



EL CONSUMIDOR FINANCIERO EN EL ECOSISTEMA DIGITAL A LA LUZ DE
LA NORMATIVIDAD COLOMBIANA

MELISSA MURILLO BENJUMEA

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
MAESTRÍA EN DERECHO EMPRESARIAL
SANTIAGO DE CALI, 2020



EL CONSUMIDOR FINANCIERO EN EL ECOSISTEMA DIGITAL A LA LUZ DE
LA NORMATIVIDAD COLOMBIANA

MELISSA MURILLO BENJUMEA

DIRECTOR: DR. IUR. SANTIAGO DUSSAN, LL.M. (COLOGNE)

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
MAESTRÍA EN DERECHO EMPRESARIAL
SANTIAGO DE CALI, 2020

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
CAPÍTULO I	6
1. NOCIONES GENERALES	6
1.1 EL CONSUMIDOR FINANCIERO EN EL ECOSISTEMA DIGITAL Y SU PROTECCIÓN	6
CAPITULO II	13
2. MECANISMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN EL ECOSISTEMA DIGITAL	13
2.1 SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	13
2.2 DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	18
CAPÍTULO III	23
3. LA EDUCACIÓN UN PRINCIPIO QUE FOMENTA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	23
CAPITULO IV	27
4. MEDIDAS PARA FORTALECER EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN EL ECOSISTEMA DIGITAL	27
CONCLUSIONES	35
BIBLIOGRAFÍA	36

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Principios de la protección del consumidor financiero	10
Figura 2. Principios rectores del SAC	16
Figura 3. Sistema SAC	17

EL CONSUMIDOR FINANCIERO EN EL ECOSISTEMA DIGITAL A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD COLOMBIANA

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial desde hace ya varios años se ha venido desencadenando una revolución digital que se ha expandido a cada uno de los ámbitos en donde participa diariamente el individuo. Ejemplo de esta, se refleja en el entorno financiero en donde se ha hecho notorio un auge en lo que respecta a la oferta de productos y servicios que se ofrecen por medio de plataformas electrónicas, pues los participantes en el sector financiero han tomado conciencia que adentrarse en este ecosistema digital le permite llegar a más clientes, contribuyendo a que satisfagan sus necesidades. Según la revista Dinero¹:

En la actualidad en el mundo digital es posible consultar el saldo y los extractos, realizar transferencias entre productos y hacia terceras personas, así como de distintas entidades financieras, pagar servicios públicos, hacer pagos en comercios, pedir avances, solicitar el aumento del cupo de las tarjetas de crédito o la redención de puntos por el uso de los productos.

Conviene señalar que, si bien la estructuración de este ecosistema en el ámbito financiero ha dado lugar a que las entidades que participan en este oferten innumerables productos y/o servicios a los clientes, también ha generado innumerables riesgos, pues los consumidores no cuentan con la educación adecuada para acceder a cada uno de estos y, por tanto, se da lugar a fraudes y otras falencias, que suscitan quejas constantes que no obtienen una solución idónea.

¹ REVISTA DINERO. Así va la revolución digital en la banca colombiana En línea. Disponible en. <https://www.dinero.com/management/articulo/banca-digital-como-funciona-el-sistema-financiero-digital/279084>

Dicha situación de riesgos, en muchos de los casos se da debido a que no hay una educación financiera que se enfoque en entregar información a los clientes acerca de los lineamientos normativos que se han articulado en el país con el fin de que este tipo de consumidor cuente con protección al momento de realizar cualquier actividad en el ecosistema digital. Por esta razón, es que se decide realizar un trabajo investigativo en el que se ahonda acerca de las normatividades que se han venido promulgando con el fin de brindar protección a aquellas personas que en un determinado momento deciden acceder a los diferentes productos y/o servicios que consolidan el ecosistema digital.

Entonces, en el desarrollo del trabajo investigativo se ahonda acerca de los lineamientos de la Ley 1328 de 2009 en donde se hace mención al consumidor financiero electrónico e igualmente a otras normatividades en donde se ha tocado este tema que es de interés en el ámbito financiero. También se hace referencia a los mecanismos e instrumentos que se han formulado para mantener un control, sobre las actividades financieras y, por último, sobre la educación que es un factor determinante para que la protección sea un eje fundamental en el ecosistema digital

CAPÍTULO I

1. NOCIONES GENERALES

1.1 EL CONSUMIDOR FINANCIERO EN EL ECOSISTEMA DIGITAL Y SU PROTECCIÓN

Para hablar del consumidor financiero en el ecosistema digital, es fundamental mencionar que el sujeto que cumple con este rol se caracteriza por demandar productos y / o servicios que se ofertan en las diferentes entidades que integran el sistema financiero, que en el caso de Colombia se encuentran reguladas por la

Superintendencia Financiera. Es decir, que éste adquiere una serie de obligaciones con los bancos y corporaciones que se obligan a cumplir durante un tiempo determinado, evitando ser sujetos de “amonestaciones”, tal como es el caso de reportes a centrales de riesgo entre otros eventos que deterioran su imagen en este sector.

De igual manera, en este ámbito financiero se consolida como consumidor electrónico aquel que hace uso de las diferentes plataformas para cancelar recibos, acceder a avances, consignar, entre otras actividades.

Como se puede observar, el consumidor bien sea en el ámbito financiero o en cualquier otro sector de la economía se convierte en una pieza fundamental para que haya una dinámica de oferta y demanda, que es clave para el desarrollo económico del país.

Debido a la importancia, que tiene esta figura en el desarrollo económico y social del país, es que se han formulado normas en donde se estipulan sus derechos, tal como es el caso de la Ley 1480 de 2011 por medio de la cual se ha promulgado el Estatuto del Consumidor, que en su artículo 1 establece los siguientes principios generales:

Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a: 1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad, El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas, la educación del consumidor, la libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten y La protección especial a los niños,

niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia².

Conviene mencionar, que de estos principios generales que se han establecido en la normatividad, los que tienen mayor aplicabilidad en el caso del consumidor financiero electrónico son los siguientes³:

- ✓ La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.
- ✓ El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.
- ✓ La educación del consumidor.

De igual manera, en esta normatividad se han propuesto una serie de derechos con el fin de que el consumidor goce de protección al momento de realizar algún tipo de actividad en los diferentes sectores de la economía, incluyendo el financiero. Algunos de estos son⁴:

- ✓ Derecho a recibir calidad
- ✓ Derecho a la seguridad e indemnidad
- ✓ Derecho a recibir información
- ✓ Derecho a no ser engañado por medio de publicidad
- ✓ Derecho a reclamar y obtener respuestas concretas
- ✓ Derecho a la protección contractual
- ✓ Derecho a informar

² COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1480 (octubre 12) de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. En línea Disponible en. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html

³ *Ibíd.*,

⁴ PEREZ; Edwin. Los doce derechos del consumidor colombiano. En Línea disponible en. <https://revistapym.com.co/destacados/12-derechos-del-consumidor-colombiano>

Como se puede observar, en el país se ha buscado articular normas en donde se contengan derechos que contribuyan a que el consumidor goce de respeto y protección y así, poder lograr que las actividades que realice en el intercambio de bienes y/o servicios le garanticen satisfacción. Es decir, que se ha buscado dar aplicabilidad a lo expuesto por Durand quien argumentó que en todos los países se debe estructurar un modelo de derecho del consumidor, definiéndolo como: “El conjunto de medidas legales adoptadas por un Estado con la finalidad de defender la capacidad adquisitiva de su población, cautelar su salud y seguridad física frente a la administración de determinados productos y servicios, y garantizar la utilidad o capacidad de uso de los bienes que adquiera o de los servicios que contrate para la satisfacción de sus necesidades”⁵.

Adentrándose en el tema del consumidor financiero electrónico, es preciso referenciar que este si bien se encuentra amparado por la normatividad que se ha relacionado, también cuenta con protección a la luz de la Ley 1328 de 2009, pues esta en su primer artículo establece que:

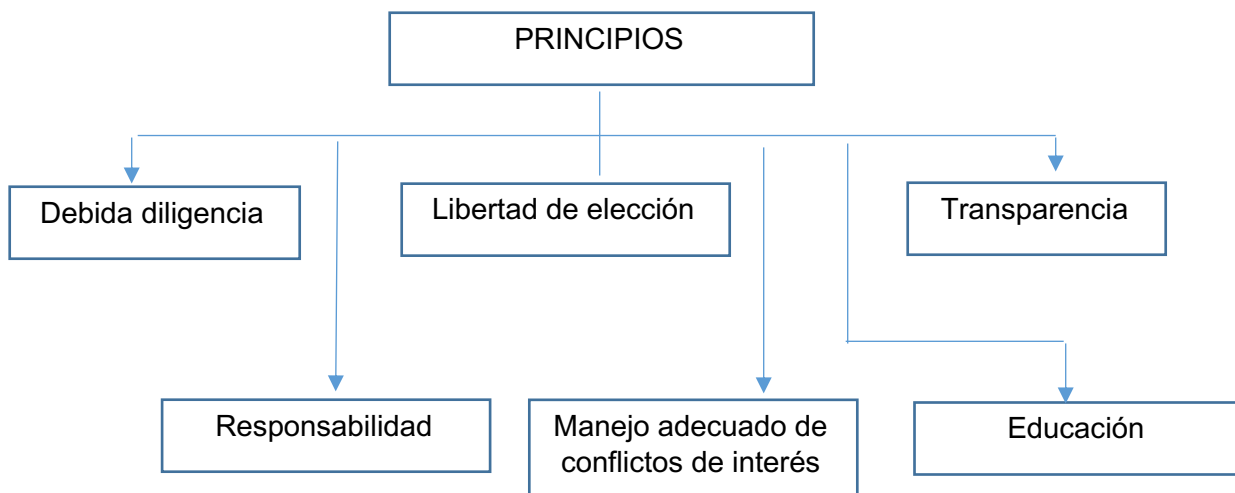
El presente régimen tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección. Para los efectos del presente Título, se incluye dentro del concepto de consumidor financiero, toda persona que sea consumidor en el sistema financiero, asegurador y del mercado de valores⁶.

⁵ DURAN, Julio, Determinación del Derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma. En línea disponible en. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/download/13329/13956/>

⁶ REPUBLICA DE COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1328 (julio 15) de 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. En línea, Disponible en. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html

De igual manera, en el artículo 3 en la búsqueda de que el consumidor en el ecosistema tradicional y digital goce de protección se han estipulado los siguientes principios

Figura 1. Principios de la protección del consumidor financiero



Fuente. Ley 1328 de 2009

La aplicabilidad de estos principios da lugar a que las relaciones entre las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y los consumidores financieros electrónicos se desarrollen de forma que se trabaje por la satisfacción de las necesidades de éste, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. “Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta el ente regulador en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros”.⁷

⁷ Ley 1328 de 2009; Óp cit

Con la estipulación de esta ley se ha buscado que los consumidores obtengan por parte de las entidades bancarias⁸:

- ✓ Información y atención basada en el respeto y la confiabilidad
- ✓ Cada uno de los productos y/o servicios que se ofertan por parte de la entidad bancaria deben garantizar la satisfacción del consumidor
- ✓ Obtener pronta respuesta en caso de una queja o inquietud
- ✓ Recibir información acerca de cada nueva toma de decisiones respecto a un producto y/o servicio, para así evitar que se detonen conflictos de interés
- ✓ Información acerca de los organismos que tiene como función velar porque se apliquen cada una de las estipulaciones hechas por los entes regulados respecto a la proyección

Como se puede observar, con la promulgación de la Ley 1328 de 2009, se ha buscado brindar una mayor protección a los consumidores. Muestra de esto se refleja en el hecho de que la normatividad tiene un enfoque educativo; es decir que por medio de esta se busca que los consumidores conozcan sus derechos y deberes; logrando reducir los conflictos de interés que se detonan en muchas ocasiones por la falta de conocimiento sobre el manejo de los productos y/o servicios, que son el eje fundamental de las negociaciones que se tejen entre estos y las entidades bancarias en el ecosistema digital.

Ahora bien, el consumidor financiero logra acceder a estos derechos siempre y cuando el mismo haga cumplimiento de los deberes que se estipulan en la normatividad:

⁸

[https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/Proteccion_al_Consumidor_en_Colombia_julio27_2017\(1\).pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/Proteccion_al_Consumidor_en_Colombia_julio27_2017(1).pdf)

Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación. • Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros. • Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos • suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran⁹.

También se debe enfatizar que para que haya protección en la normatividad se ha estipulado que cada una de las personas que toman el rol del consumidor en una entidad financiera deben fomentar las practicas propias para no incurrir en toma de decisiones que los lleven a enfrentar en un determinado momento riesgos. Esto se encuentra estipulado en el artículo 6 que estipula¹⁰:

- ✓ Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- ✓ Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.

⁹ Ibíd., Artículo 5

¹⁰ Ibíd., Artículo 6

- ✓ Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- ✓ Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- ✓ Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- ✓ Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

En fin, en el país se cuenta con normatividades en donde se proponen derechos y deberes para los consumidores financieros que aplican para aquellos que deciden participar en el ecosistema digital. Para que se logre consolidar una protección para cada uno de ellos es necesario que las entidades financieras cumplan con su deber de educar a las personas que se adentran a este espacio, pues solo así se logra reducir los riesgos y por ende crear un espacio que le brinda mayores ventajas a estas personas.

CAPITULO II

2. MECANISMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN EL ECOSISTEMA DIGITAL

2.1 SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

La figura del SAC es mencionada en el capítulo III, específicamente en el artículo 8 de la Ley 1328 de 2009, es decir, que en esta se hace énfasis a que implementar este sistema da lugar a que se “Consolide un ambiente de atención, protección y respeto de los consumidores financieros”.

Así pues, a través del SAC se busca que las entidades financieras consoliden una serie de programas y campañas de educación, que le permitan de una forma sencilla a los consumidores, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como los respectivos costos y tarifas de los mismos”¹¹.

Por tanto, la implementación del SAC en las entidades financieras conlleva a que se cumplan los siguientes objetivos¹²:

- ✓ Ofrecer a los consumidores financieros el portafolio de productos y servicios de la sociedad, contemplados en el marco del objeto social con el fin de satisfacer sus necesidades.
- ✓ Dar el trámite respectivo a las PRQ’s interpuestas por los clientes, cumpliendo las disposiciones legales en términos de oportunidad, pertinencia y suficiencia
- ✓ Promover y fortalecer la implementación de herramientas que faciliten la identificación, medición y control del logro de los objetivos.
- ✓ Estructurar planes de acción que contribuyan a un mejoramiento continuo del sistema de atención al consumidor financiero de GSC.
- ✓ Establecer los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, obligaciones y derechos consagrados en la Ley para el SAC.
- ✓ Realizar campañas de educación financiera, planes y programas que contribuyan al Consumidor Financiero.

¹¹ FINAGRO, Sistema Integrado de Atención al consumidor financiero. En línea. Disponible en https://www.finagro.com.co/sites/default/files/cme-doc-001_manual_sac_0.pdf

¹² GLOBAL SECURITIES COLOMBIA. Manual Sistema de Atención al consumidor Financiero SAC, en línea. Disponible en. https://www.globalcdb.com/wp-content/uploads/2020/07/O_SAC_M_001-Manual-SAC-ver-8.pdf

- ✓ Brindar capacitación al equipo de trabajo, para garantizar una buena labor en el ofrecimiento de productos, asesoría y prestación de los servicios.

Por consiguiente, articular este sistema en las entidades financieras da lugar a que en cada una de las mismas se dé cumplimiento al principio de transparencia que se encuentra contemplado en el artículo 9 y que referencia:

En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio¹³.

El planteamiento que se hace en este artículo reafirma lo que se ha venido referenciando en el desarrollo del trabajo acerca de que uno de los puntos claves para que haya una idónea protección al consumidor que se analiza es la educación, ya que es solo entregando información confiable a éste que se logra que este tome las decisiones de manera idónea, reduciendo la posibilidad de enfrentar riesgos.

Aunque se debe tener en cuenta en la estipulación del sistema los siguientes principios rectores:

¹³ Ley 1328 de 2009. OP cit. Artículo 9

Figura 2. Principios rectores del SAC



Fuente. Ley 1328 de 2009

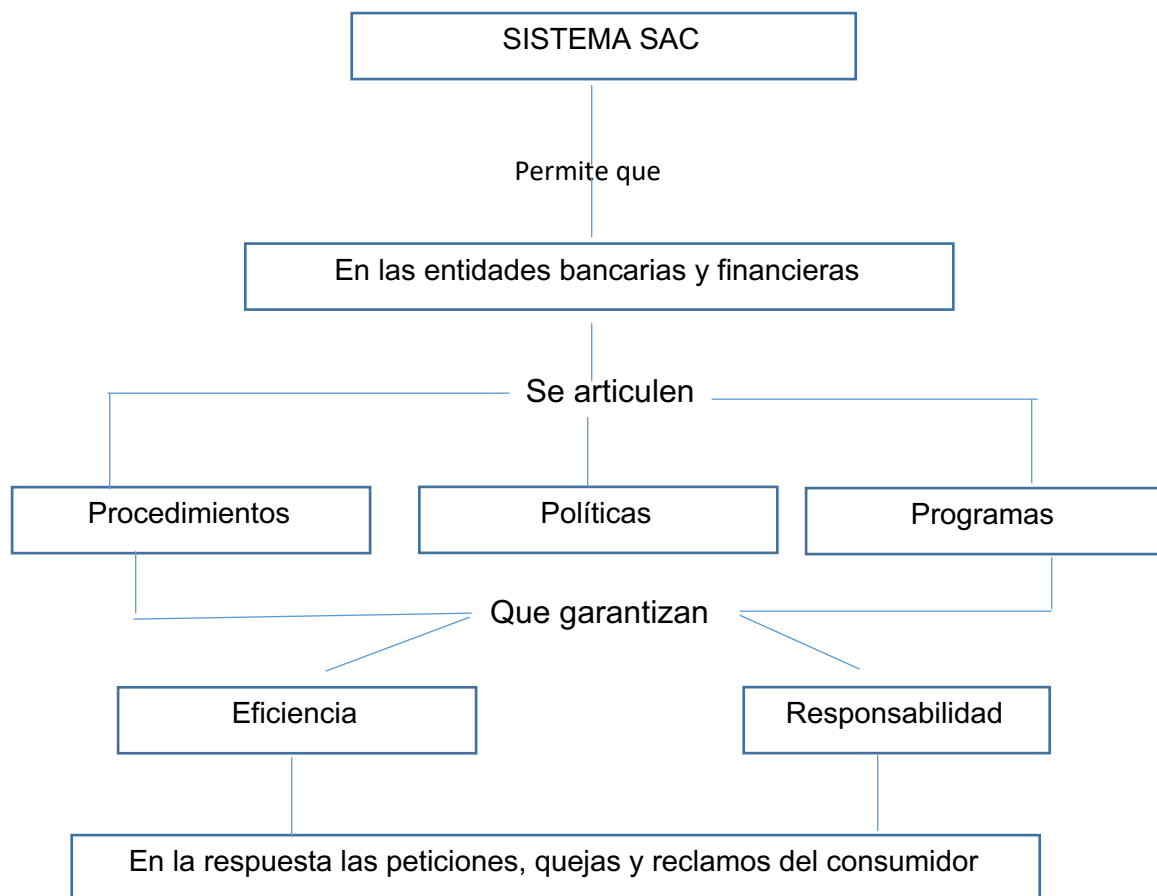
Por tanto, con la implementación del SAC en las entidades bancarias se logra¹⁴:

- Suministrar información adecuada.
- Fortalecer los procedimientos para la atención de quejas, reclamos y sugerencias.
- Propiciar la protección de los derechos de los consumidores financieros y su educación financiera.

Como puede observarse, el SAC trae consigo una adecuada protección al consumidor, pero esto se logra si el mismo se articula teniendo en cuenta los siguientes elementos:

¹⁴<https://www.finagro.com.co/informaci%C3%B3n-al-ciudadano/sac-sistema-de-atenci%C3%B3n-al-consumidor-financiero>

Figura 3. Sistema SAC



Fuente. Ley 1328 de 2009

De ahí que, este sistema de atención debe ser estructurado teniendo en cuenta los elementos mencionados en el artículo 8¹⁵:

- ✓ Las políticas, procedimientos y mecanismos de control adoptados por la entidad financiera

¹⁵ Ley 1328 de 2009. Óp Cit. Artículo 8

- ✓ Los mecanismos que van a servir de control y seguimiento de que se cumpla todo aquello estipulado en las políticas y procedimientos
- ✓ Los mecanismos para suministrar información adecuada en los términos previstos en esta ley, en otras disposiciones y en las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia
- ✓ El procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos
- ✓ Los mecanismos que le permitan a las entidades vigiladas la producción de estadísticas sobre tipologías de quejas en aras de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.

En fin, con la estipulación del Sistema de Atención al Consumidor se logra dar aplicabilidad a los principios que se establecen en la ley 1328 de 2009. Es decir, que se fomenta la responsabilidad en lo que respecta a dar respuesta a las quejas y reclamos que interponen los clientes y que en los últimos años se relacionan con productos como las tarjetas de crédito y otros más que hacen parte del ecosistema digital bancario.

2.2 DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Es pertinente mencionar que este funcionario se convierte en el puente entre la entidad bancaria y este último, es decir, que pasa a convertirse en el mediador de los conflictos de interés que se susciten en un determinado momento. Por esta razón, es que esta figura es abordada en diferentes normatividades, ya que se busca que en cada entidad financiera se cuente con una persona que lleve a cabo las funciones que se han especificado para este cargo, pues solo así se logra fomentar una protección al consumidor bien sea en el ecosistema tradicional o en el digital que cada vez toma mayor fuerza en el ámbito bancario y financiero.

Dichas normatividades que regulan esta figura son:

NORMA	DESCRIPCION
LEY 1328 DE 2009	Articulo 13 Y 19 Requisitos y funciones
Decreto 2281 de 2010	Se reglamenta la figura de la Defensoría del Consumidor Financiero
Decreto 3993 de 2010	La función de conciliación por parte de la Defensoría del consumidor financiero
Circular Externa 018 de 2010	Novedades en sus funciones
Circular Externa 016 de 2010	Posesión y registro del defensor del consumidor

Fuente. <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/11222>

Cada uno de los lineamientos que se plantean en estas normatividades conllevan a reconocer que la finalidad de este sujeto, es hacer respetar los derechos del consumidor financiero, acogiéndose a cada una de las normatividades que lo protegen, aunque a estas se suman otras funciones, entre las que se encuentran¹⁶:

- ✓ Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.

¹⁶

https://www.gnbsudameris.com.co/content/files/docs/Funciones_Defensoria_Consumidor_Financiero.pdf

- ✓ Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin
- ✓ Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan
- ✓ Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- ✓ Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- ✓ Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- ✓ Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC

Enfatizando más en el tema de las normas que regulan esta figura, es importante tener en cuenta que sus funciones se encuentran estipuladas en el Decreto 2555 de 2010, pues allí se estipulan los requisitos que deben cumplir las personas para acceder a este cargo y los procedimientos que debe seguir para dar una respuesta eficiente a las quejas y reclamos que sean formulados por los consumidores

Dicha defensoría también se encuentra regulada en el Decreto 2281 de 2010, ya que en su artículo 1 menciona que:

Deberán contar con Defensor del Consumidor Financiero los establecimientos de crédito; las sociedades de servicios financieros; las entidades aseguradoras; los corredores de seguros; las sociedades de capitalización, las entidades de

seguridad social administradoras del régimen solidario de prima media con prestación definida; los miembros de las bolsas de bienes y productos agropecuarios y agroindustriales; las sociedades comisionistas de bolsas de valores; los comisionistas independientes de valores y las sociedades administradoras de inversión¹⁷.

Como se puede observar, por medio de la promulgación de estas normatividades la Superintendencia Bancaria ha buscado dar cumplimiento a lo estipulado en la Carta Constitucional, acerca de la responsabilidad civil que tienen los productos y comercializadores de productos y/o servicios; lo cual se estipula de manera clara en el artículo 78, que menciona: “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. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios”¹⁸.

Debido a esto, es que en la nueva normatividad que rige este sector se ha estipulado el principio de la debida diligencia, buscando con esto que cada uno de los consumidores que en un determinado momento demandan un producto y/o servicio obtengan la información clara acerca de su manejo y de las cláusulas que se establecen en caso de incumplimiento; pues con esto se busca que en adelante no se presenten problemática entre las partes involucradas.

Señalándose que en el país se ha venido buscando que cada una de estas prescripciones normativas tengan una fuerte aplicabilidad en el ecosistema digital,

¹⁷ COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 2281 DE 2010. por el cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero. En línea. Disponible en. https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/estructura-jur%C3%ADdica/editorial/editorial_5-funcionesdefensorconsumidor.pdf?sfvrsn=2

¹⁸ CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA. Artículo 78. En Línea. Disponible en. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

es decir, que le brinde garantías a cada una de las personas que deciden realizar sus actividades bancarias y financieras apoyadas en herramientas tecnológicas como las plataformas electrónicas. Ejemplo de esto, se observa en las regulaciones que se han articulado en torno al manejo de los datos personales y los riesgos operacionales

Muestra de este avance en protección del consumidor financiero en el ecosistema digital se ve reflejado en la emisión en el año 2006 de la Circular Externa 048, donde se encuentran las reglas, para las entidades vigiladas, relativas a la administración del riesgo operativo de las actividades realizadas propiamente o por terceros, razón por la cual, se incluirían los servicios de computación en la nube, esto con el fin de “identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente este riesgo”¹⁹

Sumado a esto, es importante referenciar la CIRCULAR EXTERNA 029 DE 2019, que ha sido promulgada por la Superintendencia financiera con el fin de que haya una modificación de la Circular Básica Jurídica en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones y acceso e información al consumidor financiero y uso de factores biométricos²⁰.

Así pues, en el país se ha venido trabajando por parte de las entidades competentes de manera ardua para que los consumidores financieros gocen de una idónea protección y para esto se ha tomado como base normativa la ley 1328 de 2009, que modificó el Estatuto Orgánico Financiero y en donde se hace clara mención a los principios, deberes y derechos que rigen el participar de cada sujeto en la demanda de los productos Y/o servicios ofertados por las entidades bancarias. Igualmente se ha dado inicio a una serie de ajustes con el fin de que aquellos consumidores que

¹⁹ <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/1164.pdf>

²⁰ SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Circular 029 de 2019: En línea. Disponible en. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/10099659>

participen en el ecosistema digital gocen de cada una de las protecciones estipuladas en la normatividad.

Entonces, en el país en el ámbito de las entidades financieras, se ha venido tomando conciencia que sus consumidores se han dado a la incursión de un ecosistema digital y que, por tal razón, les concierne a ellas estipular nuevas propuestas normativas que permitan que cada uno de estos consumidores gocen de calidad eficiencia y responsabilidad en las relaciones comerciales que se establecen entre estos.

CAPÍTULO III

3. LA EDUCACIÓN UN PRINCIPIO QUE FOMENTA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

En Colombia en el año 2009 se dio lugar a la promulgación de la Ley 1328 por medio de la cual se propuso un enfoque más preciso sobre la protección que se le debe brindar al consumidor que participa en el ámbito financiero no solo en el modelo tradicional sino en el ecosistema digital, que con el pasar de los años se ha venido consolidando en una alternativa para que las personas accedan no solo a productos y/o servicios sino a que realicen actividades como el pago de servicios y otros más, que les permiten satisfacer sus necesidades de manera más fácil y eficiente.

Así pues, en esta normatividad se ha buscado reforzar todo aquello que se ha venido planteando en el país en torno a la protección de este tipo de consumidor, el cual enfrenta una serie de riesgos que se han hecho más impactantes en el ámbito digital, tales como es el robo de las claves de tarjetas de crédito, la manipulación de los datos personales y otros más que llevan a los consumidores a enfrentar deudas que no les pertenecen o reportes a centrales de riesgos por manejo inadecuados.

En la búsqueda de dar respuesta a esta problemática es que en la mencionada ley han estipulado una serie de principios, entre los que se encuentra el de **la educación**, que es definido en el literal F del artículo 3 en donde se enfatiza en que:

Las entidades vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

Aunque se debe mencionar que este no solo se ha estipulado como un principio, sino que se le debe dar un abordaje de derecho, ya que es solo educando a las personas sobre las normas que regulan este sector, las medidas de protección, los funcionarios a los que se deben dirigir la quejas y otros aspectos más, que se logra reducir los riesgos y fortalecer la protección del consumidor, consiguiendo que cada vez estos se sientan seguros de realizar contratos con las entidades financieras en el modo tradicional y digital.

Así pues, las entidades bancarias deben respetar cada uno de estos derechos, promoviendo cada vez campañas educativas que conlleven a que los consumidores tengan un mayor conocimiento sobre la manera de como deben llevar a cabo sus actividades financieras sobre todo aquellas que se realicen en el ecosistema digital, en donde se da lugar a riesgos cibernéticos de manera permanente. En palabras de Lorenzetti “los derechos del consumidor financiero son una especie de “derechos

humanos” y tienen carácter o status constitucional que se vuelven derechos personalísimos cuando se aplican a las relaciones privadas”²¹.

Sin duda la educación es un factor determinante en el ámbito financiero y muestra de ello se refleja en lo planteado por la OCDE, quien menciona que este “es el proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, y mejorar su bienestar”²².

Dicha definición conlleva a que se reconozca que el principio a la educación debe ser de obligatoriedad para las entidades financieras, pues por medio de esta cada una de las mismas logra dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 1 de la ley 1328 de 2009 “ Establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección”²³.

Así pues, el fomento de la educación financiera conlleva a:

- Fomentar el ahorro
- Analizar cada una de las alternativas que le ofrecen las entidades financieras
- Ahondar sobre las garantías que oferta cada una de las entidades financieras al momento de establecer un contrato
- Conocer los derechos y deberes en el ámbito financiero tradicional y digital

²¹ LORENZETTI Ricardo Luis. Consumidores. Ed. Rubinzal-Culzoni, Santafé Argentina. 2003. p.115,116: en línea Disponible en. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/2612/ARTICULO%20DEFINITIVO%20LUIS%20FERNANDO%20CELI.pdf?sequence=1>

²² ECD, Improving Financial Literacy, OECD, Paris, 2005, p. 13.

²³ Ley 1328 de 2009; OP cit Art 1

- Reconoce la manera como se debe manejar la entrega de información por líneas telefónicas o herramientas tecnológicas

Cada vez va quedando claro, que es deber de las entidades financieras crear espacios en donde se eduque al consumidor, pues esto se traduce en protección, que es el objetivo principal de las normatividades que se han relacionado en el desarrollo de la investigación.

Conviene señalar, que en muchas de estas se ha tomado el compromiso de educar y muestra de esto se ve reflejado en la entrega a los clientes de boletines impresos o se hacen publicaciones por medio de los canales virtuales para que tengan en cuenta los riesgos que enfrentan y la manera de contrarrestar su impacto. Por ejemplo:

- ✓ Se estipula que al ir a un cajero debe hacerse las transacciones de manera individualizada
- ✓ Al momento de hacer un pago con tarjeta se debe contar con el espacio necesario para que quienes están a su lado no puedan acceder a su clave
- ✓ No se debe seguir instrucciones de personas que hacen llamadas telefónicas, refiriendo que son asesores, pues esto en la mayoría de los casos da lugar a que se fomente el cambiaso, que ha sido una de las causas más relevantes de desfalcos financieros a personas naturales y jurídicas
- ✓ Se debe verificar cada uno de los pagos que se hacen por medio de los canales virtuales y además se debe contar con notificaciones al correo electrónico, pues de esta manera se puede detectar con facilidad en caso de que la tarjeta sea jaqueada

La entrega de esta información da lugar a que se reconozca el compromiso de las entidades financieras por educar a las personas, pero en muchas ocasiones esto no conlleva a la protección, pues los propios consumidores hacen caso omiso a las recomendaciones y terminan por enfrentar riesgos de fuerte impacto

Es importante resaltar que fortaleciendo el proceso educativo en las entidades reguladas por las Superintendencia Financiera se ha venido reforzando con la implementación de programas tecnológicos, entre los que se encuentran los siguientes:

- ✓ Tarjetas inteligentes
- ✓ Firmas digitales
- ✓ Escaneo de huellas y retina

Cerrando este capítulo, es preciso establecer que en las entidades financieras se ha venido tomando conciencia de la importancia de fomentar la educación en el consumidor y por esto, cada vez de manera conjunta con los encargados del SAC y el Defensor del Consumidor se ha venido trabajando en la formulación de campañas educativas que son transmitidas por medio de videos en las entidades bancarias, boletines y mensajes en las redes sociales, consiguiendo crear conciencia para que los consumidores tomen decisiones que no coloquen en riesgos su protección.

CAPITULO IV

4. MEDIDAS PARA FORTALECER EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN EL ECOSISTEMA DIGITAL

Las entidades bancarias en los últimos años han venido colocando sus productos en diferentes medios tecnológicos como es el caso de las plataformas electrónicas,

que les permite a los clientes realizar actividades bancarias sin tener que desplazarse hasta la entidad.

Dicha migración al ecosistema digital le ha permitido a las entidades bancarias ofertar a sus clientes servicios, tales como²⁴:

- Consultar el saldo y sus extractos
- Realizar transferencias entre terceros
- Comprar productos
- Pagar servicios públicos
- Ampliar los plazos de las tarjetas de crédito
- Programación de pagos automáticos

Con estos, las entidades bancarias, establecen una serie de controles, en busca de superar los riesgos que se presentan en este tipo de escenarios, con respecto al manejo de la información, tales como: las notificaciones a los celulares, que le permite al cliente identificar si se ha hecho un manejo sin su autorización, además se han articulado paginas virtuales en donde se cuenta con la opción de buzones de sugerencias y quejas.

Conviene señalar, que el auge del uso de las plataformas electrónicas y otras herramientas tecnológicas por parte del consumidor financiero ha venido en aumento. Muestra de esto se refleja en lo expuesto en el informe de ASOBANCARIA:

Según cifras de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), de los 6.333 millones de operaciones monetarias y no monetarias llevadas a cabo durante 2018, el 58,2% fueron realizadas a través de canales digitales, lo cual representó

²⁴ LA REPUBLICA. Revolución digital en la banca. En Línea disponible en. <https://www.larepublica.co/finanzas-personales/revolucion-digital-en-la-banca-2906227>

un incremento de 27% con respecto al año 2017 y de 48% frente al 2016. Adicionalmente, se resalta el comportamiento de los montos tranzados, ya que, por primera vez durante los últimos años, el monto de transacciones por internet (COP \$2.798 billones), superó el monto de transacciones realizadas en oficinas (COP \$2.691 billones)²⁵

Las cifras expuestas por la Superintendencia dejan claro que el ecosistema digital en este sector se ha venido fortaleciendo y con esto se han robustecido los riesgos, pues además de aquellos que representan en la modalidad tradicional se encuentran aquellos derivados de la cibernética, que han colocado en jaque a las entidades bancarias, en cuanto a lo que implica brindar una idónea protección al consumidor financiero, que como se ha referenciado en el desarrollo del trabajo se encuentra regulada por la ley 1328 de 2009 y Ley 1480 de 2011.

Entre algunos de los riesgos que presenta mayor frecuencia en el ecosistema digital en el campo financiero, se encuentran: información que no cuenta con los niveles de seguridad sugerida, el cambiazo, el manejo del Bid data, entre otros, que han sido detonantes de desfalcos de alto monto en las cuentas de personas jurídicas y naturales.

Dichos riesgos son muy frecuentes en Colombia, sobre todo en lo que respecta ha las tarjetas de crédito, pues de manera repetitiva muchas personas interponen la queja ante la entidad financiera con la que ha adquirido el producto de recibir extractos por compras y pagos que no son autorizados, lo que se deriva de que en la entidad no se han aplicado unas medidas de seguridad solidas respecto al manejo de la información al cliente.

²⁵ <https://www.asobancaria.com/2019/09/30/edicion-1204-gestion-de-riesgos-en-el-marco-de-la-era-digital/>

El hecho de que se presenten estos eventos, es lo que ha dado lugar a que en el reporte del índice de seguridad de Unisys 2019, se establezca que:

La principal preocupación para los colombianos es la posibilidad de que terceros accedan y utilicen la información de su tarjeta de crédito, con el 90% de los encuestados seriamente preocupados. La encuesta también encontró que una gran mayoría tiene cierto nivel de preocupación por el robo de identidad, y el 87% está seriamente preocupado por el acceso no autorizado o el uso indebido de su información personal²⁶.

Como se puede observar, en el campo financiero si bien han aumentado la realización de operaciones financieras aplicando medios tecnológicos, también se le ha dado lugar a un auge de riesgo y ataque por parte de los cibernautas que se dedican a violar las medidas de seguridad que se han instaurado para proteger la información de los usuarios, que como es sabido es una obligación de la entidad bancaria, que se encuentra estipulada en la Ley 1328 de 2009. Entre algunos de estos, se encuentran los siguientes;

- **Phishing.** En este tipo de fraude se usa el correo electrónico, las redes sociales o sitios web falsos para captar ilícitamente tu información confidencial, personal o financiera, puede ser tu usuario, clave, números de tarjeta de crédito, códigos de seguridad y fechas de vencimiento²⁷.

Con este fraude se busca acceder a la información del consumidor y a partir de esta hacer movimientos con las tarjetas u otros productos, generando pérdidas para éste y para la entidad bancaria que según la Corte Constitucional debe responder por cada una de las inconsistencias que se presentan en torno a la seguridad de los clientes.

²⁶ https://www.decideo.com/90-de-los-colombianos-esta-seriamente-preocupado-por-el-fraude-con-tarjetas-bancarias-Nuevo-Indice-de-Seguridad_a2311.html

²⁷ <https://www.grupobancolombia.com/personas/aprender-es-facil/seguridad/internet/phishing>

- **El Pharming.** Se produce cuando un hacker (o «pharmer») dirige a un usuario de Internet hacia un sitio web falso, no hacia uno legítimo. Estos sitios «falsificados» pueden capturar información confidencial de la víctima, como nombres de usuario, contraseñas y datos de tarjetas de crédito, o bien pueden instalar malware en el ordenador. Los pharmers suelen centrarse en sitios web del sector financiero, como bancos, plataformas de pago en línea u otros destinos de comercio electrónico, a menudo con el robo de la identidad como objetivo²⁸.
- **Malware.** Son virus informáticos que se crea por cibernautas y que les permite obtener información de las bases de datos de las entidades bancarias, que luego es utilizada sin la respectiva aprobación de los usuarios, generándose compras y pagos con tarjetas de crédito.
- **El Vishing.** A través de mensajes de texto, mensajes de voz o correos electrónicos se propaga supuesta información de los bancos en la que se requieren datos personales. En algunas ocasiones los mismos defraudadores se hacen pasar por funcionarios de la entidad para extraerle del usuario información para posteriormente llevar a cabo el fraude²⁹.

Sumado a estos factores de riesgos y ataques cibernéticos, se encuentran muchos más que día a día se hacen presentes en el ecosistema digital y que afectan de manera notoria las actividades financieras y con esto la protección del consumidor que realiza sus actividades por medio de plataformas electrónicas.

Debido a esto, es que la Superintendencia Financiera ha hecho un llamado a los encargados de gestionar las entidades bancarias para que refuercen sus medidas de seguridad, ya que es consciente que les corresponde garantizar que la

²⁸ <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/pharming/>

²⁹ <https://www.bbva.com/es/vishing-la-imaginacion-los-estafadores-no-limites/>

información brindada por los consumidores se encuentre segura y que solo se utilice en el momento en que el cliente lo autorice y para el desarrollo de las actividades que han sido pactadas por medio de un contrato con la entidad.

Dicho llamado, es lo que ha dado lugar a que en las entidades bancarias se estipule un área encargada de la gestión de riesgos electrónicos, es decir, que está encargada de hacer un seguimiento de que cada uno de los controles de ciberseguridad se apliquen, logrando con esto brindar una mayor protección a los consumidores que optan por hacer parte de la banca digital.

Con la estipulación de la política de seguridad de información se busca garantizar que los riesgos de seguridad de la información y los riesgos de ciberseguridad sean conocidos, asumidos, gestionados y mitigados de forma documentada, sistemática, estructurada, repetible, eficiente y adaptable a los cambios que se produzcan en los riesgos, el entorno y las tecnologías.

Desde la perspectiva de esta política el banco debe cumplir con las siguientes estipulaciones³⁰:

- ✓ Desde las etapas iniciales de los proyectos, incluye la evaluación de aspectos relacionados con la arquitectura de seguridad y sigue los lineamientos establecidos al respecto.
- ✓ Atender los incidentes relacionados con la seguridad de la información y ciberseguridad.
- ✓ Implementar mecanismos para vigilar y promover el buen de los recursos tecnológicos.
- ✓ Implementar mecanismos para vigilar y promover el buen uso de la información.
- ✓ Establecer controles de acceso (físicos y lógicos) para que la información corporativa se encuentre debidamente protegida. Así mismo, tiene mecanismos

³⁰ BANCO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Política general de seguridad de la información. En línea. Disponible en. <https://www.banrep.gov.co/es/politicas-de-seguridad-de-la-informacion>

para seguimiento de actividades no autorizadas sobre la información o recursos de tecnología.

Por tanto, es en la búsqueda de dar cumplimiento a esta política, que en las entidades bancarias se ha venido trabajando en la implementación de servicios de inteligencia de seguridad, que como los define Cortes son:

Son servicios que aseguran que las acciones que se tomen o las inversiones que se realicen respondan a una estrategia, amplían la capacidad de acción de los recursos internos, complementan las habilidades de quienes tienen que tomar decisiones y comunican a los consumidores financieros buenas prácticas para generar una cultura de prevención reduciendo enormemente los riesgos³¹.

De igual manera, la superintendencia financiera ha buscado que cada caso que se descubre de fraudes sea abordado desde la perspectiva de la ley 1273 de 2009, ya que esta fue promulgada con el fin de que se impongan penas a quienes incurran en el delito de robar información. Con esta medida, se ha buscado que las personas que cometen los delitos no corran el riesgo de ser detenidos; es decir que cambien su actuar, reduciéndose así los fraudes y ataques cibernéticos.

Además, resulta importante referenciar que entre las medidas que deben tomar los bancos para contrarrestar los factores de riesgos y fraudes, respecto a los productos que son manejados por los clientes mediante plataformas electrónicas, se debe resaltar la educación financiera, ya que por medio de esta se logra brindar una serie de pautas que prevengan errores, que dan lugar a que se manipule su información personal o haya suplantación de contraseñas. De igual manera, en las entidades bancarias se ha venido dando lugar a una adopción a las técnicas de biometría, que han arrojado resultados positivos, pues mediante el uso de la misma se ha logrado

³¹ CORTES. Protección de información de los consumidores. En línea. Disponible en. <https://computerworld.co/proteccion-de-la-informacion-de-los-consumidores-financieros/>

reducir los riesgos de seguridad y con esto, el mal uso de la información de los consumidores

La biometría en Colombia surge a partir de la Ley 527 de 1999 y del Decreto 2364 de 2012 normas que posibilitan el uso de esta tecnología en medios electrónicos para llevar a cabo tanto procesos de validación de identidad como firma de documentos electrónicos. De igual manera, se encuentra vigente el Decreto Ley Anti trámites en su artículo 18, que establece el uso de huella dactilar en medios electrónicos como mecanismo de identificación, y el deber para las entidades públicas y ciertos particulares, de cotejar la identidad del titular de la huella contra la base de datos de la Registraduría³².

Así pues, esta herramienta se ha convertido en una estrategia de fuerte impacto en el ámbito financiero, ya que contribuye a que se cree una identidad digital, que se caracteriza por³³:

La identidad digital es la representación única de un sujeto en una transacción o entorno online. Para validar dicha identidad existen tres tipos de factores de autenticación: la primera incluye algo que sabes, cómo la contraseña o preguntas y respuestas de seguridad; la segunda, algo que tienes, como un otp (one time password); y la tercera, algo que eres: como datos biométricos tales como reconocimiento de voz o reconocimiento facial.

Dichas estrategias se han venido implementando con mayor fuerza en los bancos, buscando dar aplicabilidad a los requerimientos estipulados en la Circular Externa 042 de 2012 que establece:

³² CERTICAMARA S.A. El futuro de la biometría en el sector financiero colombiano: en línea disponible en <http://blogs.portafolio.co/seguridad-informatica-certicamara-sa/futuro-la-biometria-sector-financiero-colombiano/>

³³ https://revistaitnow.com/it_connect/la-biometria-el-nuevo-aliado-para-cuidar-la-identidad-digital-de-los-ciudadanos/

Una serie de medidas encaminadas a fortalecer la seguridad y la calidad en el manejo de la información de los clientes y usuarios de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, bien sea que acudan directamente a las oficinas, a cualquiera de los medios (tarjetas débito y crédito) o de los canales (cajeros automáticos, receptores de cheques, receptores de dinero en efectivo, datáfonos, sistemas de audio respuesta –IVR-, centros de atención telefónica - Call Center, Contac Center- sistemas de acceso remoto para clientes, Internet y dispositivos móviles) a través de los cuales éstas prestan sus servicios³⁴.

Por lo que, es en la medida en que se le dé aplicabilidad a cada una de las estrategias y leyes relacionadas con la protección del consumidor financiero, que se podrá continuar fortaleciendo el régimen de protección que hace parte del entorno de las entidades bancarias y sus respectivas plataformas electrónicas.

CONCLUSIONES

La realización del trabajo investigativo permitió reconocer que en el país se han venido articulando normas en las que se estipula de manera clara la responsabilidad que tienen las entidades bancarias y financieras de brindar protección al consumidor, sobre todo aquellos que se adentran en el ecosistema digital que cada vez despierta un mayor interés en esto, pues son ellos los que realizan el mayor impacto de los riesgos cibernéticos. Ejemplo de esto, es la Ley 1328 de 2009 en donde se establecen los deberes, derechos y principios que deben regir cada una de las negociaciones que se hagan entre el banco y las personas que solicitan un determinado servicio.

De igual manera, se pudo reconocer que los consumidores financieros cuentan para su protección con el Sistema de Atención al Consumidor y el Defensor Financiero,

³⁴<https://contadormmc.files.wordpress.com/2016/08/sintesis-circular-ext-042-de-2012-superfinanciera.pdf>

que deben estar presentes en cada entidad financiera, pues son las personas que hacen parte de las mismas los que se encargan de revisar las quejas de los clientes y dar una respuesta que se encuentre sujeta a las prescripciones normativas.

La educación que es un derecho del consumidor financiero contemplado en la ley 1328 de 2009 se ha convertido en un mecanismo de control para evitar fraudes en el la banca digital y tradicional. Por tal razón, es que en las entidades bancarias se han venido fortaleciendo los canales de comunicación; buscando que los usuarios tengan un conocimiento claro de los cuidados que debe tener al momento de usar sus tarjetas de credito en diferentes actividades.

Por último, se pudo reconocer que en las entidades bancarias se ha venido trabajando no solo en capacitar a los consumidores, sino que se les ha brindado nuevas tecnologías para que gocen de mayor protección, buscando con esto dar cumplimiento a cada estipulación hecha en las normatividades que regulan este aspecto en el país.

BIBLIOGRAFÍA

BANCO AGRARIO. Defensor del consumidor financiero: en línea. Disponible en. <https://www.bancoagrario.gov.co/SAC/Paginas/DefensorConsumidorFinanciero.aspx>

BANCOLDEX. ¿Sabe que es el sistema financiero colombiano? En línea. Disponible. <https://www.bancoldex.com/sabe-que-es-el-sistema-financiero-colombiano-1630>

BANCO POPULAR. Consumidor financiero. En línea. Disponible en. <https://www.bancopopular.com.co/wps/portal/bancopopular/inicio/informacion-interes/sistema-atencion-consumidor-financiero>

BANCO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Política general de seguridad de la información. En línea. Disponible en. <https://www.banrep.gov.co/es/politicas-de-seguridad-de-la-informacion>

CERTICAMARA S.A. El futuro de la biometría en el sector financiero colombiano: en línea disponible en <http://blogs.portafolio.co/seguridad-informatica-certicamara-sa/futuro-la-biometria-sector-financiero-colombiano/>

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 2179. (30 de diciembre de 1992). Por el cual se introducen algunas modificaciones al Estatuto Orgánico del Sistema Financiero: en Línea. Disponible en. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_2179_1992.html

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 663 (2 de abril de 1993). "Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración. En línea. Disponible en. <https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/estructura-jur%C3%ADdica/decretos/decreto663de1993.pdf?sfvrsn=2>

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 795 (14 de enero de 2003). Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones. En línea Disponible en. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0795_2003.html

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1328 (Julio 15 de 2009). Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones: en línea Disponible en. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA Ley 1480 (Octubre 12 de 2011). Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. En línea. Disponible en. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 2281 DE 2010. por el cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero. En línea. Disponible en. https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/estructura-jur%C3%ADdica/editorial/editorial_5-funcionesdefensorconsumidor.pdf?sfvrsn=2

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Decreto 2555 de 2010. por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones. En Línea. Disponible en. <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/col108373.pdf>

CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA. Artículo 78. En Línea. Disponible en. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sentencia SC18614-2016 DE 19 de diciembre de 2016. En línea. Disponible en. http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=jurcol&document=jurcol_cf78b0b5d3a3476cb6e3471471144a7b

CORTES. Protección de información de los consumidores. En línea. Disponible en. <https://computerworld.co/proteccion-de-la-informacion-de-los-consumidores-financieros/>

DURAN, Julio, Determinación del Derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma. En Línea disponible en. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/download/13329/13956/>

ECD, Improving Financial Literacy, OECD, Paris, 2005, p. 13.

FINAGRO, Sistema Integrado de Atención al consumidor financiero. En línea. Disponible en https://www.finagro.com.co/sites/default/files/cme-doc-001_manual_sac_0.pdf

GLOBAL SECURITIES COLOMBIA. Manual Sistema de Atención al consumidor Financiero SAC, en línea. Disponible en. https://www.globalcdb.com/wp-content/uploads/2020/07/O_SAC_M_001-Manual-SAC-ver-8.pdf

LA REPUBLICA. Revolución digital en la banca. En Línea disponible en. <https://www.larepublica.co/finanzas-personales/revolucion-digital-en-la-banca-2906227>

LORENZETTI Ricardo Luis. Consumidores. Ed. Rubinzal-Culzoni, Santafé Argentina. 2003. p.115,116: en línea Disponible en. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/2612/ARTICULO%20DEFINITIVO%20LUIS%20FERNANDO%20CELI.pdf?sequence=1>

MUÑOZ, Stephany. Análisis de la protección al consumidor financiero en las transacciones electrónicas bancarias. Universidad Cooperativa de Colombia. En línea. Disponible en.

.<https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/1861/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20LA%20PROTECCI%C3%93N%20AL%20CONSUMIDOR%20FINANCIERO%20EN%20LAS%20TRANSACCIONES%20ELECTR%C3%93NICAS%20BANCARIAS%20EN%20COLOMBIA.pdf>

PEREZ; Edwin. Los doce derechos del consumidor colombiano. En Línea disponible en. <https://revistapym.com.co/destacados/12-derechos-del-consumidor-colombiano> PERIODICO PORTAFOLIO. Fraude Electrónico. El principal problema del sistema financiero: en línea, Disponible en. <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/fraude-electronico-el-principal-problema-del-sistema-financiero-511655>

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. En Línea Disponible en. <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/id/60607/reAncha/1/c/20493>

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Circular 029 de 2019: En línea. Disponible en. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/10099659>