**SERVICIOS FINANCIEROS, NEGACIÓN, CAUSALES OBJETIVAS**

Concepto 2014008117-001 del 19 de marzo de 2014

**Síntesis:** *Aún cuando en la Ley de Reforma Financiera 1328 de 2009, consagra como principio orientador que rige las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, la “libertad de elección de su contraparte”, se prescribe igualmente que la negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos por parte de dichas instituciones debe fundamentarse en causas objetivas, sin que pueda establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros (artículo 3, Literal b.).*

«(…) correo electrónico mediante el cual consulta, aludiendo a lo establecido en el artículo 10 de la ley 1266 de 2008, si las instituciones financieras vulneran la ley cuando una vez presentados los diferentes documentos exigidos para solicitar un crédito, “le dan prioridad a la información contenida en las centrales de riesgo para determinar si continúan o no con dicha solicitud”.

Al respecto, conviene señalar en primer lugar que aún cuando en la Ley de Reforma Financiera 1328 de 2009, consagra como principio orientador que rige las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, la “libertad de elección de su contraparte”, se prescribe igualmente que la negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos por parte de dichas instituciones debe fundamentarse en causas objetivas, sin que pueda establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros (artículo 3, Literal b.).

A su turno, la legislación de Habeas Data contenida en la Ley 1266 de 2008[[1]](#footnote-1), en desarrollo del principio de favorecimiento al carácter de interés público de la actividad financiera, dispone que los usuarios de la información que reposa en los bancos de datos (entre ellos los establecimientos bancarios) deben valorar esta en forma concurrente con otros factores o elementos de juicio que técnicamente inciden en el estudio de riesgo y el análisis crediticio, y ordena que “…no podrán basarse exclusivamente en la información relativa al incumplimiento de obligaciones suministrada por los operadores para adoptar decisiones frente a solicitudes de crédito ” (Artículo 10).

Dentro del contexto expuesto, el legislador atribuyó a la Superintendencia Financiera de Colombia la facultad de imponer las sanciones previstas en la presente ley a las entidades vigiladas que en su condición de usuarios de la información “…nieguen una solicitud de crédito basados exclusivamente en el reporte de información negativa del solicitante”.

Desde esa perspectiva, esta Superintendencia a través de Circular Básica Financiera y Contable 100 de 1995, ha advertido que las instituciones financieras en sus operaciones activas de crédito deben evaluar los riesgos implícitos en su otorgamiento, en particular, los aspectos relacionados con la capacidad de pago del potencial deudor, teniendo en cuenta entre otros criterios la información sobre el cumplimiento actual y pasado de sus obligaciones proveniente de centrales de riesgo o bancos de datos (Sistema de Administración del Riesgo Crediticio, Capítulo II, numeral 1.3.2.3.1).

En este punto, ha insistido que: “Tales reportes no son, y en ningún caso pueden llegar a serlo, los únicos elementos de juicio que las entidades vigiladas deben considerar para tomar decisiones sobre otorgamiento de crédito. Los reportes originados en tales centrales de riesgo son un instrumento adicional que, junto con la información financiera reportada por los solicitantes, por las calificadoras de riesgo cuando existan calificaciones por cualquier otra fuente que resulte pertinente, le permitan a las entidades hacer una adecuada evaluación de la capacidad de pago esperada del deudor y por lo tanto, a partir del respectivo análisis, asumir o no riesgos con el otorgamiento de crédito” (Circular Externa 004 de 2002, reiterada en la Circular Externa 23 de 2004).

Vistos los anteriores lineamientos, se concluye que el marco normativo expuesto consagra una tendencia de protección al consumidor financiero orientada a evitar que las instituciones financieras desestimen de plano otro tipo de documentación a través de la cual se acredite la capacidad de pago esperada del solicitante; en esa medida se insiste que un reporte negativo no puede constituirse en el único elemento determinante para que una entidad bancaria se abstenga de otorgar un crédito.

Bajo las condiciones anotadas, en el caso particular de una negativa al otorgamiento de un crédito se precisa examinar de manera integral las razones expuestas por la entidad financiera para la adopción de la decisión y, en el evento de evidenciarse que el operador no consideró o desestimó documentación en que acredita la capacidad de pago del solicitante, le sugerimos interponer una queja ante esta Superintendencia en contra de la respectiva entidad.

(…).»

1. Mediante la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, especialmente la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países. [↑](#footnote-ref-1)