Radicación:2026271307-000-000
Superfinanciera Fecha: 2026-11-18 17:46 Sec.día3071
Anexos: Sí

Trámite::982-CARTAS CIRCULARES EXPEDIDAS SBC
Tipo doc::82-82 CARTAS CIRCULARES
Remitente: 000000-DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE FINANCIERO
Destinatario::DEP_0-DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE FINANCIERO

CARTA CIRCULAR 77 DE 2026
(18 de noviembre)

Señores
REPRESENTANTES LEGALES, MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA, OFICIALES DE CUMPLIMIENTO, DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y REVISORES FISCALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

Referencia: Protocolo para la atención oportuna de reportes por posible suplantación de identidad y la plena identificación de las personas posiblemente suplantadas de conformidad con lo dispuesto por la ley 2573 de 2026

Apreciados señores:

La Ley 2573 de 2026 «Por medio del cual se establecen medidas para proteger a las personas del reporte negativo ante operadores de información y el cobro de obligaciones en casos de suplantación de identidad ante los operadores de telecomunicaciones, las entidades financieras - crediticias y demás establecimientos comerciales con esta competencia y se dictan otras disposiciones» estableció medidas orientadas a proteger a las personas frente a situaciones de suplantación de identidad. Para tal efecto, dispuso que los operadores de telecomunicaciones, las entidades financieras y demás establecimientos facultados para ofrecer bienes y servicios adopten medidas de seguridad digital suficientes y razonables dirigidas a verificar la identidad de las personas, así como mecanismos que permitan validar la información suministrada por quienes soliciten productos o servicios.

En este sentido, en el parágrafo 1° del artículo 5 de la mencionada Ley se señaló lo siguiente:

> «De conformidad con el numeral 1 del artículo 2 del Decreto 1064 de 2020, la Ley 1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012 dentro de los 6 meses siguientes a la expedición de la presente ley, la Superintendencia de Industria y Comercio SIC y la Superintendencia Financiera, en coordinación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el marco de cada una de sus competencias deberán reglamentar los protocolos para atender oportunamente los reportes de posible suplantación por parte de los operadores de telecomunicaciones y las entidades financieras y/o crediticias y demás establecimientos comerciales con esta competencia en procesos de adquirir bienes o servicios de manera física y/o medios electrónicos por parte de particulares. Los protocolos deberán incluir mecanismos, herramientas y metodologías idóneos que permitan la plena identificación del potencial adquirente».

Por su parte, la Corte Constitucional en sentencia C-413/25 analizó la constitucionalidad del entonces proyecto de ley «Por medio del cual se establecen medidas para proteger a las personas del reporte negativo ante operadores de información y el cobro de obligaciones en casos de suplantación de identidad ante los operadores de telecomunicaciones, las entidades financieras, crediticias y demás establecimientos comerciales con esta competencia y se dictan otras disposiciones» y señaló que la facultad de los operadores de telecomunicaciones y de las entidades financieras, crediticias y comerciales para definir los mecanismos de validación de identidad en casos de suplantación debe ejercerse dentro de los límites del ordenamiento jurídico y con observancia de los derechos fundamentales. Igualmente, resaltó que la flexibilidad en la selección de tales mecanismos favorece una gestión del riesgo más eficiente y adaptable, permitiendo responder a las particularidades de cada operación y a la evolución de las amenazas en los entornos digitales. Así las cosas, el mencionado Tribunal dispuso que la expedición de protocolos de seguridad tiene como propósito fomentar un

marco normativo que procure el cumplimiento de unos estándares mínimos de seguridad por parte de las entidades sometidas a la inspección, vigilancia o control de las superintendencias, lo que resulta acorde con el poder de policía administrativa que tiene el Estado en materia económica.

En atención a lo anterior, y en ejercicio de las competencias asignadas a esta Superintendencia, se considera pertinente recordar a las entidades vigiladas la obligación de observar las instrucciones previstas en la Circular Básica Jurídica en materia de atención, gestión y reporte oportuno de quejas y reclamaciones; Sistema de Atención al Consumidor Financiero; biometría y mecanismos fuertes de autenticación; y los procedimientos ordinario y simplificado de conocimiento del cliente potencial o actual.

Para facilitar su consulta y aplicación, dichas instrucciones se consolidan en el documento denominado «*Protocolo para la atención oportuna de reportes por posible suplantación de identidad y la plena identificación de las personas posiblemente suplantadas de conformidad con lo dispuesto por la ley 2573 de 2026*». Por último, se recuerda a las entidades vigiladas que deberán continuar realizando los reportes de información a través de «*SmartSupervision*» en los términos y condiciones establecidos por esta Superintendencia.

Cordialmente,

PABLO ANDRES RIVAS HERAZO
Superintendencia Financiera de Colombia

Firmado digitalmente por:
PABLO ANDRES RIVAS HERAZO
Fecha: 2026/11/18 - 17:46:35 COT

PABLO ANDRES RIVAS HERAZO
Superintendente Financiero
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE FINANCIERO

Elaboró:
Ana Maria Perez Herran
Revisó y aprobó:
--CAMILA ORREGO GOMEZ
SAMIR ALEJANDRO KIUHAN VASQUEZ