Afirma el **BANCO** que la falla obedeció a varias condiciones originadas en la parametrización del servidor de respaldo que contractualmente está a cargo de Kyndryl, por lo cual, concluye que es una causa extraña que puede ser calificada como hecho de tercero.

No obstante, es imprescindible aclarar que el debate fáctico y jurídico de la presente actuación administrativa no recae sobre la causa del evento, el tipo de mantenimiento o incidencia operacional que causó la indisponibilidad de sus canales, sino por el contrario, el debate sobre el cual se funda y motiva esta actuación sancionatoria se deriva de las notorias afectaciones que se causaron a los consumidores financieros de **BANCOLOMBIA** al no contar con la disponibilidad total de los canales ofertados en la relación contractual, en particular, aquellos relacionados con la transaccionalidad de sus recursos.

En efecto, tal como lo afirma el apoderado de **BANCOLOMBIA**, no existe debate sobre qué causó la indisponibilidad de los servidores (principal y de respaldo) el día 3 de junio de 2024 y qué originó la intermitencia de ciertos canales digitales para los días 4 y 5 de junio de 2024 en el servidor de respaldo (DR), como está probado en los siguientes documentos: a) Informe de Causa Raíz 261806 del 7 de julio de 2024 entregado por IBM a Bancolombia el 12 de junio de 2024⁵², y b) El Informe de Causa Raíz 262079 del 12 de julio de 2024 entregadas por Kyndryl a Bancolombia el 19 de julio de 2024.⁵³

⁴⁸ Radicado No. 2024082175-005

⁴⁹ Radicado 2024082175-002-000: Respuesta al requerimiento realizado el 6 de junio de 2024.

⁵⁰ Radicado 2024082175-011-000: Respuesta al requerimiento realizado el 18 de julio de 2024.

⁵¹ Prueba 5.4 El documento “Bancolombia Incident Report June 3 2024 Ver Esp”, fechado el 19 de junio de 2024, producido y entregado por IBM a Bancolombia.

⁵² Prueba 5.4. El documento “Bancolombia Incident Report June 3 2024 Ver Esp”, fechado el 19 de junio de 2024, producido y entregado por IBM a Bancolombia- 5.5 El documento “Bancolombia Incident Report June 4 2024”, fechado el 2 de julio de 2024, producido y entregado por IBM a Bancolombia.

⁵³ Prueba 5.6 El documento “Bancolombia Informe RCA 261806 fallas en el Catálogo QSYS2 de IASP vf2 - Evento 3062024”, fechado el 7 de julio de 2024, producido y entregado por Kyndryl a Bancolombia el 12 de julio de 2024.

Prueba 5.7 Documento electrónico denominado “Entrega RCA Cliente (INC000000261806)” que contiene el correo electrónico remitido por Kyndryl a Bancolombia el 12 de julio de 2024 mediante el cual se adjunta el documento “Bancolombia Informe RCA 261806 fallas en el Catálogo QSYS2 de IASP vf2”.

Prueba 5.8 El documento “Bancolombia Informe RCA 262079 Alta latencia y degradación - Canales Virtuales APP_Vf Eventos Jun 4y 5 2024”, fechado el 12 de julio de 2024, y entregado por Kyndryl a Bancolombia el 23 de julio de 2024.



El reproche se concentra en la indisponibilidad de los canales del **BANCO** para atender a los consumidores financieros durante los días 3, 4 y 5 de junio de 2024.

Debe destacarse que **BANCOLOMBIA**, en manera alguna desconoció o desestimó la ocurrencia de los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024, ni las incomodidades y molestias causadas a sus clientes y usuarios, situación que motivó al **BANCO** a excusarse públicamente y a aplicar remedios alineados con el principio de correspondencia previsto en el régimen de protección al consumidor financiero sin oponer la exclusión de responsabilidad que le beneficiaba ante sus clientes.⁵⁴

Posteriormente se refirió a sus argumentos de defensa los cuales se describen a continuación:

14.3.1.2. Bancolombia no incumplió el principio de debida diligencia

BANCOLOMBIA señala que las normas que se citan en el Pliego como presuntamente infringidas no establecen presunción legal alguna y que corresponde a la autoridad que ejerce la potestad correccional probar el modo, tiempo y lugar en que tuvo ocurrencia la conducta sancionable; segundo, porque en ausencia de presunciones legales que desplacen la carga de la prueba hacia el administrado, el concepto de violación de las normas presuntamente infringidas descansa únicamente en afirmaciones carentes de prueba; y, tercero, porque si en gracia de discusión se hubiera probado la conducta infractora, se estaría ante la ocurrencia de dos causas extrañas que explican, como Causa Raíz, por qué sucedieron los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024 y excluyen la responsabilidad al **BANCO**.

En relación con el argumento antes descrito, es necesario señalar que la facultad sancionatoria ejercida por esta Superintendencia dentro de la cual se contempla la imposición de sanciones a sus vigiladas por el incumplimiento de las normas que les corresponden, encuentra su soporte en el *ius puniendi* del Estado, considerado como género dentro de las especies en las que se encuentran el derecho penal y el derecho administrativo sancionatorio.

En este sentido, cabe hacer referencia a la Sentencia C- 616 de 2002⁵⁵, que señaló:

“3.3. La jurisprudencia de la Corte Constitucional en materia de sanciones administrativas

3.3.1. La Corte Constitucional se ha pronunciado en reiteradas oportunidades sobre la naturaleza, las características y los requisitos de la facultad de la administración para imponer sanciones.

*3.3.2. En uno de los primeros fallos en los que abordó el tema, esta Corporación reiteró la jurisprudencia de la Corte Suprema en la que se había puesto de presente **que el ius puniendi del Estado es un género que cubre varias especies entre las que se cuentan el derecho penal y el derecho administrativo sancionador***⁵⁶.

Prueba 5.9 Documento electrónico denominado “Entrega RCA Cliente (INC000000262079)” que contiene el correo electrónico remitido por Kyndryl a Bancolombia el 19 de julio de 2024 mediante el cual se adjunta el documento “Bancolombia Informe RCA 262079 Alta latencia y degradación - Canales Virtuales APP_VF”.

⁵⁴ Radicado No. 2024145785-006 . Proceso Sancionatorio. **BANCOLOMBIA**. Memorial de Explicaciones- 22 de noviembre de 2024- Página 26

⁵⁵ Corte Constitucional C- 616-2002 M.P. Dr. MANUEL JOSÉ CEPEDA ESPINOSA

⁵⁶ “Sentencia C-214 de 1994; M.P. Antonio Barrera Carbonell (En esta sentencia, en la que la Corte Constitucional conoció de una demanda contra una norma que establece una multa en el ámbito del control vehicular, se realiza uno de los primeros estudios por parte de esta Corporación en materia de potestad sancionatoria de la administración)”.



En razón a su condición de actividad punitiva del Estado, la imposición de sanciones administrativas se encuentra sujeta al artículo 29 de la Constitución que consagra el derecho al debido proceso. De esta manera ‘los principios del derecho penal –como forma paradigmática de control de la potestad punitiva– se aplican, con ciertos matices, a todas las formas de actividad sancionadora del Estado’. El debido proceso, por su parte’ comporta una serie de garantías como la publicidad y celeridad del procedimiento, el derecho de defensa y contradicción, el principio de legalidad del ilícito y de la pena, la garantía del juez competente, etc., que sólo tienen sentido referidas a la actividad sancionadora del Estado. Es decir, son garantías aplicables al proceso de imposición de sanciones’.

*3.3.3. Sin embargo, la potestad sancionadora administrativa se diferencia cualitativamente de la potestad punitiva penal. Con la potestad punitiva penal, además de cumplirse una función preventiva, se protege ‘el orden social colectivo, y su aplicación persigue esencialmente (sin perjuicio de la concurrencia de otros fines difusos) un fin retributivo abstracto, expiatorio, eventualmente correctivo o resocializador, en la persona del delincuente’, mientras que **con la potestad administrativa sancionatoria se busca garantizar la organización y el funcionamiento de las diferentes actividades sociales. La Corte ha resaltado que la potestad sancionadora de la administración es un medio necesario para alcanzar los objetivos que ella se ha trazado en el ejercicio de sus funciones. En efecto, ‘[l]a fracción de poder estatal radicada en cabeza de la administración, se manifiesta a través de una gama de competencias o potestades específicas (de mando, ejecutiva o de gestión, reglamentaria, jurisdiccional y sancionadora), que le permiten a aquella cumplir con las finalidades que le son propias’.***

*Por ello, ‘se ha expresado, en forma reiterada, que i) **la potestad sancionadora como potestad propia de la administración es necesaria para el adecuado cumplimiento de sus funciones y la realización de sus fines, pues ii) permite realizar los valores del orden jurídico institucional, mediante la asignación de competencias a la administración que la habilitan para imponer a sus propios funcionarios y a los particulares el acatamiento, inclusive por medios punitivos, de una disciplina cuya observancia propende indudablemente a la realización de sus cometidos y iii) constituye un complemento de la potestad de mando, pues contribuye a asegurar el cumplimiento de las decisiones administrativas’**”.* (Énfasis fuera de texto original).

En línea con lo anterior, un pronunciamiento más reciente de la Corte Constitucional sobre el derecho administrativo sancionatorio en Sentencia C-699 de 2015⁵⁷, señaló:

*“El derecho administrativo sancionatorio es una regulación específica concerniente a un género más amplio que abarca una multiplicidad de disciplinas jurídicas -el derecho sancionatorio-. **Esta rama especializada del derecho público, debido a su genética normativa dual: punitiva y, a la vez, administrativa, ha desarrollado su propia dogmática a través de la construcción de fundamentos, categorías y concepciones propias de esa especial técnica de juzgamiento, encargada de determinar el régimen de responsabilidad ante la comisión de conductas antijurídicas en diversas actividades públicas y privadas.** Al igual que las normas en materia penal, las disposiciones administrativas que establecen conductas sancionables, deben satisfacer el principio de legalidad y, en consecuencia, el principio de tipicidad que le es inmanente. Esto es, que la norma administrativa sancionatoria debe prescribir la conducta objeto de sanción con la previsión de todos sus elementos estructurales”.* (Énfasis fuera de texto original).

De conformidad con lo aquí descrito, la **SFC** cuenta con facultades administrativas sancionatorias para ejercer el *ius puniendi* del Estado y exigir a sus vigiladas el cumplimiento de las distintas disposiciones que le asistan debido a su competencia, atendiendo claro está, las garantías constitucionales como la presunción de inocencia, de debido proceso y los principios de legalidad y tipicidad, a los que hacen referencia las sentencias en cita.

⁵⁷ Corte Constitucional sentencia C699 de 2015 M.P. Dr. Alberto Rojas Rios



En efecto, la potestad sancionadora y su aplicación es un medio necesario para alcanzar los fines de la administración, en este caso, exigir el cumplimiento de la oferta de valor, más aún dentro del ámbito de una labor profesional como la que ejercen las entidades vigiladas por esta Superintendencia, sujeta a una estricta regulación y un control severo por corresponder a una actividad de interés público⁵⁸.

Ahora bien, la Ley 1328 de 2009, en su artículo 3 literal a), establece el principio de debida diligencia como orientador de las relaciones entre consumidores financieros y entidades vigiladas. Este principio exige que las entidades actúen frente a sus consumidores financieros con diligencia en la oferta y prestación de servicios, garantizando atención respetuosa, información clara y cumplimiento de las condiciones pactadas.

En este contexto, **BANCOLOMBIA** durante los días 3, 4 y 5 de junio de 2024, al presentar indisponibilidad en sus canales digitales, privó a sus consumidores de ejercer sus derechos a acceder a información sobre sus productos y servicios, disponer de sus recursos y realizar sus transacciones habituales. Esta situación generó en los consumidores financieros del **BANCO** impactos económicos y necesidades insatisfechas, lo que se considera un incumplimiento de las obligaciones contractuales y a la promesa de valor de la entidad vigilada.

Está suficientemente probado que los canales de servicio dispuestos por el **BANCO** para la atención de sus clientes y usuarios tuvieron interrupción a su disponibilidad de los días 3, 4 y 5 de junio de 2024. Y estas fallas no fueron eventuales, dado que no se trató de una situación esporádica, ocasional o accidental.

Esto encuentra su sustento en que la misma **ENTIDAD**, en la respuesta del 14 de junio de 2024⁵⁹, numeral 2, señaló cuales fueron los servicios, canales y tiempos de afectación:

Bancolombia				
Nombre Servicio	Fecha Ini. Afectación	Fecha Fin. afectación	Tipo afectación	Min. Afectación
App Personas	6/3/2024 3:00:00 AM	6/3/2024 6:30:00 AM	Total	210
Bancolombia A la mano	6/3/2024 3:18:00 AM	6/3/2024 6:30:00 AM	Total	192
PSE	6/3/2024 3:00:00 AM	6/3/2024 6:30:00 AM	Total	210
Sucursal Virtual Empresas	6/3/2024 3:00:00 AM	6/3/2024 6:30:00 AM	Total	210
Sucursal Virtual Personas	6/3/2024 3:00:00 AM	6/3/2024 6:30:00 AM	Total	210
Cajeros Automáticos	6/3/2024 3:00:00 AM	6/3/2024 6:30:00 AM	Parcial	210
CB Credibanco	6/3/2024 3:00:00 AM	6/3/2024 6:30:00 AM	Parcial	210
CB Redeban	6/3/2024 3:00:00 AM	6/3/2024 6:30:00 AM	Parcial	210
Bancolombia A la mano	6/3/2024 6:30:00 AM	6/3/2024 1:38:00 PM	Total	428
Cajeros Automáticos	6/3/2024 6:30:00 AM	6/3/2024 1:20:00 PM	Parcial	410
CB Credibanco	6/3/2024 6:30:00 AM	6/3/2024 1:45:00 PM	Parcial	435
CB Redeban	6/3/2024 6:30:00 AM	6/3/2024 6:02:00 PM	Parcial	692
PSE	6/3/2024 6:30:00 AM	6/3/2024 6:02:00 PM	Total	692
Sucursal Virtual Empresas	6/3/2024 6:30:00 AM	6/3/2024 3:55:00 PM	Total	565
Sucursal Virtual Personas	6/3/2024 6:30:00 AM	6/3/2024 3:55:00 PM	Total	565
Bancolombia A la mano	6/3/2024 2:30:00 PM	6/3/2024 3:04:00 PM	Total	34
Bancolombia A la mano	6/3/2024 4:04:00 PM	6/3/2024 3:49:00 PM	Parcial	45
App Empresas	6/4/2024 7:55:00 AM	6/4/2024 9:45:00 AM	Parcial	110
App Personas	6/4/2024 7:55:00 AM	6/4/2024 11:58:00 AM	Total	243
Bancolombia A la mano	6/4/2024 8:12:00 AM	6/4/2024 1:07:00 PM	Parcial	295
Cajeros Automáticos	6/4/2024 7:55:00 AM	6/4/2024 11:54:00 AM	Parcial	239
CB Credibanco	6/4/2024 7:55:00 AM	6/4/2024 11:48:00 AM	Parcial	233
CB Redeban	6/4/2024 7:55:00 AM	6/4/2024 11:48:00 AM	Parcial	233
PSE	6/4/2024 7:55:00 AM	6/4/2024 12:02:00 PM	Total	247
Sucursal Virtual Empresas	6/4/2024 7:55:00 AM	6/4/2024 9:30:00 AM	Parcial	95
Sucursal Virtual Personas	6/4/2024 7:55:00 AM	6/4/2024 12:37:00 PM	Parcial	282
Sucursal Virtual Empresas	6/4/2024 9:55:00 AM	6/4/2024 11:30:00 AM	Parcial	95
App Personas	6/4/2024 12:54:00 PM	6/4/2024 4:00:00 PM	Total	186
Sucursal Virtual Empresas	6/4/2024 2:52:00 PM	6/4/2024 3:50:00 PM	Parcial	58
Sucursal Virtual Personas	6/4/2024 2:52:00 PM	6/4/2024 3:22:00 PM	Parcial	30
App Personas	6/4/2024 4:01:00 PM	6/4/2024 4:26:00 PM	Parcial	25
App Personas	6/4/2024 4:26:00 PM	6/4/2024 10:30:00 PM	Total	364
Bancolombia A la mano	6/4/2024 4:26:00 PM	6/4/2024 5:52:00 PM	Parcial	86

⁵⁸ Literal d) del numeral 19 del artículo 150 y artículo 335 de la Constitución Política de Colombia.

⁵⁹ Radicado 2024082175-002-000: Respuesta al requerimiento realizado el 6 de junio de 2024. Página 5



 Bancolombia

CB Credibanco	6/4/2024 4:26:00 PM	6/4/2024 5:20:00 PM	Parcial	54
CB Redeban	6/4/2024 4:26:00 PM	6/4/2024 5:20:00 PM	Parcial	54
App Personas	6/4/2024 10:34:00 PM	6/4/2024 11:59:59 PM	Total	86
Bancolombia A la mano	6/4/2024 10:54:00 PM	6/4/2024 11:59:59 PM	Total	66
Cajeros Automáticos	6/4/2024 10:34:00 PM	6/4/2024 11:59:59 PM	Parcial	86
PSE	6/4/2024 10:34:00 PM	6/4/2024 11:59:59 PM	Total	86
Sucursal Virtual Empresas	6/4/2024 10:34:00 PM	6/4/2024 11:59:59 PM	Total	86
Sucursal Virtual Personas	6/4/2024 10:34:00 PM	6/4/2024 11:59:59 PM	Total	86
App Personas	6/5/2024 12:00:00 AM	6/5/2024 2:00:00 AM	Total	120
Bancolombia A la mano	6/5/2024 12:00:00 AM	6/5/2024 1:18:00 AM	Total	78
Cajeros Automáticos	6/5/2024 12:00:00 AM	6/5/2024 1:01:00 AM	Parcial	61
PSE	6/5/2024 12:00:00 AM	6/5/2024 2:00:00 AM	Total	120
Sucursal Virtual Empresas	6/5/2024 12:00:00 AM	6/5/2024 2:00:00 AM	Total	120
Sucursal Virtual Personas	6/5/2024 12:00:00 AM	6/5/2024 2:00:00 AM	Total	120
CB Credibanco	6/5/2024 12:01:00 AM	6/5/2024 1:01:00 AM	Parcial	62
CB Redeban	6/5/2024 12:01:00 AM	6/5/2024 1:01:00 AM	Parcial	62
App Personas	6/5/2024 7:25:00 AM	6/5/2024 8:45:00 AM	Parcial	80
App Personas	6/5/2024 9:49:00 AM	6/5/2024 10:05:00 AM	Parcial	16
App Personas	6/5/2024 10:11:00 AM	6/5/2024 10:38:00 AM	Parcial	27

Adicionalmente, en el numeral 3 de la citada comunicación, la **ENTIDAD** afirmó que: “Debido a que los inconvenientes se presentaron con la maquina iSeries – Core del Banco, los canales presenciales de sucursales físicas, corresponsales bancarios, ATM y POS si presentaron afectaciones.”

Afirma la **ENTIDAD** que el día 3 de junio se presentó una indisponibilidad de los servidores principal y respaldo que afectó algunos canales digitales, mientras que para los días 4 y 5 lo que se presentó fue intermitencia de estos últimos.

Lo anterior, permite concluir que se materializó una afectación a sus consumidores financieros que se manifestó en situaciones particulares como la imposibilidad de acceder a información sobre sus productos y servicios, efectuar pagos, disponer de sus recursos y en general, llevar a cabo las operaciones inherentes a los productos y servicios ofrecidos.

Estos eventos de incumplimiento al principio de Trato Justo se tradujeron también en:

- Expectativas no satisfechas: Teniendo en cuenta que los consumidores financieros vieron bloqueada o limitada su legítima aspiración de recibir lo prometido en la oferta de valor realizada por el BANCO.
- Pérdidas económicas: Impacto financiero causado a los consumidores como resultado de las fallas y las situaciones de indisponibilidad del servicio materia de la presente actuación.
- Mal servicio o experiencia: noción que comprende los inconvenientes, dificultades o impactos no necesariamente financieros ocasionados al consumidor del **BANCO**.

Ahora bien, en relación con la causa extraña alegada por **BANCOLOMBIA**, se hace indispensable que se analicen los elementos de la causal de exclusión de responsabilidad.



La causa extraña o falla de un tercero puede exonerar a una entidad vigilada de responsabilidad si se demuestra que dicha causa fue la única razón del daño o incumplimiento.

Para poder alegar causa extraña se debe probar que el evento fue imprevisible e irresistible; que fue ajeno a la entidad y que esta no debió haber contribuido a la ocurrencia del evento.⁶⁰ Esta causal no opera de manera automática.

Se hace notorio que la causa extraña debe ser imprevisible puesto que, si puede ser prevenido o evitado, le debe ser considerado imputable al **INVESTIGADO** conforme al principio según el cual *"no evitar un resultado que se tiene la obligación de impedir, equivale a producirlo"*.⁶¹

Y debe ser irresistible puesto que, si el causante del daño puede válidamente oponerse a él y evitarlo, luego no lo puede alegar como causal de exoneración. Todos estos supuestos deben ser demostrados por quien alega la causa extraña como causal de exoneración de su responsabilidad.

En el caso en estudio **BANCOLOMBIA** afirmó que la causa raíz de las fallas fue:

(i) Para el evento del día 3 de junio de 2024, según el contenido de los documentos *"Incident Report June 3 2024"* preparado por IBM – fabricante de los servidores principal y respaldo, y el *"Informe Causa Raíz 261806"* preparado por Kyndryl, aliado estratégico que es propietario de las máquinas iSeries (principal y respaldo) y responsable de su alistamiento, configuración, gestión, operación y administración.

(ii) Para los eventos de los días 4 y 5 de junio de 2024, según el contenido de los documentos *"Incident Report June 4 2024"* preparado por IBM – fabricante de los servidores principal y respaldo, y el *"Informe Causa Raíz 262079"* preparado por Kyndryl –aliado estratégico que es propietario de las máquinas iSeries (principal y respaldo) y responsable de su alistamiento, configuración, gestión, operación y administración.

Dado que este Despacho, no desconoce la causa raíz que originó los eventos materia de estudio, debe tenerse en cuenta que, si bien el servicio operativo tecnológico lo presta un tercero, la responsabilidad frente a los consumidores financieros por la adecuada y correcta prestación del servicio recae exclusivamente en el **BANCO**, quien debe asegurarse de atender a sus consumidores financieros de conformidad con la oferta a ellos presentada.

De otro lado, debe señalarse también que la incidencia de estos eventos no fue imprevisible por cuanto se trató de un *"mantenimiento preventivo"* que obligaba a **BANCOLOMBIA** a actuar de manera diligente y previsiva frente a los riesgos y las eventuales fallas, inconvenientes y caídas que se pudieran presentar en los sistemas objeto de mantenimiento. De esta manera, el plan de contingencia debía permitir al **BANCO** prever, anticipar, mitigar y minimizar el impacto de las fallas y contar con la robustez necesaria para continuar brindando el servicio a los consumidores financieros que lo solicitaban.

⁶⁰ - *Sentencia 03682 de 2018 del Consejo de Estado*: Esta sentencia destaca que la responsabilidad del Estado por actividades o cosas que exponen a los administrados a un riesgo grave y anormal sigue siendo de carácter objetivo. Para exonerarse de responsabilidad, el Estado debe probar el rompimiento del nexo causal por la ocurrencia de alguna causa extraña, como la falla de un tercero.

- *Sentencia de la Corte Suprema de Justicia*: La Corte ha señalado que la causa extraña debe ser externa y no imputable al deudor. En este sentido, el hecho de un tercero puede ser considerado como causa extraña si se demuestra que fue imprevisible e irresistible.

⁶¹ Corte Suprema de Justicia. - Sala de Casación Penal. MP Gustavo Enrique Malo Fernández. SP 14547-2016 Radicado No. 46604. Pag 31" Cuando se tiene el deber jurídico de impedir el resultado, no evitarlo, pudiendo hacerlo, equivale a producirlo."



No puede por tanto alegarse que las fallas fueron imprevisibles si se presentaron en el marco de un mantenimiento preventivo, debido a que, se insiste, la **ENTIDAD** estaba en la obligación de tomar las medidas adecuadas o las precauciones del caso, para prevenir el resultado negativo, esto es, que los clientes no pudieran utilizar sus productos y servicios contratados en condiciones normales, ininterrumpidas, idóneas y seguras.

Tampoco se puede sostener válidamente que la acción del tercero fuera irresistible para **BANCOLOMBIA**, si se considera que, como ya se dijo, éste debía estar entrenado por ser un profesional en el servicio que presta, para afrontar y superar con éxito tal tipo de contingencias. A juicio de este Despacho, la **ENTIDAD** tenía conocimiento previo de la necesidad de realizar dicho mantenimiento y, por lo tanto, exigía tomar las medidas necesarias para prevenir o minimizar los riesgos, esto es, que no se prestaran los productos y servicios en las condiciones acordadas y que en el evento de informar la posibilidad de usar canales alternos para la disposición de los depósitos, estos fueran lo suficientemente robustos para atender la demanda derivada de las indisponibilidades que finalmente se materializaron.

Es importante recordar que las entidades vigiladas tienen asignado el deber de informar de forma oportuna cualquier interrupción que se pueda presentar en sus canales de servicio, indicando por lo menos, cuáles serán los potencialmente afectados, las operaciones que no se podrán realizar, la duración estimada de la incidencia y los canales alternativos dispuestos para acompañarla.

No se dan, en consecuencia, en el presente caso los elementos que configuran el hecho del tercero como causal de exoneración de la responsabilidad.

Por otra parte, la **ENTIDAD** debe garantizar el cumplimiento de sus ofrecimientos y establecer medidas efectivas a corto, mediano y largo plazo para la continuidad del servicio, o canales lo suficientemente robustos para que, en la alternancia operativa no se causen afectaciones ni la insatisfacción de las necesidades de los consumidores, particularmente en los eventos de indisponibilidad de los canales digitales, tal y como sucedió con la interrupción de la disponibilidad del 3, 4 y 5 de junio de 2024, en donde no sólo se incumplió la oferta de valor a los consumidores financieros respecto del uso de sus productos, sino que también se vulneró su derecho a recibir una atención debida y respetuosa al momento de acudir a los canales alternos definidos por el **BANCO** para atenderlos durante la indisponibilidad de algunos de sus canales.

No debe perderse de vista que el cumplimiento de la oferta de valor es fundamental para mantener la confianza de los consumidores financieros, tanto en la entidad con la cual contratan productos y servicios como en el sistema financiero en general.

Por otra parte, no resulta claro el argumento del **BANCO** por medio del cual afirma que en el Pliego no se exhibe prueba alguna sobre el presunto incumplimiento del principio de debida diligencia o de las “*conductas negligentes*” que se le endilgan.

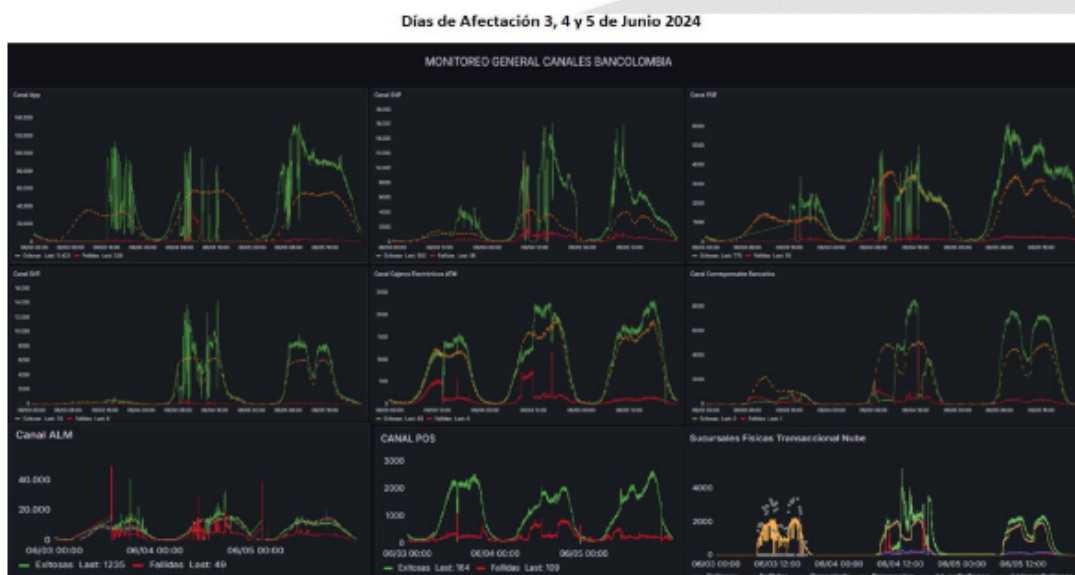
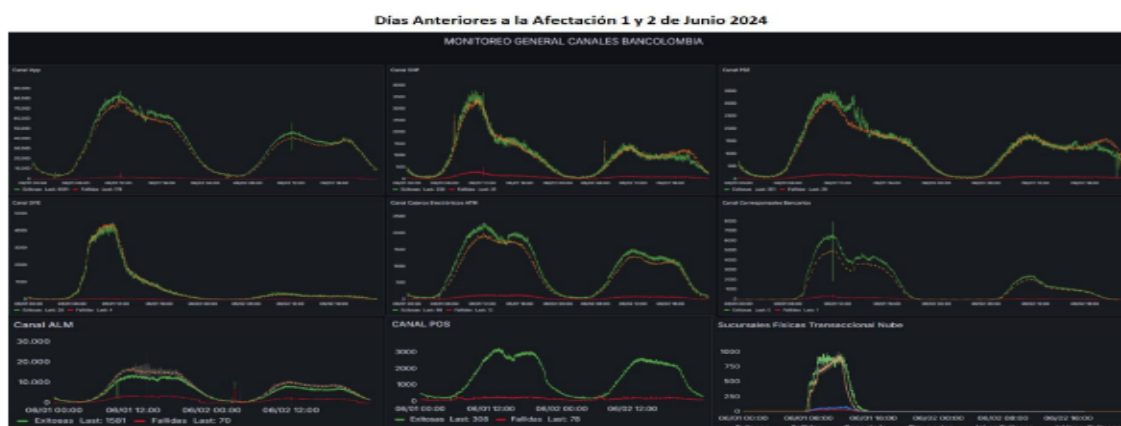
Al respecto y con base en el material probatorio recaudado y la normativa aplicable, existen elementos suficientes para considerar que **BANCOLOMBIA** incurrió en una infracción al principio de debida diligencia, al no garantizar la continuidad del servicio en condiciones adecuadas durante los días 3, 4 y 5 de junio de 2024, lo que significa que el servicio no se prestó en las condiciones ofrecidas y pactadas con los consumidores financieros.



Existieron clientes que, por ejemplo, por efecto de la indisponibilidad de los canales del **BANCO** no tuvieron acceso a los servicios. La anterior afirmación se encuentra probada en la respuesta al punto 20⁶², con el cual se remitió el comportamiento transaccional de los siguientes canales:

- ✓ Bancolombia App
- ✓ Sucursal Virtual Personas
- ✓ PSE
- ✓ Sucursal Virtual Empresas
- ✓ Cajeros electrónicos ATM
- ✓ Corresponsales Bancarios
- ✓ Bancolombia Ahorro a La Mano
- ✓ POS
- ✓ Sucursales físicas

Comportamiento visual de canales junio 1, 2 (días inmediatamente anterior a los eventos).



⁶² Radicado No.2024082175-002-000, en el Punto 20



Cardinalidad de gráficos:

- Línea verde: representa el comportamiento de las transacciones reales procesadas correctamente en el canal en lo corrido de los periodos de observación.
- Línea roja: representa las transacciones declinadas o rechazadas que se presentaron en el canal en lo corrido de los periodos de observación.
- Línea naranja / amarilla: representa la proyección volumétrica esperada en el canal calculado con modelos analíticos y estadísticos.

Comportamiento visual de canales junio 3, 4 y 5 (días del evento presentado).

De acuerdo con las gráficas se observó la indisponibilidad de los canales alternos que afectó a los consumidores financieros para las fechas analizadas.

La jurisprudencia constitucional⁶³ ha reiterado que la confianza pública en el sistema financiero exige estándares elevados de profesionalismo y previsión, destacando que la actividad financiera, por su carácter de interés público, impone a las entidades vigiladas un deber de diligencia en la gestión de sus servicios, así como la obligación de garantizar su prestación continua, transparente y con mecanismos efectivos de protección al consumidor, destacando que la actividad financiera, por su carácter de interés público, impone a las entidades vigiladas un deber de diligencia en la gestión de sus servicios, así como la obligación de garantizar su prestación continua, transparente y con mecanismos efectivos de protección al consumidor.

En las gráficas queda evidenciado que las transacciones declinadas o rechazadas que se presentaron en los canales los días 3,4 y 5 de junio tuvieron oscilaciones significativas, que permiten concluir que las transacciones declinadas o rechazadas fueron de tal magnitud que afectó a los consumidores financieros dada la intermitencia de los mismos.

Se concluye que, con base en el material probatorio recaudado y la normativa aplicable, existen elementos suficientes para considerar que **BANCOLOMBIA** incurrió en una **infracción al principio de debida diligencia**, al no garantizar la continuidad del servicio en condiciones adecuadas durante los días 3, 4 y 5 de junio de 2024, afectando los derechos de los consumidores financieros.

Dentro del expediente se encuentra probada la imposibilidad que tuvieron los consumidores de disponer de los recursos depositados en sus cuentas, tanto es así que, en el detalle transaccional, en respuesta por parte del Banco al requerimiento efectuado con No. 2024082175-001, en el Punto 10, se señala:

“se relaciona el detalle de la información solicitada para cada uno de los días de la afectación, donde es importante tener en cuenta las siguientes primicias: El cálculo de transacciones y clientes no atendidos se realizó utilizando dos métricas de monitoreo, la primera se toma como referencia el flujo transaccional del mismo periodo del año anterior 2023, el cual fue consistente con el cálculo proyectado y la segunda, extrapola los datos y se comparan con el modelo probabilístico transaccional, el cual es un modelo estadístico de regresión lineal que permite proyectar el estimado transaccional con base a los últimos seis (6) meses de transacciones; este modelo cuenta con una convergencia del 98% y se enfoca en predecir la tendencia esperada de cada canal monitoreado.

Junio 3:

⁶³ Corte Constitucional C-860-2006; C-076-2021; C-909 de 2012



FECHA	CANAL	AFECTACIÓN	MIN DE AFECTACIÓN	TRX REALES	TRX ESPERADAS	TRX DEJADAS DE ATENDER	% TRX SIN ATENDER	CTES REALES	CTES ESPERADOS	CTES SIN ATENDER	% CTES SIN ATENDER
03/06/2024	App Personas Bancolombia	Total	775	29.610	15.775.974	15.746.364	-99,8%	13.161	1.553.280	1.540.119	-99,2%
03/06/2024	ALM	Total	620	478.348	2.844.873	2.366.525	-83,2%	133.571	347.852	214.281	-61,6%
03/06/2024	Cajeros Automáticos	Parcial	620	313.149	346.843	33.694	-9,7%	288.299	326.641	38.342	-11,7%
03/06/2024	CB Credibanco	Parcial	645	502	6.284	5.782	-92,0%	-	-	-	-
03/06/2024	CB Redeban	Parcial	902	194.919	687.835	492.916	-71,7%	-	-	-	-
03/06/2024	PSE	Total	902	84.668	744.089	659.421	-88,6%	30.892	180.646	149.754	-82,9%
03/06/2024	SVE	Total	775	262	163.573	163.311	-99,8%	128	10.213	10.085	-98,7%
03/06/2024	SVP	Total	775	6.449	611.691	605.242	-98,9%	1.229	65.615	64.386	-98,1%
03/06/2024	ALM	Total	34	269.747	259.772	-	9,975	67.773	40.978	26.795	65,4%
03/06/2024	ALM	Parcial	45	360.789	339.658	-	21,131	91.446	52.549	38.897	74,0%
03/06/2024	App Pymes Bancolombia	Total	794	70.569	124.922	54.353	-43,5%	10.056	13.295	3.239	-24,4%

Junio 4:

FECHA	CANAL	AFECTACIÓN	MIN DE AFECTACIÓN	TRX REALES	TRX ESPERADAS	TRX DEJADAS DE ATENDER	% TRX SIN ATENDER	CTES REALES	CTES ESPERADOS	CTES SIN ATENDER	% CTES SIN ATENDER
04/06/2024	App Personas Bancolombia	Total	243	2.773.148	12.358.408	9.585.260	-77,6%	639.303	1.328.910	689.607	-51,9%
04/06/2024	App Personas Bancolombia	Total	186	841.059	10.500.808	9.659.749	-92,0%	164.291	1.197.596	1.033.305	-86,3%
04/06/2024	App Personas Bancolombia	Parcial	25	1.231.854	1.507.762	275.908	-18,3%	249.562	252.382	2.820	-1,1%
04/06/2024	App Personas Bancolombia	Total	364	160.391	16.839.067	16.678.676	-99,0%	61.485	1.720.547	1.659.062	-96,4%
04/06/2024	App Personas Bancolombia	Total	86	62	1.036.734	1.036.672	-100,0%	53	143.008	142.955	-100,0%
04/06/2024	Bancolombia A la mano APP	Parcial	295	1.930.963	3.508.030	1.577.067	-45,0%	378.032	428.812	50.780	-11,8%
04/06/2024	Bancolombia A la mano APP	Parcial	86	92.121	1.271.208	1.179.087	-92,8%	219.095	187.355	31.740	16,9%
04/06/2024	Bancolombia A la mano APP	Total	86	6.724	186.537	179.813	-96,4%	2.690	32.828	30.138	-91,8%
04/06/2024	Cajeros Automáticos	Parcial	239	266.877	334.994	68.117	-20,3%	233.089	280.569	47.480	-16,9%
04/06/2024	Cajeros Automáticos	Parcial	86	8.519	8.969	450	-5,0%	7.609	9.435	1.826	-19,4%
04/06/2024	CB Credibanco	Parcial	233	423	10.281	9.858	-95,9%	-	-	-	-
04/06/2024	CB Redeban	Parcial	233	109.135	1.012.121	902.986	-89,2%	-	-	-	-
04/06/2024	CB Credibanco	Parcial	54	108	31.536	31.428	-99,7%	-	-	-	-
04/06/2024	CB Redeban	Parcial	54	4.192	302.406	298.214	-98,6%	-	-	-	-
04/06/2024	PSE	Total	247	209.784	788.190	578.406	-73,4%	66.982	792.941	725.959	-91,6%
04/06/2024	PSE	Total	86	2.573	65.622	63.049	-96,1%	895	11.323	10.428	-92,1%
04/06/2024	SVE	Parcial	95	306.352	560.997	254.645	-45,4%	39.375	39.355	20	0,1%
04/06/2024	SVE	Parcial	95	706.179	614.800	91.379	14,9%	43.734	40.656	3.078	7,6%
04/06/2024	SVE	Parcial	58	503.017	371.095	131.922	35,5%	32.018	28.826	3.192	11,1%
04/06/2024	SVE	Total	86	-	11.571	11.571	-100,0%	-	1.265	1.265	-100,0%
04/06/2024	SVP	Parcial	282	1.039.840	1.098.373	58.533	-5,3%	121.801	126.895	5.094	-4,0%
04/06/2024	SVP	Parcial	30	63.047	114.204	51.157	-44,8%	15.887	17.651	1.764	-10,0%
04/06/2024	SVP	Total	86	9.114	48.145	39.031	-81,1%	2.102	6.946	4.844	-69,7%
04/06/2024	App Pymes Bancolombia	Total	243	48.67	229.862	181.192	-78,8%	7.311	21.154	13.843	-65,4%
04/06/2024	App Pymes Bancolombia	Total	20	8.006	21.002	12.996	-61,9%	1.688	3.086	1.398	-45,3%
04/06/2024	App Pymes Bancolombia	Total	73	8.843	73.633	64.79	-88,0%	3.169	8.688	5.519	-63,5%
04/06/2024	App Pymes Bancolombia	Total	86	7.521	12.446	4.925	-39,6%	1.445	1.557	112	-7,2%

Junio 5:

FECHA	CANAL	AFECTACIÓN	MIN DE AFECTACIÓN	TRX REALES	TRX ESPERADAS	TRX DEJADAS DE ATENDER	% TRX SIN ATENDER	CTES REALES	CTES ESPERADOS	CTES SIN ATENDER	% CTES SIN ATENDER
05/06/2024	App Personas Bancolombia	Total	120	1.326	416.136	414.810	-99,7%	420	55.813	55.393	-99,2%
05/06/2024	App Personas Bancolombia	Parcial	80	5.480.167	2.626.429	2.853.738	108,7%	672.293	334.986	337.307	100,7%
05/06/2024	App Personas Bancolombia	Parcial	16	1.515.626	861.376	654.250	76,0%	231.184	124.380	106.804	85,9%
05/06/2024	App Personas Bancolombia	Parcial	27	2.976.980	1.487.644	1.489.336	100,1%	342.697	190.260	152.437	80,1%
05/06/2024	Bancolombia A la mano APP	Total	78	-	57.496	57.496	-100,0%	-	10.112	10.112	-100,0%
05/06/2024	Cajeros Automáticos	Parcial	61	2.373	2.701	328	-12,1%	2.107	2.534	427	-16,9%
05/06/2024	CB Credibanco	Parcial	62	-	-	-	-	-	-	-	-
05/06/2024	CB Redeban	Parcial	62	8	10	2	-20,0%	-	-	-	-
05/06/2024	PSE	Total	120	2.774	20.085	17.311	-86,2%	697	5.839	5.142	-88,1%
05/06/2024	Sucursal Virtual Empresas Bancolombia	Total	120	52	3.237	3.185	-98,4%	10	335	325	-97,0%
05/06/2024	Sucursal Virtual Personas Bancolombia	Total	120	11.456	18.467	7.011	-38,0%	147.666	114.669	32.997	28,8%
05/06/2024	App Pymes Bancolombia	Total	120	2.579	3.516	937	-26,6%	517	512	5	1,0%

Los datos de las tablas anteriores prueban los niveles y la afectación que tuvieron los canales, los minutos de afectación y el porcentaje de clientes sin atender de acuerdo con las proyecciones.

En consecuencia, no le asiste razón al apoderado del **BANCO** cuando argumentó que no está probada la “imposibilidad que tuvieron los consumidores financieros de disponer de los recursos”.

Y si bien, se activaron canales alternos, la evidencia demuestra que estos no fueron suficientes para atender la demanda real de los consumidores, lo que derivó en una afectación efectiva del servicio, de suerte que, sumado al daño inicial que sufrieron los consumidores financieros del **BANCO** en una primera instancia al verse privados de la posibilidad de acceder o de hacer uso de los canales de servicio, debieron soportar un segundo nivel de afectación al momento de tratar de establecer contacto con la **ENTIDAD** para obtener una solución, una respuesta o una orientación frente a la



contingencia presentada, esto, como consecuencia de la insuficiente capacidad de respuesta dispuesta por **BANCOLOMBIA** y a la cual se hizo mención.

Por otra parte, se coincide con el apoderado del **BANCO** en que, tanto los productos como servicios ofrecidos por las entidades vigiladas están regulados por sus propios contratos y reglamentos. Es claro entonces, que, las relaciones jurídicas entre la **VIGILADA** y los consumidores está construida sobre una multiplicidad de documentos contractuales y de reglamentos que no pueden ser leídos o interpretados de manera aislada e independiente. Lo anterior, implica que el **BANCO** debe cumplir con la oferta de valor a los consumidores financieros y, de conformidad con las obligaciones asumidas por él, es su deber respetar y proteger sus derechos.

El consumidor financiero escoge la oferta de valor de acuerdo con sus necesidades y en las cláusulas del contrato se encuentran las especificaciones en las que se rige la relación contractual. De tal manera, para este Despacho y con fundamento en el número y las características de los productos contratados, el **BANCO** debe estar en la capacidad de establecer razonablemente cual es la disponibilidad de servicios que se comprometió a habilitar para poder cumplir con su promesa de valor.

BANCOLOMBIA manifiesta en los descargos que, “los clientes tienen diversos mecanismos para disponer de los recursos y que depende del producto están diseñados para ser usados en la Sucursal Física mediante la libreta para la cuenta de ahorro o el talonario de cheques para la cuenta corriente, o de la tarjeta débito en dicho canal o en cajeros electrónicos (ATM) y dispensadores multipropósito, o en los POS, o en los Corresponsales Bancarios, canales que, por cierto, estuvieron en funcionamiento y plenamente disponibles durante los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024, esto es, operaron sin dificultades en modo de contingencia.”

Para este Despacho, es claro que es un deber de los consumidores financieros determinar qué productos y servicios se ajustan a sus necesidades y que una vez elegido el producto aceptan los términos y condiciones que rigen para los mismos. De tal manera que no se ha ignorado que los consumidores financieros en el caso de los depósitos tienen mecanismos diversos para disponer de los recursos.

Contrario a lo expuesto, este Despacho observó que, el 3 de junio de 2024, por ser un día no hábil, no había acceso a sucursales físicas y los días 4 y 5 de junio de 2024, se atendió con dificultades por el alto número de clientes en las oficinas.

En los días 3, 4 y 5 de junio de 2024, la prestación de servicios en canales como cajeros electrónicos (ATM) y dispensadores multipropósito, en los POS o en los Corresponsales Bancarios fue intermitente tal como se demuestra en la respuesta del 14 de junio de 2024, numeral 2, en la cual se señalaron los servicios y tiempos de afectación, y también se sustenta en la respuesta_SFC_2024082175-009-000 Punto 11, en la cual **BANCOLOMBIA**, informa a la **SFC** la segmentación de los clientes afectados y la manera como fueron abordados, reconociendo que sí hubo afectación y que el **BANCO** operó con dificultades.

El principio de debida diligencia en sí mismo no impone obligaciones de resultado

Las entidades financieras son sujetos calificados encargados de realizar una actividad de interés público, lo cual implica la exigencia y procedimientos que tienen que estar acordes con el deber de



diligencia en su relacionamiento con los consumidores financieros en desarrollo del vínculo contractual o que hacen uso de los servicios ofertados por las entidades. De tal manera, que desarrollan su actividad profesional ofreciendo productos y servicios por los cuales, en su mayoría, se recibe una contraprestación de carácter económico, que exige su mayor diligencia por la naturaleza de actividades que desarrollan.

La Ley 1328 de 2009 dispone que es un derecho de los consumidores, y un deber correlativo para las entidades financieras, recibir productos y servicios que cumplan con estándares de seguridad y calidad.

Así pues, se trata de los parámetros mínimos en los que se debe enmarcar el cumplimiento de las obligaciones de las entidades financieras.

Sobre el particular se ha pronunciado la Superintendencia Financiera de Colombia⁶⁴ en el siguiente sentido:

"(...) de conformidad con lo señalado en el literal a) del artículo 5 de la Ley 1328 de 2009, los Consumidores financieros tienen "durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada", el derecho de recibir de parte de las entidades "productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas" ([resaltado] fuera del texto), entendiendo que tal derecho y su obligación correlativa, se encuentran incorporados al contrato celebrado entre ellos de conformidad con lo establecido en ese mismo canon normativo. En igual sentido, el literal f) del artículo 5 ibídem, indica que aquellos derechos que se encuentren inmersos en la Ley o en las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, cobijarán las relaciones existentes entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, por lo que, ante la existencia de un contrato entre estos, en el mismo se entienden incorporados los derechos consagrados en tales disposiciones normativas"

Las obligaciones derivadas de vínculos contractuales con los establecimientos de crédito y los consumidores financieros pueden ser clasificadas como de medio o resultado dependiendo de la naturaleza del contrato. Como obligación de medio podrían considerarse aquellas actividades relacionadas con la evaluación de crédito para un préstamo. Pero hay otras obligaciones, en las que las entidades vigiladas se comprometen con el resultado, como, por ejemplo, la obligación de proporcionar un préstamo con una tasa de interés determinada y previamente pactada con el consumidor financiero.

De tal manera que, contrario a las afirmaciones del apoderado defensor, las obligaciones con las entidades vigiladas pueden indistintamente ser clasificadas de medio o resultado, dependiendo de la naturaleza de la obligación y el objeto del contrato.

Ahora bien, frente al argumento según el cual no se le puede exigir una obligación de resultado en el marco del principio de debida diligencia del régimen de protección al consumidor financiero, el apoderado sostiene que no se puede asumir que el **BANCO** debe garantizar resultados sin considerar su conducta en el análisis de riesgos, diseño de productos, redacción de contratos y ejecución de sus obligaciones legales y contractuales.

Es claro que la entidad es quien presta servicios a los consumidores financieros, por lo tanto, le es dable probar que actuó con diligencia frente a las fallas que pudieran tener ocasión en la prestación de diferentes productos y servicios a sus consumidores.

⁶⁴ Superintendencia Financiera de Colombia. Sentencia del 24 de enero de 2013, rad. 2012-069.

Al respecto, está suficientemente probado que los canales del **BANCO** tuvieron interrupción total y parcial a la disponibilidad los días 3, 4 y 5 de junio de 2024. Y estas fallas no fueron eventuales, por cuanto no se trató de una situación esporádica, ocasional o accidental.

En adición a lo expuesto, los canales alternos informados a los consumidores financieros durante la contingencia no lograron cubrir la demanda adicional de consumidores financieros que requerían del **BANCO** orientación, solución, atención o información generada por la contingencia, lo cual a todas luces y sin lugar a duda, refleja que la ENTIDAD no garantizó el principio de debida diligencia.⁶⁵

En los descargos, **BANCOLOMBIA** admite que su infraestructura tenía redundancia y enlaces criptográficos que permitieron operar la mayoría de los canales, aunque con intermitencia. Esto permite concluir que efectivamente no operó a través de todos los canales y que aquellos que sí operaron tenían intermitencias, lo cual indica que los consumidores tuvieron afectaciones al no poder hacer uso de sus productos.

La **SFC** entiende que la infraestructura tecnológica puede no ser infalible, pero para ello es necesario que las vigiladas cuenten con planes de contingencia y canales con la debida robustez que permitan prestar el servicio sin afectación a los consumidores financieros.

14.3.1.3. BANCOLOMBIA no violó el derecho de los consumidores financieros de recibir productos y servicios de acuerdo con las condiciones ofrecidas

BANCOLOMBIA en los descargos insiste que durante los días 3, 4 y 5 de junio de 2024 siempre estuvo en capacidad de cumplir y que efectivamente cumplió, en particular con lo dispuesto en los contratos de depósito frente al universo de sus clientes en la medida que los canales afectados por fallas tecnológicas en manera alguna impedían o impidieron que los consumidores financieros pudieran disponer de sus recursos a la vista por los canales alternos disponibles –ya fueran estos presenciales y digitales-, eventualidades que, en todo caso, estaban advertidas en los respectivos contratos.

Para este Despacho, la falta de diligencia en la adopción de canales alternativos con capacidad, disponibles y que tuvieran la robustez para soportar la transaccionalidad del servicio, generó que los consumidores no pudieran realizar sus transacciones habituales, lo que se derivó en un incumplimiento a la oferta de valor a la cual la Entidad se obligó para con sus consumidores financieros que demandaron la prestación del servicio y la transaccionalidad de sus productos durante los eventos de indisponibilidad del 3, 4 y 5 de junio de 2024.

Lo anterior se encuentra probado por cuanto los derechos de los consumidores efectivamente se vieron afectados por limitaciones temporales o intermitencias tecnológicas en algunos de los canales transaccionales durante la incidencia objeto de reproche y a partir de las cuales se derivan otras consecuencias negativas para los consumidores, tales como las ya mencionadas: expectativas no satisfechas, pérdidas económicas y mal servicio o experiencia.

De tal manera, desde **BANCOLOMBIA** no sólo se incumplió la oferta de valor a sus consumidores financieros respecto del uso de sus productos, sino que también se vulneró el derecho a la atención debida y respetuosa el momento en que acudieron a los canales alternos definidos por el **BANCO** para atenderlos durante la indisponibilidad de algunos de sus canales.

De conformidad con la respuesta_SFC_2024082175-009-000 Punto 11, **BANCOLOMBIA**, informa a la **SFC** la segmentación de los clientes afectados y la manera como fueron abordados, reconociendo

⁶⁵ Respuesta al requerimiento efectuado por la Superintendencia, Radicado 2024082175-002/Respuesta_Borrador_SFC_2024082175-000-000 Punto17



que, sí hubo afectación y que el **BANCO** no estuvo en capacidad de cumplir de conformidad con la oferta de valor propuesta:

11. Detallar la segmentación realizada de clientes afectados y la manera como fueron abordados.

A continuación, se detalla la segmentación y la manera como se abordaron a los clientes afectados por el evento, teniendo en cuenta que la entidad en todo momento vela por la debida atención, trato justo, respeto y servicio a los consumidores financieros, teniendo en cuenta que para la entidad el cliente está en el centro:

Resarcimientos Directos		
Segmentación:		La manera como fueron abordados:
Devolución intereses de mora por obligaciones con fecha de vencimiento 3 y 4 de junio	Los clientes con productos de crédito Bancolombia no causaron interés por mora	En estos casos la entidad utilizó: Comunicaciones segmentadas: les informamos por correo electrónico personalizado. Comunicaciones masivas: Comunicación oficial a medios de comunicación
Débitos no entregados	Aplicó la devolución automática de dinero para clientes que intentaron realizar transacciones a través de nuestros canales y aunque no fueron exitosas, se descontaba el dinero de sus saldos.	En estos casos utilizamos las comunicaciones segmentadas. Les informamos por correo electrónico personalizados.
Transacciones múltiples	Aplicó la devolución automática de dinero para clientes que intentaron realizar transacciones a través de nuestros canales y estas se descontaban más de una vez.	

Compensación		
Ítem	Segmentación:	La manera como fueron abordados:
Retiro sin cobro de comisión en corresponsales bancarios a clientes BALM durante junio	Aplicó para clientes Bancolombia A la Mano.	En estos casos la entidad utilizó: Comunicaciones segmentadas: les informamos por mensaje de texto. Comunicaciones masivas: Comunicación oficial a medios de comunicación.



Reintegro de comisiones por retiros en ATM's	La estrategia de direccionamiento por las fallas presentadas, incluía retiro en cajeros y corresponsales bancarios. Por lo cual, asumimos las comisiones por retiro en estos canales el 3, 4 y 5 de junio.	En estos casos utilizamos las comunicaciones segmentadas. Les informamos por correo electrónico personalizado.
Reintegro de comisiones por retiros en Corresponsales Bancarios		

Afectación durante la crisis		
Ítem	Segmentación:	La manera como fueron abordados:
Desbloqueo automático de claves principales bloqueadas.	Aplicó para los clientes cuyas claves principales fueron bloqueadas durante el evento por intentos fallidos.	En estos casos utilizamos las comunicaciones segmentadas. Les informamos el desbloqueo de la clave por mensajes de texto y correo electrónico.

Nota: Radicado 2024082175-011/Respuesta_SFC_2024082175-009-000 Punto 11.

Lo anterior permite concluir que, sí está probado que **BANCOLOMBIA** durante los eventos del 3, 4 y 5 de junio, no estuvo en la total capacidad de atender las solicitudes de retiro, transferencias, pagos, consultas y demás operaciones que sus clientes demandaron a través de las sucursales físicas, los cajeros automáticos y máquinas multipropósito, los POS y los corresponsales bancarios.

Tanto es así que se reconoce por parte de la **ENTIDAD** que existieron débitos no entregados y por tanto aplicó devoluciones automáticas de dinero para clientes que intentaron realizar transacciones a través de canales y en las cuales, aunque no fueron exitosas, se descontaba el dinero de sus cuentas.

Con otras palabras, los recursos a la vista de los clientes en los productos de depósito no estuvieron plenamente disponibles para ser objeto de cualesquiera operaciones que estos demandaron.

Es importante señalar nuevamente, que es responsabilidad de la entidad tener un sistema de gestión de riesgos adecuado que permita prever, anticipar y mitigar el impacto de las incidencias tecnológicas, de tal manera que pueda sortear de mejor manera los eventos de indisponibilidad de los canales principales. No se reprocha el evento en sí mismo considerado, lo que se reclama es la efectividad y suficiencia de los mecanismos por medio de los cuales la entidad vigilada atendió y mitigó las afectaciones a los consumidores ocasionadas por las indisponibilidades.

14.3.1.3. BANCOLOMBIA no vulneró el principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna

Efectivamente, este Despacho consideró que se vulneró el principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna consagrado en el literal c) del art. 3 de la ley 1328 de 2009, por cuanto el objetivo del referido principio es garantizar que los consumidores financieros reciban información clara, cierta, suficiente y oportuna sobre los productos y servicios; derechos obligaciones y costos. La transparencia y la información cierta, suficiente y oportuna son fundamentales para el funcionamiento eficiente del sistema financiero.

De tal manera que el alcance de la norma en cita es proteger a los consumidores y promover herramientas que les permita una toma de decisiones informada, reduciendo así la asimetría de información entre las entidades y los consumidores y los riesgos de conducta.

En observancia de este deber, las entidades vigiladas deben intensificar sus esfuerzos por ofrecer y garantizar el adecuado suministro de información a los consumidores financieros respecto de sus productos y los servicios que se ponen a su disposición, los cuales deben contar con altos estándares de seguridad y calidad.

Este principio, no se circunscribe exclusivamente a que los consumidores reciban información sobre productos y servicios, derechos y obligaciones, sino al deber de las entidades de entregar información clara y oportuna sobre la prestación de servicios y la usabilidad de los productos, durante todo el ciclo de vida del producto.

Así lo establece la ley 1328 de 2009 literal c) artículo 3, al indicar que las entidades financieras deben suministrar a los consumidores información cierta, suficiente, clara y oportuna para que estos a su vez puedan conocer sus derechos en las relaciones establecidas. No se comprende por ello, como resultaría ajeno este deber frente a los eventos de indisponibilidad de los productos y servicios contratados materia de examen, argumento en el cual se basa la defensa del apoderado. Están tan relacionados que la norma no establece diferenciaciones entre la prestación normal del producto o servicio ni en eventos de intermitencia o no prestación de estos. En esa medida, puede concluirse que la norma es también aplicable a la indisponibilidad que ocurrió en las fechas ya varias veces mencionadas a lo largo de esta Resolución.



Ahora bien, en relación con la obligación de suministrar a los consumidores financieros información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz y oportuna sobre el contenido y función económica de los productos y servicios ofrecidos en el mercado, es claro, que las entidades deben proporcionar información clara y fácil de entender, además deben informar sobre las características de los productos y servicios, así como sobre sus riesgos y costos. La obligación es clara en que se debe informar sobre el contenido de los productos y servicios.

De tal manera que se considera que en la presente actuación administrativa no estamos frente a una falta de integración de la proposición jurídica pues no existe ausencia de norma. La **SFC** ha señalado las normas vulneradas en donde claramente se establecen los derechos y obligaciones de las partes.

En ese contexto, **BANCOLOMBIA** presentó la estrategia de comunicaciones⁶⁶, en la que señala que informó a los clientes sobre la situación, redirigiéndolos a los canales disponibles.

Como resultado de la actividad de supervisión se evidenció que los canales alternos definidos por el **BANCO** para la atención y suministro de información a sus consumidores financieros durante la indisponibilidad, se encontraban intermitentes como se puede observar en la tabla No.2 “*IVRs activados el 3, 4 y 5 de junio de 2024*”.

Tabla No. 2
IVRs activados el 3, 4 y 5 de junio de 2024

Línea / IVR	Área que lo activó	Fecha y hora de activación	Fecha y hora de desactivación	Tiempo total de Activación (Min)
Personas	Konecta	3/06/2024 3:00	3/06/2024 7:22	262
Personas	Konecta	3/06/2024 7:23	3/06/2024 20:17	774
Personas	Konecta	3/06/2024 20:23	4/06/2024 8:35	732
Personas	Torre de Control	4/06/2024 8:36	4/06/2024 10:27	111
Personas	Torre de Control	4/06/2024 10:30	4/06/2024 14:02	212
Empresas	Torre de Control	4/06/2024 11:04	4/06/2024 12:04	60
Empresas	Torre de Control	4/06/2024 12:06	5/06/2024 6:21	1,095
Personas	Konecta	4/06/2024 22:10	5/06/2024 5:44	454
Personas	Torre de Control	5/06/2024 7:39	5/06/2024 8:55	76

Nota: Radicado 2024082175-011/Respuesta_SFC_2024082175-009-000 Punto 9.

En adición a lo expuesto, los canales alternos informados a los consumidores financieros durante la contingencia no lograron cubrir la demanda adicional de consumidores financieros que requerían atención, solución, aclaración e información generada por la contingencia, lo cual a todas luces y sin lugar a duda, no garantizó el trato justo a los consumidores.

Lo anterior se encuentra soportando en la respuesta al requerimiento efectuado por la Superintendencia, Radicado 2024082175-002/Respuesta_Borrador_SFC_2024082175-000-000 Punto17.

Indicadores de los canales de atención

⁶⁶ Radicado 2024082175-011/Respuesta_SFC_2024082175-009-000 Punto 9



✓ **Contact Center:**

Fecha	Día	Interacciones Totales	Interacciones Atendidas	Nivel de Atención	Meta NA	Interacciones día referencia	Variación vs día ref
2-jun	dom	48.882	47.709	98%	92%	45.635	7%
3-jun	lun (fes)	109.93	89.373	81%	92%	52.763	108%
4-jun	mar	342.51	303.806	89%	92%	172.988	98%
5-jun	mié	301.794	250.187	83%	92%	164.222	84%
6-jun	jue	216.57	208.124	96%	92%	151.203	43%
7-jun	vie	188.616	184.089	98%	92%	160.987	17,10%
8-jun	sáb	104.943	101.165	96%	92%	97.849	7,20%
9-jun	dom	47.187	43.554	92%	92%	45.635	3,40%
10-jun	lun (fes)	58.938	57.465	98%	92%	52.763	11,70%
11-jun	mar	192.369	186.406	97%	92%	172.988	11,20%
12-jun	mié	176.158	173.339	98%	92%	164.222	7,27%
13-jun	jue	175.459	171.248	98%	92%	151.203	16,04%

✓ **Sucursales Físicas:**

	Fecha	Mayo		Junio							
		30	31	4	5	6	7	8	11	12	13
Caja	Día	Jueves	Viernes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Martes	Miércoles	Jueves
	Tiempo prom de servicio (min)	7.44	7.41	8.95	7.31	7.39	7.51	7.70	7.45	7.57	7.65
	Tiempo prom de espera (min)	11.9	27.31	49.72	37.3	23.11	23.25	28.37	25.22	17.02	15.13
	Total visitas día	99,006	120,246	106,509	128,362	111,622	111,353	26,154	116,699	103,144	97,639

	Fecha	30	31	4	5	6	7	8	11	12	13
	Día	Jueves	Viernes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Martes	Miércoles	Jueves
Asesoría	Tiempo prom de servicio (min)	19.65	19.32	17.25	18.69	19.45	19.8	17.8	19.1	19.6	19.99
	Tiempo prom de espera (min)	17.09	21.59	23.88	27.2	24.52	23.8	27.7	27.1	23.6	21.53
	Total visitas día	35,636	38,237	40,718	43,882	39,754	39,443	9,265	43,868	39,274	37,553

Adicionalmente, en análisis de los canales específicos, se observa que en los indicadores del contact center,⁶⁷ nivel de atención, los días 3, 4 y 5 de junio de 2024, está por debajo de la meta de la entidad, con lo cual se puede concluir que el **BANCO** no contó con una capacidad de respuesta suficiente que le permitiera satisfacer las interacciones requeridas por sus consumidores en las fechas indicadas.

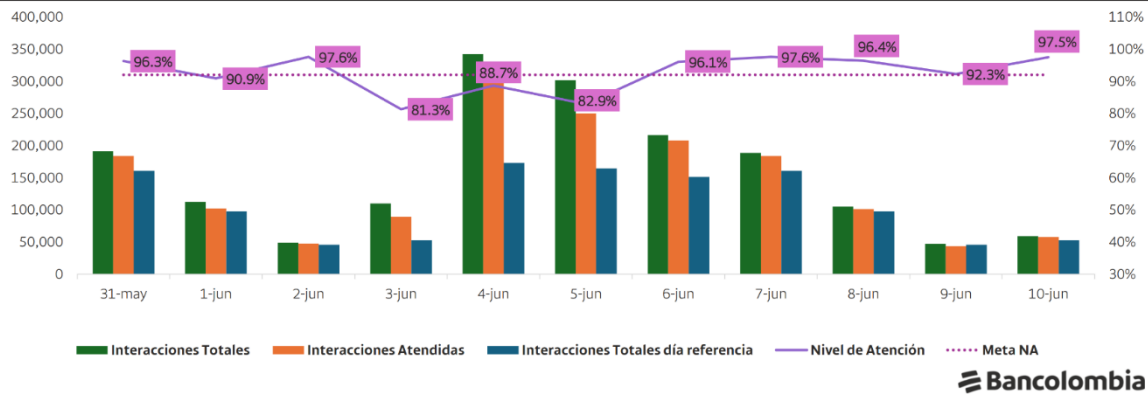
ESPACIO EN BLANCO

⁶⁷ Radicado 2024082175-011/Respuesta_SFC_2024082175-009-000 Punto 8. Reunión 12 de junio de 2024 ““PPT SESION#3 120624_SFC 1”



Indicadores Contact Center

Nivel de Atención: Cantidad de Interacciones contestadas vs total de interacciones.



En relación, con los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024 que afectaron la disponibilidad de los canales virtuales App Personas, Bancolombia a la Mano, y Sucursal Virtual Empresas y Personas con distinta intensidad e incidencia, no es cierto que los consumidores financieros podían disponer de sus recursos haciendo presencia física en los canales habilitados, pues como lo reconoce en **BANCO** en el cuadro anterior, existieron clientes a los cuales no fue posible prestarles la atención. Adicionalmente, el 3 de junio de 2024, fue un día no hábil. Este es un hecho que está debidamente probado.

Ahora bien, en respuesta⁶⁸ por parte del **BANCO** al requerimiento de información efectuado por este Despacho en el radicado No.2024082175-009-000, en el Punto 4, se señaló:

ESPACIO EN BLANCO

⁶⁸ Radicado No. 2024082175-002-000 del 14 de junio de 2024



Bancolombia

Se activaron 36 Banner y 3 páginas de mantenimiento, con duración aproximada de 5 horas en promedio.

Comunicaciones en medios y redes sociales:

Canal	Fecha y hora	Mensaje
X, Facebook	3 de junio, 8:24 am	Se prolongó el mantenimiento
X, Facebook	3 de junio, 8 pm	Seguimos trabajando para recuperar el servicio
Medios de comunicación	4 de junio, 5:30 am	Nuestros canales han estado intermitentes y estamos direccionando mientras solucionamos
X, Facebook	4 de junio, 6:25 am	Nuestros canales ya están disponibles
X, Facebook	5 de junio, 7:19 am	Seguimos trabajando para recuperar el servicio, Mientras tanto, estamos direccionando
X	5 de junio, 9:36 am	Seguimos trabajando para recuperar el servicio, Mientras tanto, estamos direccionando
X	5 de junio, 4:07 pm	Seguimos trabajando para recuperar el servicio, Mientras tanto, estamos direccionando
Medios de comunicación	5 de junio, 5:30 am	Disculpas, detalle de la falla, y direccionamiento
SMS	5 de junio, 11 am	Desbloqueo exitoso de clave principal
SMS	5 de junio, 11 am	Retiros gratis en CB para Bancolombia a la mano
Guion para línea y redes	5 de junio, 11:15 am	Detalle con preguntas frecuentes y orientación de casos puntuales y personalizados

Frente al punto ii), se relaciona cuadro de acciones por canal, con foco en redes sociales y medios de comunicación como canales estratégicos para lograr efectividad con los mensajes. Este cuadro hace mención, además, al guion clave para la atención de casos en la línea y en redes de manera personalizada. Esta respuesta se complementa con la información entregada en el punto 11.

Frente a lo expuesto, el **BANCO** de acuerdo con la estrategia de información a sus clientes, se evidencia que, no solamente no informó oportunamente los canales alternos, sino que tampoco informó a los clientes “la fecha y hora estimada en que se restablecería el servicio.”

14.3.1.4. BANCOLOMBIA no violó el principio de trato justo

La **ENTIDAD** manifiesta que el pliego parte de supuestos normativos que no establecen una presunción legal lo que deviene en que hace más exigente la carga de la prueba para la autoridad titular de la potestad correccional, carga que no satisface por qué parte de hechos que la **SFC** no prueba.

Sobre el particular, la Parte I, Título III, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica (CE 006 de 2025) antes numeral 1.1.1.1. Parte I, Título III, Capítulo II) Principio de Trato Justo, señala que es deber de las entidades vigiladas garantizar, entre otros, que en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios se atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.

De tal manera que el trato justo se ha constituido en un principio rector para la protección de los consumidores financieros. En ese sentido, contrario a las afirmaciones de la defensa, no es un principio meramente descriptivo, sino que impone un deber de conducta a cargo de las entidades



vigiladas, a partir del cual existen unos mínimos a garantizar y que en todo caso debe desarrollarse en la relación de estas con sus consumidores.

Ahora bien, insiste la defensa en que la Superintendencia no hace “esfuerzo alguno” (sic) por demostrar la conducta a endilgar a la Entidad. Sin embargo, contrario a estas afirmaciones, a lo largo de este documento se ha probado la conducta de **BANCOLOMBIA**, la cual, durante la falla de los días 3, 4 y 5 de junio afectó a los consumidores financieros que no lograron realizar sus transacciones habituales, dejando insatisfechas las necesidades y expectativas de los clientes, tanto al momento de intentar adelantar sus operaciones o transacciones sobre sus productos financieros, como en la etapa posterior en la cual demandaron del **BANCO** atención, solución u orientación frente a los inconvenientes sufridos sin que la Entidad contará con la capacidad suficiente para atender el volumen de requerimientos y necesidades de sus clientes y usuarios.

Pese a que la defensa señala que la **ENTIDAD** atendió una demanda real de clientes y transacciones muy superior a la proyectada en los canales alternos disponibles y operativos, con la Respuesta_SFC_2024082175-009-000 Punto 11, **BANCOLOMBIA**, informa a la **SFC** la segmentación de los clientes afectados y la manera como fueron abordados:

Resarcimientos Directos		
Segmentación:		La manera como fueron abordados:
Devolución de intereses de mora por obligaciones con fecha de vencimiento 3 y 4 de junio	Los clientes con productos de crédito Bancolombia no causaron interés por mora	En estos casos la entidad utilizó: Comunicaciones segmentadas: les informamos por correo electrónico personalizado. Comunicaciones masivas: Comunicación oficial a medios de comunicación
Débitos no entregados	Aplicó la devolución automática de dinero para clientes que intentaron realizar transacciones a través de nuestros canales y aunque no fueron exitosas, se descontaba el dinero de sus saldos.	En estos casos utilizamos las comunicaciones segmentadas. Les informamos por correo electrónico personalizados.
Transacciones múltiples	Aplicó la devolución automática de dinero para clientes que intentaron realizar transacciones a través de nuestros canales y éstas se descontaban más de una vez.	

Compensación		
Ítem	Segmentación:	La manera como fueron abordados:
Retiro sin cobro de comisión en corresponsales bancarios a clientes BALM durante junio	Aplicó para clientes Bancolombia A la Mano.	En estos casos la entidad utilizó: Comunicaciones segmentadas: les informamos por mensaje de texto. Comunicaciones masivas: Comunicación oficial a medios de comunicación.



Reintegro de comisiones por retiros en ATM's	La estrategia de direccionamiento por las fallas presentadas, incluía retiro en cajeros y corresponsables bancarios. Por lo cual, asumimos las comisiones por retiro en estos canales el 3, 4 y 5 de junio.	En estos casos utilizamos las comunicaciones segmentadas. Les informamos por correo electrónico personalizado.
Reintegro de comisiones por retiros en Corresponsales Bancarios		
Afectación durante la crisis		
Ítem	Segmentación:	La manera como fueron abordados:
Desbloqueo automático de claves principales bloqueadas.	Aplicó para los clientes cuyas claves principales fueron bloqueadas durante el evento por intentos fallidos.	En estos casos utilizamos las comunicaciones segmentadas. Les informamos el desbloqueo de la clave por mensajes de texto y correo electrónico.

En virtud de lo anterior, **BANCOLOMBIA** reconoce expresamente que, si hubo afectación y, que no estuvo en capacidad de cumplir o de responder de conformidad con la oferta de valor. En esa medida, no le asiste razón al apoderado defensor al señalar que se atendió una demanda real de clientes superior a la esperada.

En consecuencia, los descargos no prosperan.

14.3.2. Del escrito de alegatos de conclusión⁶⁹

Respecto de las consideraciones generales, así como de los argumentos de la defensa sobre no incumplimiento del principio de debida diligencia, la no violación del derecho de los consumidores financieros de recibir información bajo los lineamientos del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna la no violación del derecho de los consumidores financieros a recibir productos y servicios de acuerdo con las condiciones ofrecidas, la no vulneración al principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna y la no violación el principio de trato justo, este Despacho se permite reiterar lo expuesto en el numeral 14.3.1 del presente acto administrativo, teniendo en cuenta que lo expuesto en el escrito de alegatos de conclusión reiteró lo señalado en el escrito de descargos.

No obstante, el Despacho procederá a pronunciarse sobre los nuevos argumentos, a continuación:

14.3.2.1. Elementos esenciales del régimen de responsabilidad disciplinaria en la jurisprudencia colombiana

BANCOLOMBIA insiste que deberá declararse que no es responsable del cargo que se le imputa en el Pliego por las siguientes razones: *“Los elementos normativos previstos en las disposiciones en que se fundamentó el cargo no establecen presunción legal en contra de **BANCOLOMBIA**. En consecuencia, la carga de la prueba corría por cuenta del titular de la facultad sancionatoria, carga que no cumplió.”*

⁶⁹ Radicado No.2024145785-023



De conformidad con lo establecido en el artículo 335 de la Constitución Política, las actividades financiera, aseguradora y bursátil son catalogadas como de “interés público”, en tanto que a través de ellas se invierte, maneja y aprovechan recursos captados de la población.

Debido a ello, se facultó al legislador para establecer restricciones para su ejercicio “cuando estén de por medio valores y principios constitucionales, así como la protección de derechos fundamentales, o consideraciones de interés general”⁷⁰.

Es así como en tal propósito fue expedida la Ley 1328 de 2009, que tuvo como objetivo, entre otros, delimitar algunos aspectos de las relaciones entre los consumidores y las entidades prestadoras de servicios financieros, aseguradores y bursátiles, estableciendo los principios que las debían orientar, las obligaciones y prohibiciones en cabeza de las entidades dedicadas a este tipo de actividades, así como los derechos que les asisten a los consumidores financieros.

Para el caso materia de investigación, se resalta la mención hecha al principio de debida diligencia contenido en el literal a) del artículo 3 de la ley en comento que se aplica tanto en “la etapa precontractual de ofrecimiento de productos como en la etapa contractual de prestación de los servicios que se brindan en desarrollo de los contratos que se acuerdan (...)”⁷¹, lo que implica la ejecución acuciosa y oportuna de todas las obligaciones entre ellos estipuladas, así como de su comportamiento correcto y leal para procurar “la satisfacción de los legítimos intereses de las contrapartes”⁷².

Para el caso materia de investigación, dicho fin legítimo se concreta en la obligación de la entidad vigilada de propiciar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios y oferta de productos a los consumidores financieros, lo que implica para las vigiladas contar con reglas y medidas claras que deben adoptar para proporcionar una atención debida en desarrollo de las relaciones contractuales y en el desenvolvimiento de sus operaciones.

Una infracción del principio de debida diligencia y, en consecuencia, un desconocimiento de los derechos de los consumidores financieros⁷³, se produce cuando el comportamiento de la entidad no cumple con su oferta de valor y cuando tampoco toma las medidas necesarias para el normal desenvolvimiento de las operaciones a que están sujetas en virtud de los contratos celebrados.

Esto, en consideración a que la **ENTIDAD**, en su condición de profesional de la actividad financiera, debe garantizar el cumplimiento de sus ofrecimientos y establecer medidas efectivas a corto, mediano y largo plazo para garantizar la continuidad del servicio, el suministro de información y la atención a los consumidores financieros, particularmente en los eventos de indisponibilidad de los canales digitales.

Este Despacho considera que ha soportado el cargo y ha desvirtuado las explicaciones del apoderado de **BANCOLOMBIA** con los argumentos esbozados en el numeral 14.3.1 de este documento. Se

⁷⁰ Corte Constitucional, Sentencia T-027-22, Magistrado Ponente Antonio José Lizarazo Ocampo, Bogotá, D.C. uno (1) de febrero de dos mil veintidós (2022). Reitera pronunciamientos que en este sentido han hecho sentencias T-832 de 2010, T-398 de 2014 y T-670 de 2016.

⁷¹ Silva García, Fernando, ¿Quién es consumidor financiero y cuáles son los principios que orientan la regulación ideada para protegerlo?, “Consumidor y Empresa”, aa. vv., editor: Saúl Sotomonte, primera edición, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 2022.

⁷² Ibidem.

⁷³ En especial el derecho a recibir de parte de Bancolombia en su calidad de entidad vigilada, servicios con estándares de seguridad y calidad.



insiste en que la **ENTIDAD** al presentar indisponibilidad en sus canales digitales, limitó el derecho de los consumidores a acceder a sus recursos y a realizar las transacciones habituales. Esta situación generó impactos económicos y necesidades insatisfechas, lo que se considera un incumplimiento de las obligaciones contractuales.

La **ENTIDAD** ha reconocido que canales sufrieron interrupción a la disponibilidad los días 3, 4 y 5 de junio de 2024 a consecuencia de una serie de fallas que no fueron eventuales, por cuanto no se trató de una situación esporádica, ocasional o accidental, sino por el contrario, se insiste en que fueron hechos notorios.

Además, en las respuestas a los requerimientos efectuados por esta autoridad, el **BANCO** reconocido también que sus clientes tuvieron afectaciones y que la **ENTIDAD** no estuvo en capacidad de cumplir de conformidad con la oferta de valor ofrecida.

- (i) No existe una relación psíquica entre la conducta de **BANCOLOMBIA** y los elementos normativos de las disposiciones en que se fundamentó el cargo, lo que descarta la intención o conciencia, que es requisito indispensable para determinar si el resultado puede ser calificado a título de dolo o culpa como elemento necesario para graduar la sanción; y

Para el caso materia de análisis y que motiva la presente actuación administrativa, este Despacho estima que debido a que **BANCOLOMBIA** tenía conocimiento previo e intención de realizar un mantenimiento a sus sistemas, debió haber tomado las medidas necesarias para prevenir o minimizar los riesgos de la actividad. Es por esto por lo que, en efecto, existe una relación entre la conducta de **BANCOLOMBIA** y los elementos normativos de las disposiciones en que se fundamentó el cargo, de tal manera que como profesional debía tener implementados sistemas y mecanismos tecnológicos alternos que permitieran a sus consumidores realizar las transacciones habituales durante los días 3, 4 y 5 de junio de 2024.

Esta Superintendencia estima que la indisponibilidad de los canales para las fechas de la falla afectó la oferta de valor realizada por **BANCOLOMBIA** a sus consumidores financieros, en particular a sus clientes y/o usuarios que para las fechas de indisponibilidad requirieron del servicio y canales suficientes para realizar sus operaciones y para atender adecuadamente -durante y después de la incidencia- el volumen de requerimientos de información, consulta, solución y orientación que se originaron entre sus consumidores financieros como consecuencia de la misma. Además de vulnerar el principio de debida diligencia establecido en el régimen de protección al consumidor financiero, dado que el servicio no se prestó en las condiciones ofrecidas y pactadas con los consumidores financieros.

El reproche se concentra en la indisponibilidad de los canales para atender a los consumidores financieros durante los días 3, 4 y 5 de junio de 2024, que en el evento que los canales alternos hubieran funcionado no existieran consumidores afectados.

- (ii) Existe plena prueba de que los eventos que originaron primero la indisponibilidad de algunos canales (3 de junio), y luego las demoras o intermitencia en algunos de los canales y servicios (4 y 5 de junio) se explican por hechos de terceros, causa extraña que excluye la responsabilidad de Bancolombia.



Este Despacho explicó el numeral 14.3.1.2. del presente documento las razones por las cuales se considera que no se configura causa extraña como causal de exoneración de la responsabilidad.

14.3.2.2. Los elementos normativos contenidos en las disposiciones legales relativas al principio de debida diligencia en que se fundamenta el cargo no establecen presunciones legales que trasladen la carga de la prueba hacia BANCOLOMBIA

En este ítem, de los alegatos de conclusión, **BANCOLOMBIA** insiste en afirmar que se extraña la falta de evidencia documental que demuestre las supuestas falencias cometidas por el **BANCO** en la planeación, diseño y ejecución de los contratos que instrumentan los diversos productos, servicios y canales.

Señala que sin estar obligado porque no era su carga, **BANCOLOMBIA** sí acreditó que en la planeación, diseño y ejecución de los productos y servicios que ofrece a los consumidores financieros cuenta con un conjunto de contratos (principal, coligados y accesorios) que instrumentan el producto de depósito, los servicios asociados y los canales de atención disponibles, de acuerdo con las preferencias y necesidades de los consumidores financieros, pretendiendo mostrar cómo ninguna falta al principio de debida diligencia puede reprocharse cuando se analizan e interpretan de manera conjunta y, con cuidado tanto las cláusulas de esos convenios como el verdadero impacto que tuvieron los efectos de los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024, debido a que el alcance y afectación en los servicios y canales fue complementemente distinto en cada una de esas fechas, desvirtuando la conjetura según la cual los consumidores financieros no pudieron disponer de los recursos de depósito entregados al **BANCO**.

Este Despacho, considera que ha soportado el cargo y ha desvirtuado las explicaciones del apoderado de **BANCOLOMBIA** con los argumentos esbozados en el numeral 14.3.1 de este documento. Se insiste en que la **ENTIDAD**, al presentar indisponibilidad en sus canales digitales, limitó a los consumidores acceder a sus recursos y realizar transacciones habituales. Esta situación generó impactos económicos y necesidades insatisfechas, lo que se considera un incumplimiento de las obligaciones contractuales.

Señala como ejemplo el apoderado de **BANCOLOMBIA** que los canales virtuales App Personas, Bancolombia a la Mano y Sucursal Virtual Empresas y Personas presentaron en las fechas del evento afectaciones con distinta intensidad e incidencia y agrega que a los clientes de productos de depósito de cuenta de ahorros y corriente se les cumplió durante el evento con la oferta de valor al garantizarles la disposición de los recursos, además, que los contratos y reglamentos de los productos de depósito no determinaban una oferta de valor que explícita o implícitamente conllevara una garantía de resultado a través de los canales virtuales.

Argumento que no comparte este Despacho por cuanto, a modo de ejemplo, **BANCOLOMBIA** reconoció la existencia de “débitos no entregados” y la aplicación de devoluciones automáticas de dinero para los clientes que intentaron realizar transacciones a través de canales en las que, aunque no fueron exitosas, se descontaba el dinero de sus saldos.

Adicionalmente, señala que los consumidores durante el evento podían hacer presencia física en los canales habilitados, pero tal como quedó demostrado, los canales como contact center y sucursales tenían más transacciones de las habituales lo cual implicó mayores tiempos de espera en el proceso



de atención de los requerimientos que el **BANCO** debió atender en un entorno de entendible incomodidad, angustia, frustración e insatisfacción de sus consumidores financieros.

Ahora bien, frente al argumento según el cual no existen documentos que ofrezcan detalles, criterios o características sobre los elementos técnicos y tecnológicos que se orienten a demostrar que la Plataforma Tecnológica de **BANCOLOMBIA** no tenía la robustez requerida, limitándose simplemente a conjeturar que no lo era, desconociendo las pruebas obrantes en el expediente que informan en detalle cómo tal Plataforma fue concebida, diseñada y configurada técnicamente para ser redundante y especialmente robusta, así como las calidades de su fabricante y administrador.

Frente al argumento, esta actuación administrativa se fundamenta en la falta de diligencia en la adopción de canales alternativos con capacidad, disponibles y que tuvieran la robustez suficiente para soportar la transaccionalidad del servicio, lo cual generó que los consumidores no pudieran realizar sus transacciones habituales, provocando un incumplimiento a la oferta de valor a la cual la **ENTIDAD** se obligó para con los consumidores financieros, en particular los clientes y usuarios que demandaron la prestación del servicio y la transaccionalidad de sus productos durante los eventos de indisponibilidad del 3, 4 y 5 de junio de 2024.

Ahora bien, se debe tener en cuenta que la tendencia de los consumidores financieros hacia la utilización preferente de canales digitales se está desarrollando rápidamente, las transacciones digitales han crecido de manera significativa, lo que implica que los consumidores tengan un mayor nivel de confianza en la utilización de los canales digitales para sus transacciones habituales. Con la indisponibilidad presentada, no se les permitió a los consumidores financieros del **BANCO** acceder de forma regular a los servicios financieros, afectándolos de manera significativa y en las diversas modalidades descritas a lo largo de esta Resolución.

14.3.2.3. Los elementos normativos contenidos en la disposición legal relativa al principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna en que se fundamenta el cargo no establecen presunciones que trasladen la carga de la prueba a BANCOLOMBIA.

El apoderado de **BANCOLOMBIA** indica que no existe presunción legal en lo dispuesto en el artículo 3, literal c) relativo al principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna y señala que ni en el pliego ni en el expediente existen elementos de prueba y que las apreciaciones y conclusiones de esta Delegatura responden sólo a conjeturas no verificadas.

Afirma que la **ENTIDAD** probó que toda la comunicación relativa a los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024, así como los medios elegidos por su divulgación, se realizó siguiendo los protocolos de comunicaciones y gestión de crisis preexistentes, atendiendo a la evolución cierta de los acontecimientos de cada uno de esos días para lo cual se tuvo en cuenta que, como quedó acreditado con las Causas Raíz para cada evento (el día 3 de junio que determinó una indisponibilidad de la Plataforma Tecnológica -servidores principal y de respaldo, y para los días 4 y 5 de junio que derivó en demoras e inestabilidad en el funcionamiento de algunos canales), fueron de distinta intensidad, alcance y duración. Dicho en forma más elemental, que se obró con transparencia suministrando la información disponible.

Al respecto, este Despacho considera que se acreditó con suficiencia que la indisponibilidad en sus canales digitales limitó a los consumidores para acceder a sus recursos y realizar las operaciones y



transacciones habituales. Esta situación generó impactos económicos y necesidades insatisfechas, lo que se considera un incumplimiento de las obligaciones contractuales y a la varias veces referenciada promesa de valor del Banco.

De acuerdo con la estrategia de información a los clientes, se evidencia que **EI BANCO** en algunos mensajes, no solamente no informó oportunamente los canales alternos, sino que tampoco informó a los clientes “la fecha y hora estimada en que se restablecería el servicio.”

Para le Despacho, no es cierto que el **BANCO** cumplió satisfactoriamente con el deber de informar la verdad, en forma suficiente y oportuna, pues se considera que es su deber informar de manera clara, suficiente, oportuna y entendible sobre la prestación de los servicios, en particular los canales principales y alternativos disponibles en cada momento durante los eventos acontecidos los días 3, 4 y 5 de junio de 2024. Además, si este deber se hubiera cumplido de manera satisfactoria no se hubieran presentado inconformidades por parte de los consumidores financieros, ni mensajes en redes sociales.

14.3.2.4. No existe una relación psíquica entre la conducta de BANCOLOMBIA y los elementos normativos descartándose intención o conciencia como requisito indispensable del dolo o culpa.

Como se endilgó en el Pliego y se ha expuesto en el presente acto administrativo, **BANCOLOMBIA** incumplió con el principio de debida diligencia en tanto no prestó los servicios en los términos ofrecidos y contratados y no logro atender a los consumidores financieros conforme al principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna durante los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024.

Este Despacho probó que la falta de diligencia en la adopción de canales alternativos con capacidad, disponibles y que tuvieran la robustez para soportar la transaccionalidad del servicio, generó que los consumidores no pudieran realizar sus transacciones habituales, lo que se derivó en un incumplimiento a la oferta de valor a la cual la **ENTIDAD** se obligó para con los consumidores financieros, en particular con los clientes y usuarios que demandaron la correcta prestación del servicio y la transaccionalidad de sus productos durante los eventos de indisponibilidad del 3, 4 y 5 de junio de 2024.

Ahora bien, **BANCOLOMBIA** tenía conocimiento previo e intención inequívoca de realizar un mantenimiento a sus sistemas, por lo tanto, debería haber tomado las medidas necesarias para prevenir o minimizar los riesgos de la actividad.

En efecto, existe una relación entre la conducta de **BANCOLOMBIA** y los elementos normativos de las disposiciones en que se fundamentó el cargo, de tal manera que como profesional debía tener sistemas y mecanismos informáticos alternos que permitieran a sus consumidores realizar las transacciones habituales los días 3, 4 y 5 de junio de 2024.

14.3.2.5. Los eventos que originaron primero la indisponibilidad de algunos canales (3 de junio), y luego las demoras o intermitencia en algunos de los canales y servicios (4 y 5 de junio) se explican por hechos de terceros, causa extraña que excluye la responsabilidad de BANCOLOMBIA



Este Despacho explicó el numeral 14.3.1.2. del presente documento las razones por las cuales se considera que no se configura causa extraña como causal de exoneración de la responsabilidad.

14.3.2.6. Las disposiciones normativas relativas al “principio de trato justo” no establecen una presunción legal ni tampoco se demostró infracción alguna

Le asiste razón al apoderado de la **INVESTIGADA** que la Circular Externa 006 de 2025 de la Superintendencia Financiera de Colombia reexpide la Circular Básica Jurídica, que derogó la Circular Externa 029 de 2014.

Ahora bien, el “principio de trato justo” quedó contemplado en el numeral 1 del Capítulo II, Título III, Parte I, de la Circular Externa 006 de 2025, con el mismo texto previsto en los subnumerales 1.1.1.1, 1.1.1.1.1, 1.1.1.1.1.2 del Capítulo II, Título III, Parte I, de la Circular Externa 029 de 2014.

En efecto, los elementos normativos disponen que las entidades vigiladas deben garantizar que en el diseño, ofrecimiento y prestación de los productos y servicios atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros, así como que la información sea clara, transparente y oportuna, siendo esta acorde con las necesidades y perfil de aquellos.

El cumplimiento de los deberes de debida diligencia y trato justo a los consumidores financieros, se deriva del derecho que les asiste a estos de recibir de las entidades vigiladas los productos o servicios ofrecidos conforme con estándares de seguridad y calidad, así como de oportunidad, de acuerdo con los términos pactados al momento de la celebración del contrato.

El poder acceder a un producto y/o servicio financiero en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con la entidad financiera y el poder recibir y beneficiarse de dicho producto o servicio bajo adecuados estándares de seguridad y calidad, sin duda, constituye el interés legítimo del consumidor financiero y fin último de su relación negocial.

Para el caso materia de la presente investigación, se advierte que la falta de la **INVESTIGADA** relacionada con la indisponibilidad de los canales para las fechas de la falla afectó la oferta de valor realizada por la entidad, en este caso por **BANCOLOMBIA** a los consumidores financieros, en particular a sus clientes y/o usuarios que para las fechas de indisponibilidad requirieron del servicio y canales suficientes para realizar sus operaciones. Además de vulnerar el principio de debida diligencia establecido en el régimen de protección al consumidor financiero, dado que el servicio no se prestó en las condiciones ofrecidas y pactadas con los consumidores financieros.

14.3.3. “SOLICITUD”

En cuanto a los argumentos esbozados por **BANCOLOMBIA** en el acápite de “**SOLICITUD**”, este Despacho se permite reiterar lo expuesto a lo largo del presente acto administrativo, que desvirtuaron las explicaciones rendidas por la **VIGILADA** en cuanto a la vulneración los principios de debida diligencia y transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.

14.4. DE LA RESPONSABILIDAD DE BANCOLOMBIA

De conformidad con los hechos que dieron lugar a la apertura de la presente actuación administrativa y teniendo en consideración las precisiones conceptuales expuestas en el presente acto



administrativo, este Despacho procede a establecer los incumplimientos en los que incurrió **BANCOLOMBIA**, como se expone a continuación:

14.4.1. Del cargo único

De conformidad con las pruebas recaudadas en la presente actuación administrativa, este Despacho estableció que **BANCOLOMBIA** vulneró lo dispuesto los principios de debida diligencia y transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.

Por lo tanto, este Despacho encuentra probado el cargo único imputado dentro de la presente investigación administrativa.

DÉCIMO QUINTO: En ejercicio de la valoración efectuada a lo largo del presente acto administrativo y el análisis fáctico y jurídico del cargo, se encuentra probado por este Despacho que **BANCOLOMBIA** incumplió lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con lo señalado en el literal a), artículo 5, literal b), artículo 7 de la citada ley y la Circular Básica Jurídica (C.E. 006 de 2025) Parte I, Título III, Capítulo II) Principio de Trato Justo, presunto incumplimiento de los principios de debida diligencia y transparencia e información cierta, suficiente y oportuna durante el 3, 4 y 5 de junio de 2024.

DÉCIMO SEXTO: Que al tenor de lo dispuesto por el numeral 3 del artículo 208 del **EOSF**, la **SFC** puede imponer las siguientes sanciones de carácter administrativo:

“a) Amonestación o llamado de atención;

b) Multa pecuniaria a favor del Tesoro Nacional. Cuando se trate de las sanciones previstas en el artículo 209 de este Estatuto, la multa podrá ser hasta de ciento diez millones de pesos (\$110.000.000,00) del año 2002. Cuando se trate de las sanciones previstas en el artículo 211 de este Estatuto y no exista norma especial que establezca la respectiva sanción, la multa podrá ser hasta de quinientos cincuenta millones de pesos (\$550.000.000,00) del año 2002;

c) Suspensión o inhabilitación hasta por cinco (5) años para el ejercicio de aquellos cargos en entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria que requieran para su desempeño la posesión ante dicho organismo;

d) Remoción de los administradores, directores, representantes legales o de los revisores fiscales de las personas vigiladas por la Superintendencia Bancaria. Esta sanción se aplica sin perjuicio de las que establezcan normas especiales;

e) Clausura de las oficinas de representación de instituciones financieras y de reaseguros del exterior”.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, para la determinación de la sanción administrativa a imponer, en relación con las infracciones evidenciadas, en la presente actuación administrativa se tuvieron en cuenta los principios y los criterios de graduación previstos en los numerales 1 y 2 del artículo 208 del **EOSF**, en los siguientes términos:

En relación con los principios con los que la **SFC** debe ejercer su facultad sancionatoria, se consideraron especialmente los de contradicción, proporcionalidad y el principio ejemplarizante de la sanción, previstos en los literales a), b) y c) del numeral 1° del artículo 208 antes citado, respectivamente, de la siguiente forma:

- (i) La **SFC** otorgó a **BANCOLOMBIA** la oportunidad procesal para que rindiera los descargos, ejerciera su derecho de contradicción y defensa sobre las pruebas allegadas a la actuación



- y solicitara las que considerara necesarias para sustentar su defensa, y presentara sus alegatos, derechos procesales de los que hizo uso.
- (ii) La sanción para imponer es proporcional al incumplimiento de los deberes y obligaciones legales y estatutarias en los que incurrió la **VIGILADA**.
 - (iii) Con esta sanción se insta a **BANCOLOMBIA** a no vulnerar las disposiciones contenidas en las normas mencionadas en este acto administrativo, con la importancia que ello tiene en este caso.

En línea con lo anterior, y luego del ejercicio de valoración probatoria realizada en la presente actuación administrativa, en la que se estableció la vulneración de la normativa referenciada en el considerando Décimo Quinto del presente acto administrativo, se determinó que existe mérito suficiente para imponer una sanción a **BANCOLOMBIA**, con fundamento en las facultades conferidas a este Despacho.

Ahora bien, para la tasación de la sanción (multa), deben considerarse los criterios de graduación establecidos en el numeral 2 del artículo 208 del **EOSF** en cuanto resulten aplicables, criterios que serán objeto de análisis por parte de este Despacho de cara a los argumentos presentados por **BANCOLOMBIA** en sus escritos de descargos y alegatos de conclusión.

A efectos de abordar el análisis de los criterios de graduación dentro de la presente investigación, sea lo primero señalar que aquellos previstos en el literal h) del numeral 2 del artículo 208 del **EOSF** no resulta aplicable a efectos de graduar la sanción a imponerse.

Por su parte, en lo que refiere a los criterios previstos en los literales a), b), c) d), e), f), g), i) y j) del numeral y artículo referenciado en precedencia, estos serán analizados atendiendo a los argumentos presentados por la **INVESTIGADA**.

17.1. La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la Superintendencia Bancaria (hoy Superintendencia Financiera de Colombia), de acuerdo con las atribuciones que le señala el presente Estatuto;

En relación con este criterio, y de conformidad con lo expuesto en el numeral 14.3.1 del presente acto administrativo, este Despacho considera que **BANCOLOMBIA** vulneró los intereses jurídicos tutelados por la **SFC** en especial, lo dispuesto en el literal a) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con lo señalado en el literal a), artículo 5, literal b), artículo 7 de la citada ley y la Circular Básica Jurídica (C.E. 006 de 2025) Parte I, Título III, Capítulo II) Principio de Trato Justo, presunto incumplimiento de los principios de debida diligencia y transparencia e información cierta, suficiente y oportuna durante los días 3, 4 y 5 de junio de 2024.

17.2. 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

Teniendo en cuenta que no se estableció la existencia de un beneficio económico en relación con la conducta a sancionar, este criterio no será tenido en cuenta a la hora de graduar la sanción.

17.3. La reincidencia en la comisión de la infracción

Teniendo en cuenta que no se estableció la existencia de reincidencia en relación con la conducta a sancionar, este criterio no será tenido en cuenta a la hora de graduar la sanción.



17.4. La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión de la SFC

BANCOLOMBIA indicó que no ha opuesto resistencia, ni se ha negado u obstruido a la acción investigadora o de supervisión de la Superintendencia Financiera.

Respecto de lo expuesto por la **VIGILADA**, esta Superintendencia no puede admitir esta clase de argumentos como criterio de atenuación de la sanción dado que lo mínimo esperable de cualquier profesional del sistema financiero es que no adelante conductas tendientes a impedir u obstaculizar las competencias que en materia de supervisión le asisten a esta Superintendencia.

17.5. La renuencia o desacato para cumplir con las órdenes impartidas por la SFC

Teniendo en cuenta que no se estableció la existencia de renuencia o desacato a cumplir las órdenes impartidas por la **SFC** en la presente actuación administrativa, este criterio no será tenido en cuenta a la hora de graduar la sanción.

17.6. La utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción, o cuando se utiliza persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos

Respecto de este criterio la **VIGILADA** señaló que ninguna de las conductas que sustentaron el pliego de cargos medió el uso de conductas como las expuestas en el citado literal, como quiera que lo mínimo esperable respecto de cualquiera de los actores del sistema financiero, es que actúen evitando cualquier conducta fraudulenta.

17.7. El grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes

En relación con este criterio y de conformidad con lo expuesto en el numeral 14.3.1 del presente acto administrativo, este Despacho considera que **BANCOLOMBIA** vulneró los intereses jurídicos tutelados por la **SFC** en especial, lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con lo señalado en el literal a), artículo 5, literal b), artículo 7 de la citada ley y la Circular Básica Jurídica (C.E. 006 de 2025) Parte I, Título III, Capítulo II) Principio de Trato Justo, presunto incumplimiento de los principios de debida diligencia y transparencia e información cierta, suficiente y oportuna durante el 3, 4 y 5 de junio de 2024.

17.8 El reconocimiento o aceptación expresas que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar.

Respecto de este criterio la **VIGILADA** señaló que, desde la presentación del memorial de explicaciones, ha reconocido expresamente el acaecimiento de los eventos del 3, 4 y 5 de junio de 2024, así como de los efectos, molestias e incomodidades a los consumidores financieros, y que la eventual infracción a las normas que sustentan el cargo formulado sucedió sin intención a título de dolo o culpa. Así mismo, que **BANCOLOMBIA** pidió, por la época de los eventos de junio de 2024, excusas públicas a todos los consumidores financieros, a sus clientes y al público en general por los inconvenientes e incomodidades causados.



Teniendo en cuenta que **BANCOLOMBIA** reconoció los específicos hechos que motivaron el cargo único que sustenta la presente investigación y ha adoptado medidas necesarias para evitar la reiteración de las conductas reprochadas, esta Superintendencia tendrá como atenuante de la sanción la aceptación expresa de la infracción por parte de **BANCOLOMBIA**, la cual se evidencia en el escrito de descargos y en el de alegatos de conclusión presentados dentro de la presente actuación administrativa.

17.9. 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.

Al respecto, **BANCOLOMBIA** señala que aplicó los remedios (compensaciones y resarcimientos) previstos en el Régimen de Protección al Consumidor Financiero como lo acredita el cumplimiento de la Orden Administrativa 2024245030 en oficio del 6 de agosto de 2025 el Superintendente Delegado para el Consumidor Financiero. Teniendo en cuenta lo anterior, se procederá a tener este criterio al momento de la imposición de la respectiva sanción como atenuante.

DÉCIMO OCTAVO: Teniendo en cuenta lo desarrollado en los considerandos de esta resolución, este Despacho encuentra mérito suficiente para sancionar a **BANCOLOMBIA** por el cargo único del pliego de cargos del 4 de octubre de 2024 con multa pecuniaria por el cargo único endilgado.

En cuanto a los límites para la imposición de multas, el numeral 3 del artículo 211 del **EOSF** establece que la **SFC** podrá imponer multas hasta de \$ 1.626.203.758 para el periodo comprendido entre el 16 de enero de 2024 y el 15 de enero de 2025⁷⁴. Lo anterior, teniendo en cuenta que las conductas reprochadas a **BANCOLOMBIA** cesaron el día 5 de junio de 2024, fecha objeto de investigación de la presente actuación administrativa.

En virtud de lo expuesto anteriormente, se impondrá a **BANCOLOMBIA S.A.**, una sanción pecuniaria por un total de **QUINIENTOS MILLONES DE PESOS (\$500.000.000.00)** m/cte, por el cargo único endilgado.

En virtud de lo expuesto anteriormente, se impondrán a **BANCOLOMBIA**, la siguiente sanción:

18.1. Del cargo único

Disposiciones vulneradas	Periodo	Multa
Artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con lo señalado en el literal a), artículo 5, literal b), artículo 7 de la citada ley y la Circular Básica Jurídica (C.E. 006 de 2025) Parte I, Título III, Capítulo II) Principio de Trato Justo	3, 4 y 5 junio de 2024	\$500.000.000

En mérito de lo anteriormente expuesto, este Despacho,

⁷⁴ Tabla histórico sobre cálculo de multas: www.superfinanciera.gov.co/sanciones/



RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Imponer a **BANCOLOMBIA S.A.**, identificado con NIT 890903938-8, la sanción de multa a favor del Tesoro Nacional por valor de **QUINIENTOS MILLONES DE PESOS (\$500.000.000.00)** por la violación de lo establecido en el literal a) del artículo 3, en concordancia con lo señalado en el literal a), artículo 5, literal b), artículo 7 de la citada ley y la Circular Básica Jurídica (C.E. 006 de 2025) Parte I, Título III, Capítulo II) Principio de Trato Justo, presunto incumplimiento de los principios de debida diligencia y transparencia e información cierta, suficiente y oportuna durante el 3, 4 y 5 de junio de 2024, de conformidad con lo expuesto en los considerandos, de la parte motiva de esta Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: El pago de la multa que mediante esta resolución se impone se debe efectuar en el Banco Agrario de Colombia S.A., a la cuenta No. 300700011459 DTN – bajo la denominación “*OTRAS TASAS MULTAS Y CONTRIBUCIONES NO ESPECIFICADAS ENTIDADES*”, mediante transacción electrónica vía PSE por la ruta: Punto virtual pagos electrónicos / categorías / pagos DTN / DTN otras tasas multas y contribuciones no especificadas entidades (indicando el código de portafolio 365), o en el Banco de la República, cuenta corriente número 61012027, código de portafolio 365 y código de transacción 137, a nombre de la Dirección del Tesoro nacional D.T.N. – Otras tasas y multas, únicamente vía SEBRA.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El pago deberá efectuarse a más tardar el día hábil siguiente al de la fecha de la ejecutoria de la presente resolución. En caso de no realizarse el pago en ese día, desde esa fecha y hasta el día de su cancelación se causará un interés equivalente a una y media veces (1.5) el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia para el respectivo período sobre el valor insoluto de la sanción. La consignación deberá acreditarse ante la Subdirección Financiera de esta Superintendencia dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de la ejecutoría.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente Resolución al doctor **RODRIGO GALARZA NARANJO**, representante legal de **BANCOLOMBIA S.A.**, al correo electrónico autorizado gciari@bancolombia.com.co, acto en el cual deberá entregársele copia de la misma y advertírsele que contra ella procede únicamente el recurso de apelación ante el Superintendente Financiero de Colombia, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de acuerdo con lo establecido en el literal I) del numeral 4 del artículo 208 del **EOSF**.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dado en Bogotá, D.C.

Notificación:

Doctor:

RODRIGO GALARZA NARANJO

E-mail: gciari@bancolombia.com.co

Proyecto: FGV



Revisó: JAP-LAR
Aprobó: NPCA

**NICOLAS PAVEL
CORTES ALONSO**



Superintendencia
Financiera de Colombia

NICOLAS PAVEL CORTES ALONSO

90000-DELEGADO PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO (E)
90000-DELEGATURA PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO

Elaboró: JUAN DAVID CORREA CRUZ
Revisó y aprobó: --LIZETH ADRIANA ROCHA VARGAS