



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023135648-025-000

Fecha: 2024-08-05 17:58 Sec.día 1642

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Remitente: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES
TRES
Destinatario:: 80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES
JURISDICCIONALES

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-.

Número de Radicación : 2023135648-025-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-6495
Demandante : ANA CECILIA MOLINA MURCIA

Demandados : BANCO SERFINANZA S.A.

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2º del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes al expediente resultan suficientes para resolver el fondo del litigio sin que se evidencie la necesidad de decretar ni practicar alguna de oficio, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente **sentencia escrita**, lo anterior en desarrollo de los principios de economía procesal, de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal y el derecho fundamental de acceso efectivo a la administración de justicia en obtener una pronta decisión.

SENTENCIA

Reunidos los presupuestos procesales y condiciones materiales para proferir fallo de mérito, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, bajo la perspectiva del régimen de protección al consumidor financiero, a resolver en derecho la controversia surgida entre la señora **ANA CECILIA MOLINA MURCIA** y **BANCO SERFINANZA S.A**, dirigida a que se declare responsable a la entidad financiera respecto de la aprobación de la tarjeta de crédito terminada en el No. ***0522 cuya titularidad desconoce la demandante y, en consecuencia, se condene a la entidad a que se cancele la tarjeta de crédito discutida, se expida el paz y salvo de la obligación y se elimine cualquier consecuencia perjudicial para la demandante con ocasión de la aprobación y utilización del producto financiero.



En primer lugar, hay que tener en cuenta que el contrato de apertura de crédito se encuentra contemplado en los artículos 1400 a 1407 CCo, encontrándose que se trata de un contrato que ha de celebrarse bajo un escenario de expresa protección constitucional, basando tanto en el del derecho del consumidor previsto por el artículo 78 de la Carta Política, como en el ejercicio de la actividad financiera, de evidente interés público como lo establece el artículo 335 ibídem, en la medida en que maneja, aprovecha e invierte recursos captados del público y por ello, requiere de previa autorización del Estado para su ejercicio, naturaleza que exige de las entidades que la ejercen, **mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de la misma**, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, **generando un régimen especial** en sus relaciones contractuales.

En torno al estándar de diligencia propio de las entidades financieras, la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta, medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (artículo 5° y 7° de la Ley 1328 de 2009), las cuales corresponden a un conjunto de derechos que integra el núcleo mínimo de protección vigente *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*.

En efecto, la prestación adecuada, confiable, eficiente y segura de los servicios ofrecidos por las entidades bancarias, ha determinado la adopción de medidas, controles y protocolos de variada índole que nutren el contenido obligacional propio del contrato, cualificando el estándar de conducta al que se encuentran supeditadas, como expresamente se consagra en la Ley 1328 de 2009. Al respecto, su artículo 3° estableció los principios que rigen las relaciones entre consumidores financieros y entidades vigiladas, entre ellos, el de *“debida diligencia”*, a cuyo tenor *“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”*.

En armonía con lo anterior, se contemplan unos requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, respecto de lo cual es preciso indicar que la prestación adecuada por parte de las entidades vigiladas por esta Superintendencia, exige entre otras medidas, como se indicó, en el marco de la debida diligencia, el cumplimiento de los procedimientos para obtener un conocimiento efectivo, eficiente y oportuno de un potencial cliente y verificar los soportes necesarios para contratar con la persona que se identificó en su momento al tenor de lo previsto en el numeral 4.2.2.2.1 y siguientes de la Parte I, Título IV, Capítulo IV de la Circular la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, entre los cuales, se consagra:

“4.2.2.2.1.1.1. Identificación del cliente. Las entidades vigiladas deben contar con políticas y procedimientos que les permitan identificar y verificar la identidad del potencial cliente, sea persona natural, persona jurídica o estructura sin personería jurídica, al momento de su vinculación en ambientes presenciales y no presenciales. Para el caso de personas naturales, dichas políticas y procedimientos deben consistir en verificar el documento de identidad expedido por la autoridad competente (...)

Adicionalmente, dichas políticas y procedimientos deben prever la verificación efectiva de la identidad de los potenciales clientes al momento de su vinculación utilizando datos e información de fuentes confiables e independientes. Para el efecto, las entidades vigiladas pueden utilizar: (i) certificados de firma digital, de acuerdo a lo establecido en la Ley 527 de 1999 y sus decretos reglamentarios, o las normas que la modifiquen, deroguen o subroguen; (ii) biometría, conforme a las instrucciones impartidas por esta



*Superintendencia en el Capítulo I del Título II de la Parte I de esta CBJ; (iii) mecanismos fuertes de autenticación, conforme a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en el Capítulo I del Título II de la Parte I de esta CBJ; (iv) la información disponible en los bancos de datos administrados por operadores de información (vr.gr. centrales de riesgo) en los términos previstos en la Ley 1266 de 2008 y sus decretos reglamentarios, o las normas que la modifiquen, deroguen o subroguen; y/o (v) cualquier otro mecanismo tecnológico que **garantice la realización de una verificación efectiva de la identidad del potencial cliente conforme a lo establecido en el Capítulo I del Título II de la Parte I de esta CBJ**"*

Bajo dicho contexto normativo, procede la Delegatura a analizar de manera conjunta el material probatorio allegado, a fin de establecer si se predica el incumplimiento de la pasiva que le imputa el actor, o si por el contrario se acredita un hecho exonerativo de la responsabilidad de la entidad demandada.

En virtud de ello, el objeto de controversia recae en establecer si existe responsabilidad contractual de BANCO SERFINANZA S.A. por la aprobación de la tarjeta de crédito ****0522 de presunta titularidad de la demandante, así como en relación con las operaciones realizadas con cargo a dicho producto y en caso afirmativo si hay lugar a acceder a las pretensiones de la demanda.

Frente a lo anterior, sea del caso anotar que la demandante ha sido enfático desde su escrito de demanda y las reclamaciones presentadas a la entidad que no solicitó ningún tipo de tarjeta de crédito ni otro producto con la entidad financiera demandada.

Señala la entidad financiera, que frente a la reclamación de la demandante, se respondió indicándose la posición del Banco que tuvo como fuente el informe de seguridad adelantado por la entidad.

Sobre el particular, la entidad financiera allegó el informe de seguridad del cual se evidencia, a modo general, lo siguiente en cuanto a la verificación de la identidad del solicitante:

- Al realizar la verificación de información diligenciada en el formulario de nuestro sitio web, versus la información contenida en CIFIN y la reclamación, se evidenció coincidencia el número telefónico reportado en ellos
- Como requisito para la vinculación mediante los canales virtuales del banco se tiene un segundo factor de autenticación enviado a través de mensaje de texto (SMS) y correo electrónico, el teléfono 3133136705 registra al validar los datos históricos de centrales de riesgos, este cuenta con antigüedad de 6 años.

Se puede concluir de lo anterior que, la validación de identidad de quien estaba realizando la solicitud del producto financiero, se circunscribió única y exclusivamente al número celular que fue enunciado en el formato digital propuesto por el banco, toda vez que la coincidencia es sobre el número de contacto reportado y la segunda validación fue al mismo número ya validado.

Ahora bien, es importante en este punto mencionar que la demandante ha manifestado en múltiples oportunidades que su línea telefónica sufrió una novedad, ya que para el 2 de diciembre de 2022 dejó de funcionar, hasta el 6 del mismo mes, fecha en la cual pudo recuperar su línea telefónica.

Situación de amplia relevancia, en la medida que la solicitud del producto financiero objeto de la controversia se realizó el 4 de diciembre de 2022, fecha en la cual la demandante no contaba con su línea telefónica, situación que se encuentra acreditada con la comunicación del 26 de mayo de 2023 de la Gerente de reclamaciones del Cliente de Claro como respuesta al radicado NR. 4488230001170447, sobre el cual no se pronunció, ni presentó tacha alguna la entidad financiera.



En ese orden de ideas, en el presente caso este Despacho solamente puede concluir que no se cumplió con las instrucciones impartidas por esta Superintendencia pues lo cierto es que al haber dispuesto una validación únicamente a partir del número telefónico de la demandante, no era posible **garantizar la realización de una verificación efectiva de la identidad del potencial cliente** conforme lo exige la Circular Básica Jurídica por lo que la aprobación del producto financiero no debió tener lugar, encontrándose comprometida la responsabilidad de BANCO SERFINANZA S.A. en relación con la debida diligencia que le era exigible al momento de colocar los productos objeto de controversia.

En esa medida, habrán de declararse carentes de efecto las excepciones que la entidad financiera intituló **SE CUMPLIERON CON LOS REQUISITOS DE AUTENTICACIÓN PARA LA EXPEDICIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO DIGITAL, VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN CIFIN CON LA RECLAMACIÓN PRESENTADA POR LA ACCIONANTE, y BUENA FE OBJETIVA.**

Ahora, de conformidad con el numeral 9 del artículo 58 de ley 1480 de 2011, este Despacho condenará a la entidad demandada a asumir la totalidad de dicha obligación, esto es, la tarjeta de crédito ***0522 incluyéndose el capital, intereses corrientes, moratorios y demás gastos relacionados con dichos productos, exonerándose del pago de esas sumas al aquí demandante, debiéndose remitir la respectiva certificación al demandante lo cual deberá efectuar en un término de QUINCE (15) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión.

Por su parte, frente a la información que reposa en las bases de datos, la Ley 1266 de 2008 estableció como derecho de los titulares de la información frente a las fuentes de información, en este caso, la entidad financiera, a *“Solicitar información o pedir la actualización o rectificación de los datos contenidos en la base de datos, lo cual realizará el operador, con base en la información aportada por la fuente, conforme se establece en el procedimiento para consultas, reclamos y peticiones”* (Artículo 6 numeral 2.2) y, atendiendo lo aquí resuelto se ordenará a que la entidad que proceda a la eliminación de todos los reportes remitidos a las centrales de información relacionados con la tarjeta de crédito ****0522 de manera que no se registre en el récord del actor registro de dicho producto, lo cual deberá efectuar en el término de QUINCE (15) días hábiles antes señalado.

Finalmente, téngase de presente que el trámite de la acción de protección al consumidor se caracteriza por ser ágil y expedito, en la medida en que la mayoría de las gestiones de notificación y afines que en principio estarían en cabeza de las partes, la Delegatura adelanta las mismas brindado el apoyo requerido para tal fin, que es un expediente virtual y las audiencias se llevaron a través de los canales habilitados para el efecto por lo que atendiendo a que el numeral 8º del artículo 365 del C.G.P a cuyo tenor, *“solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación”*, pues no habrá condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, sin que la conducta de la parte demandante conlleve per se ese efecto.

Conforme con las consideraciones expuestas, la **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR carente de efecto las excepciones que la entidad financiera intituló **SE CUMPLIERON CON LOS REQUISITOS DE AUTENTICACIÓN PARA LA EXPEDICIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO DIGITAL, VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN CIFIN CON LA RECLAMACIÓN**



PRESENTADA POR LA ACCIONANTE, y BUENA FE OBJETIVA de conformidad con las consideraciones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: DECLARAR contractualmente responsable a **BANCO SERFINAZA S.A.** en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por **ANA CECILIA MOLINA MURCIA** en relación con la aprobación de la tarjeta de crédito ****0522.

TERCERO: ORDENAR a la entidad **BANCO SERFINAZA S.A.** a que proceda en un lapso no mayor a QUINCE (15) días hábiles, contados a partir de la ejecutoria de este proveído a (i) asumir la totalidad del de dicha obligación, esto es, la tarjeta de crédito ***0522 incluyéndose el capital, intereses corrientes, moratorio y demás gastos relacionados con dichos productos, exonerándose del pago de esas sumas al aquí demandante, debiéndose remitir la respectiva certificación a **ANA CECILIA MOLINA MURCIA** y; (ii) proceder a solicitar la eliminación de todos los reportes remitidos a las centrales de información relacionados con la tarjeta de crédito ****0522, de manera que no se registre en el récord del señor **CARLOS JULIO MURCÍA GARCÍA** registro de dichos productos.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **BANCO SERFINAZA S.A.**, dentro de los DIEZ (10) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

CUARTO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

Copia a:

Elaboró:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Revisó y aprobó:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado



La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 6 de agosto de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario