



GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CÁMARA

(Artículo 36, Ley 5ª de 1992)

IMPRESA NACIONAL DE COLOMBIA

www.imprenta.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XXXII - N° 709

Bogotá, D. C., miércoles, 14 de junio de 2023

EDICIÓN DE 9 PÁGINAS

DIRECTORES:

GREGORIO ELJACH PACHECO

SECRETARIO GENERAL DEL SENADO

www.secretariasenado.gov.co

JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA

SECRETARIO GENERAL DE LA CÁMARA

www.camara.gov.co

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PÚBLICO

CÁMARA DE REPRESENTANTES

PONENCIAS

INFORME DE PONENCIA PARA SEGUNDO DEBATE DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 223 DE 2022 CÁMARA

por medio del cual se establecen medidas para proteger al consumidor financiero frente a los delitos en contra de la información y de los datos en el sector financiero y se dictan otras disposiciones.

INFORME DE PONENCIA PARA SEGUNDO DEBATE DEL PROYECTO DE LEY NO. 223 DE 2022 CÁMARA

“Por medio del cual se establecen medidas para proteger al consumidor financiero frente a los delitos en contra de la información y de los datos en el sector financiero y se dictan otras disposiciones”

Bogotá, D.C., junio de 2023

Doctora

LUVI KATHERINE MIRANDA PEÑA

PRESIDENTE

Comisión Tercera Constitucional Permanente

Cámara de Representantes

Congreso de la República

Referencia: Informe de ponencia para segundo debate del Proyecto de Ley No. 223 de 2022 Cámara “Por medio del cual se establecen medidas para proteger al consumidor financiero frente a los delitos en contra de la información y de los datos en el sector financiero y se dictan otras disposiciones”.

Respetada Presidente,

En cumplimiento del encargo hecho por la Honorable Mesa Directiva de la Comisión Tercera de la Cámara de Representantes y de conformidad con lo establecido en el Artículo 156 de la Ley 5ª de 1992, los firmantes procedemos a rendir informe de ponencia para segundo debate del Proyecto de Ley No. 223 de 2022 Cámara “Por medio del cual se establecen medidas para proteger al consumidor financiero frente a los delitos en contra de la información y de los datos en el sector financiero y se dictan otras disposiciones”.

I. TRÁMITE DE LA INICIATIVA

La presente iniciativa fue radicada por los HH.RR. Jorge Eliécer Tamayo Marulanda, José Elicer Salazar López, Hernando Guida Ponce, Milene Jarava Díaz, Astrid Sánchez Montes De Oca, Ana Paola García Soto, Teresa de Jesús Enriquez, Saray Elena Robayo Bechara, Diego Caicedo Navas, Alexander Guarín Silva, Camilo Esteban Ávila Morales, Luis David Suarez Chadid, Ruth Caicedo de Enriquez, Jorge Méndez Hernández, Julio César Triana Quintero, Alvaro Henry Monedero Rivera, Óscar Rodrigo Campo Hurtado, Duvalier Sánchez Arango, Luis Alberto Albán Urbano, Pedro José Suárez Vacca, Alirio Uribe Muñoz y Hugo Alfonso Archila Suárez; y los HH.SS. Berner Zambrano Eraso, Norma Hurtado Sánchez, Alfredo Rafael Deluque Zuleta, José David Name Cardozo, Julio Elías Chagui Flórez, Carlos Abraham Jiménez López, Alejandro Carlos Chacón C. y Pedro Hernando Flórez Porras el 04 de octubre de 2022. Posteriormente fuimos nombrados para rendir ponencia de primer debate los HH.RR. Julian Peinado Ramírez, Carlos Alberto Carreño

Marín, Carlos Alberto Cuenca Chau Y Katherine Miranda Peña para rendir ponencia de primer debate.

El pasado 10 de mayo de 2023 se llevó a cabo la discusión de la ponencia de primer debate en la Comisión Tercera de la Cámara de Representantes. Esta fue aprobada por unanimidad y sin proposiciones.

II. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los autores señalan que el propósito del proyecto es establecer más y mejores herramientas de protección a los derechos de los tarjetahabientes, que utilizan los servicios de los establecimientos de crédito, de los cuales hacen parte los establecimientos bancarios al tenor del que en el artículo 2º del Decreto 663 de 1993. Al respecto, señalan que la necesidad de adicionar el alcance de algunos derechos de los consumidores financieros poseedores de tarjetas de crédito y débito, surge del auge evidente de la defraudación por medios virtuales y las consecuencias que estos usuarios deben asumir como producto de la no reposición oportuna, en algunos casos, de los recursos por parte de los establecimientos bancarios, cuando no es la negativa rotunda a reintegrarse como quiera se invierten la carga de la prueba o simplemente determinan de manera unilateral, que la culpabilidad es del cliente de la entidad.

Los autores citan la sentencia SC18614-2016 del 19 de diciembre de 2016, radicación nro. 05001-31-03-001-2008-00312-01 de manera ilustrativa para señalar que existe amplia jurisprudencia que respalda la protección y derechos de usuario objeto de defraudación o sustracción de recursos por medios virtuales. Esta es una sentencia de casación en que la Corte Suprema de Justicia analiza el caso en “Tax Individual S.A. solicitó declarar contractualmente responsable al Banco AV Villas por la sustracción no autorizada de \$124'590.000 de su cuenta de ahorros, suma que debe reembolsarle con intereses comerciales desde el veintitrés de noviembre de dos mil siete o debidamente indexada”. La Corte aprovecha la oportunidad para evaluar y hacer una serie de consideraciones en relación con las defraudaciones financieras. De esta sentencia, se extraen apartes citados en el proyecto de ley y que enfatizan una serie de argumentos que lo justifica. De esto considera relevante:

1. La diligencia superior que se espera de las entidades bancarias. Al respecto:

“La importancia de tal actividad en el orden social y económico, justifica el establecimiento de controles y políticas restrictivas en su desarrollo, amén de llevar insita la exigencia para las instituciones financieras de un mayor grado de diligencia y profesionalismo, porque la actividad que desarrollan además de profesional, tiene los rasgos de ser habitual, masiva y lucrativa, requiere de una organización para ejecutarla y del conocimiento experto y singular sobre las operaciones que comprende, así como de los productos y servicios que ofrece al público, razón por la cual los estándares de calidad, seguridad y

<p>eficiencia que se le reclaman, son más altos que los exigidos a un comerciante cualquiera”.</p> <p>2. La protección especial que se debe brindar a los ahorradores y depositantes, considerando que son la parte débil en la relación contractual.</p> <p>“Toda vez que los adquirentes de los productos ofrecidos por los bancos, entre los cuales están los titulares de cuentas corrientes y de ahorro, constituyen la parte débil de la relación y el Banco, en principio, tiene una posición dominante, la intromisión estatal en esa dinámica mercantil tiene entre sus objetivos que «esté en concordancia con el interés público»; se tutelen preferentemente las expectativas de ahorradores y depositantes; y las operaciones «se realicen en adecuadas condiciones de seguridad y transparencia», al tenor del artículo 46 ibidem”.</p> <p>3. El deber de seguridad, que es uno de los deberes que surge entre el banco y el cliente.</p> <p>“En ambos contratos, la institución bancaria no solo tiene la obligación de custodia de los dineros recibidos del depositante, sino de garantizar la seguridad de los servicios que ofrece y de las operaciones que permite realizar en relación con tales depósitos, labores en las que, como las demás inherentes a su actividad, debe obrar con la diligencia propia de un profesional, de tal forma que el sector no pierda la confianza del público.</p> <p>En ese sentido, se ha indicado que la seguridad es uno de los deberes significativos en la relación banco – cliente. «La obligación de seguridad puede considerarse como aquella en virtud de la cual una de las partes del contrato se compromete a devolver al otro contratante, ya sea en su persona o en sus bienes, sanos y salvos a la expiración del contrato, pudiendo ser asumida tal obligación en forma expresa por las partes, ser impuesta por la ley, o bien surgir tácitamente del contenido del contrato a través de su integración sobre la base del principio de buena fe»”.</p> <p>4. El que se presten servicios por internet supone un deber del banco de tener una mayor diligencia y el que asume el riesgo de defraudaciones asociados a dichos servicios. Así:</p> <p>“En suma, los Bancos al ofrecer a sus clientes la prestación de servicios bancarios a través de un portal de internet, las medidas de precaución y diligencia que le son exigibles no corresponden a las mínimas requeridas en cualquier actividad comercial, sino a aquellas de alto nivel que puedan</p> <p>¹ BARBIER, Eduardo Antonio. Contratación Bancaria, Tomo I, Consumidores y usuarios, Buenos Aires: Editorial Astrea, 2ª Edición, 2002, pág. 42.</p>	<p>garantizar la realización de las transacciones electrónicas de forma segura, siendo requerida la implementación de herramientas, instrumentos o mecanismos tecnológicos adecuados, idóneos y suficientes para evitar la contingencia de la defraudación por medios virtuales o minimizar al máximo su ocurrencia, rodeando de la debida seguridad el entorno web en que se desarrolla, los elementos empleados, las contraseñas y claves, el acceso al sistema, la autenticación de los usuarios, la trazabilidad de las transacciones, el sistema de alertas por movimientos sospechosos o ajenos al perfil transaccional del cliente y el bloqueo de cuentas destinatarias en transferencias irregulares, de ser el caso”.</p> <p>5. Finalmente, la conclusión de que corresponde al banco asumir la responsabilidad en este tipo de defraudaciones, lo que corresponde el centro del presente proyecto. En ese sentido:</p> <p>“De la exposición que precede, queda claro que en el caso de defraudación por transacciones electrónicas, dado que tal contingencia o riesgo es inherente a la actividad bancaria la cual es profesional, habitual y lucrativa, cuya realización requiere de altos estándares de diligencia, seguridad, control, confiabilidad y profesionalismo, que también tienen que ser atendidos en materia de seguridad de la información que sea transmitida por esa vía, siendo innegable e ineludible su obligación de garantizar la seguridad de las transacciones que autoriza por cualquiera de los medios ofrecidos al público y con independencia de si los dineros sustraídos provienen de cuentas de ahorro o de cuentas corrientes.</p> <p>De ahí que atendiendo la naturaleza de la actividad y de los riesgos que involucra o genera su ejercicio y el funcionamiento de los servicios que ofrece; el interés público que en ella existe; el profesionalismo exigido a la entidad y el provecho que de sus operaciones obtiene, los riesgos de pérdida por transacciones electrónicas corren por su cuenta, y por lo tanto, deben asumir las consecuencias derivadas de la materialización de esos riesgos a través de reparar los perjuicios causados, y no los usuarios que han confiado en la seguridad que les ofrecen los establecimientos bancarios en la custodia de sus dineros, cuya obligación es apenas la de mantener en reserva sus claves de acceso al portal transaccional.</p> <p>Desde luego que consumada la defraudación, el Banco para exonerarse de responsabilidad, debe probar que esta ocurrió por culpa del cuentahabiente o de sus dependientes, que con su actuar dieron lugar al retiro de dinero de la cuenta, transferencias u otras operaciones que comprometieron sus recursos, pues amén de que es este quien tiene el control de mecanismo que le permiten hacer seguimiento informático a las operaciones a través de controles</p>
<p>implantados en los software especializados con los que cuentan, la culpa incumbe demostrarla a quien la alegue (art. 835 C.Co.), pues se presume la buena fe «aún la exenta de culpas»”.</p> <p>Finalmente, concluye el proyecto señalando que es necesario introducir modificaciones a la ley que establece el Régimen de Protección al Consumidor Financiero, también conocida como Ley 1328 de 2009, de tal manera que las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia asuman o implementen los mecanismos que garanticen que ante una defraudación virtual o de medios electrónicos, los recursos del usuario o consumidor financiero, sean restituidos o se le garantizará el acceso a los mismos, de manera oportuna y sin dilaciones.</p> <p>III. CONSIDERACIONES DE LOS PONENTES</p> <p>Al revisar la información disponible, se encuentra que en Colombia existe un porcentaje elevado respecto a los ciberdelitos, dado que se registró un incremento del 21% para 2021 sobre estos casos según la Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT). De acuerdo a los informes “se identificó que han sido suplantadas al menos (8) entidades de gobierno con la finalidad de enviar en correos fraudulentos enlaces maliciosos que redireccionan la navegación de los usuarios hacia sitios en internet, infectados previamente”².</p> <p>De esta manera, se evidencia cómo en el país hay una relevante falencia en el tratamiento de estos delitos financieros, debido a que incluso se atenta contra instituciones gubernamentales, por lo cual, son muchas empresas tanto públicas como privadas las que, con el uso de su nombre, han sido usadas para realizar estafas y fraudes electrónicos.</p> <p>En consideración a los delitos con mayor crecimiento durante el 2021, se tiene:</p> <p>1. Un registro de 13.458 casos de usurpación de datos personales a través de las campañas de Phishing³ que permiten generar fraudes relacionados con solicitudes de crédito o</p> <p>² Yohai, A. (2021). Tendencias del cibercrimen 2021 -2022 Nuevas amenazas al comercio electrónico. CCIT. Fuente consultada de: https://www.ccit.org.co/estudios/tendencias-del-cibercrimen-2021-2022-nuevas-amenazas-al-comercio-electronico/</p> <p>³ es el delito de engañar a las personas para que compartan información confidencial como contraseñas y números de tarjetas de crédito. Fuente de consulta: https://es.malwarebytes.com/phishing/</p>	<p>tarjetas de crédito, seguros o venta de datos en la Deep Web para falsificación de datos personales, entre otros.</p> <p>2. Un total de 9.926 denuncias en el acceso abusivo a sistemas informáticos, lo cual ha permitido el ciberataque que atenta contra la seguridad informática en la infraestructura del sistema.</p> <p>3. Una cifra de 17.608 denuncias de hurto por medios informáticos que se relacionan directamente “por afectar y comprometer las cuentas bancarias de las personas y empresas afectadas sin importar el capital o tamaño de estas.”</p> <p>Esto supone entonces que sí hay un problema que se está evidenciando en las cifras en la relación con la materialización de estas prácticas. Así mismo, si bien se ha encontrado posiciones que reclaman acciones por parte del usuario o que reclaman mayor responsabilidad del mismo, hay otras posiciones que van más allá. Se encuentran menciones de la responsabilidad de educar al usuario de los servicios financieros, pero razonablemente se hacen cuestionamientos respecto al alcance de la educación para evitar los fraudes⁴. Así mismo, se encuentran otras legislaciones en que en defraudaciones como el phishing los bancos son responsables: la de Bélgica⁵ y la de España⁶.</p> <p>Por otro lado, se ha señalado que en Colombia no hay claridad legal respecto a la responsabilidad de los bancos respecto a este tipo de actuaciones. Esto representa una asimetría entre la jurisprudencia – como se mostró – y la claridad en materia legal. Por eso, se ve de manera favorable la presente iniciativa y se considera importante continuar con su trámite en el Congreso de la República.</p> <p>IV. CONCEPTOS</p> <p>Durante el trámite de la iniciativa se ha recibido dos conceptos. Uno de la Superintendencia de Industria y Comercio. En este, se sugiere revisar el término y concepto de “Posición Dominante de las Entidades Financieras y de los establecimientos de crédito” que se encuentra en el numeral c) del artículo 2 del proyecto, por considerar que puede llevar a confusiones. En ese sentido, se afirma que ya hay una definición de “Posición Dominante” como “la posibilidad de determinar directa o indirectamente las condiciones de un mercado”, contemplada en el artículo 45 del Decreto 2153 de 1992.</p> <p>⁴ Consumer Action. (s.f.). Banks should take more responsibility for scams. Recuperado de: https://consumeraction.org.au/banks-should-take-more-responsibility-for-scams/</p> <p>⁵ Moeyersons, R. (s.f.). Phishing: the bank is liable. Recuperado de: https://seeds.law/en/news-insights/phishing-the-bank-is-liable/#:~:text=1%20the%20bank%20can%20prove,repayment%20of%20the%20misappropriated%20funds.</p> <p>⁶ Baos, C. (13 de junio de 2022). Bank responsibility in phishing fraud cases. Legal advice. Spanish Expert lawyers in banking law. Recuperado de: https://www.white-baos.com/en/bank-liability-for-phishing-banking-law-in-spain/</p>

Por otro lado, el Dr. Andrés Palacios Lleras, Profesor Principal de Carrera de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad del Rosario envió un concepto en que afirma que la iniciativa está bien encaminada y hace algunas sugerencias al proyecto de ley. Esta se concentra en tres (3) puntos específicos:

1. Respecto a la presunción de responsabilidad de las entidades financieras, sugieren dar claridad en la forma que puede desvirtuarse. Esto ya se había hecho en el texto propuesto y aprobado en primer debate, sin embargo, se toman elementos de la propuesta para mejorar la redacción actual.
2. Sugiere adherir un artículo nuevo que modifique el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009 de manera que los contratos sean claros para los usuarios. Se acoge la propuesta como un numeral nuevo en el artículo 7 de la Ley 1328 de 2009.
3. Se sugiere modificar el término que tienen las entidades financieras para responder reclamos, de manera que pase de cinco (5) a diez (10) días hábiles en el artículo 4.
4. Sugiere modificar el requisito de presencialidad establecido en el artículo 8 para clientes nuevos.

V. PLIEGO DE MODIFICACIONES

Considerando la revisión del articulado, se presente el siguiente pliego de modificaciones al texto radicado:

Texto aprobado en primer debate	Texto propuesto para segundo debate	Observación
Artículo 1. Objeto. La presente ley, busca establecer más y mejores herramientas para los consumidores financieros, debido a las constantes afectaciones ocasionadas a ellos por los delitos relacionados con la protección de la información y de los datos frente a las diferentes barreras administrativas, generadas por las entidades financieras y/o establecimientos de crédito.	Artículo 1. Objeto. La presente ley, busca establecer más y mejores herramientas para los consumidores financieros, debido a las constantes afectaciones ocasionadas a ellos por los delitos relacionados con la protección de la información y de los datos frente a las diferentes barreras administrativas, generadas por las entidades financieras y/o establecimientos de crédito.	Sin modificaciones.
Artículo 2. Definiciones. Para la presente ley se	Artículo 2. Definiciones. Para la presente ley se	Se modifica el término y definición b) respecto a la definición de riesgo

usarán las siguientes definiciones:

a) Fraude Electrónico o informático: Se entenderá como fraude electrónico o informático, a todos los hechos o conductas punibles establecidas en el ordenamiento jurídico colombiano sobre la materia. Esto incluye las prácticas denominadas como phishing, pharming, vishing y smishing.

b) Riesgo Profesional: Es el riesgo que asumen las instituciones financieras y/o establecimientos de crédito, por ejercer la actividad financiera, y, que no le es transmisible al consumidor financiero.

c) Posición Dominante de las Entidades Financieras y de los establecimientos de crédito: Se entiende que las entidades financieras y/o establecimientos de crédito, tienen una posición dominante frente al consumidor financiero, al tener contratos de adhesión y al ser quienes determinan los canales de servicio y de plataformas tecnológicas para la prestación de servicios a sus clientes, de conformidad con la ley.

usarán las siguientes definiciones:

a) Fraude Electrónico o informático: Se entenderá como fraude electrónico o informático, a todos los hechos o conductas punibles establecidas en el ordenamiento jurídico colombiano sobre la materia. Esto incluye las prácticas denominadas como phishing, pharming, vishing y smishing.

b) Riesgo Profesional: Es el riesgo que asumen las instituciones financieras y/o establecimientos de crédito, por ejercer ~~la~~ una actividad **profesional especializada** financiera, y, que no le es transmisible al consumidor financiero.

c) Posición Dominante de las Entidades Financieras y de los establecimientos de crédito: Se entiende que las entidades financieras y/o establecimientos de crédito, tienen una posición dominante frente al consumidor financiero, al tener contratos de adhesión y al ser quienes determinan los canales de servicio y de plataformas tecnológicas para la prestación de servicios a sus clientes, de conformidad con la ley.

profesional, adicionando la frase “profesional especializada”

d) Phishing: Es el robo de información personal para acceder a fuentes de crédito, en su mayoría a través de links electrónicos falsos.	d) Phishing: Es el robo de información personal para acceder a fuentes de crédito, en su mayoría a través de links electrónicos falsos.	
e) Pharming: Es un método de fraude en el que se instala un código malicioso en un dispositivo electrónico para tener acceso a él.	e) Pharming: Es un método de fraude en el que se instala un código malicioso en un dispositivo electrónico para tener acceso a él.	
f) Vishing: Es similar al Phishing, solo que éste se realiza por vía telefónica.	f) Vishing: Es similar al Phishing, solo que éste se realiza por vía telefónica.	
g) Smishing: Es el uso de mensajes de texto con URL o números telefónicos para realizar estafas.	g) Smishing: Es el uso de mensajes de texto con URL o números telefónicos para realizar estafas.	
Artículo 3. Modifíquese el literal d) del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009 el cual quedará así: Artículo 3°. Principios. Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes: (...) d) Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas. Las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente, las	Artículo 3. Modifíquese el literal d) del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009 el cual quedará así: Artículo 3°. Principios. Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes: (...) d) Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas. Las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente, las	Sin modificaciones.

quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros, so pena, de que la queja o reclamo se presuma resuelta a favor del cliente o consumidor financiero. Dentro de las respuestas deberán adjuntar las pruebas con la cual la entidad justifica la negativa o rechazo de las quejas o reclamos de sus consumidores; y tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.

Artículo 4. Modifíquese los literales k) y q); y adiciónense dos párrafos al artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, los cuales quedarán así:

Artículo 7°. Obligaciones especiales de las entidades vigiladas. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

(...)

k) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los

quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros, so pena, de que la queja o reclamo se presuma resuelta a favor del cliente o consumidor financiero. Dentro de las respuestas deberán adjuntar las pruebas con la cual la entidad justifica la negativa o rechazo de las quejas o reclamos de sus consumidores; y tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.

Artículo 4. Modifíquese los literales k) y q); ~~y~~ **adiciónense un numeral v)**, ~~y~~ **adiciónense** dos párrafos al artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, los cuales quedarán así:

Artículo 7°. Obligaciones especiales de las entidades vigiladas. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

(...)

k) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los

Se adiciona un numeral v) al artículo 7 de la Ley 1328 de 2009 de manera que es una obligación de las entidades vigiladas el garantizar que contratos que suscriban con sus usuarios sean claros y fácilmente entendibles.

Se da claridad en el párrafo 2 respecto al término que tienen las entidades para reembolsar el dinero perdido. Así mismo, se aclara que de incumplir con el reembolso, la entidad se constituirá en mora.

Finalmente, se agrega un párrafo 3 en el sentido de que el incumplimiento de dar respuesta será objeto de investigación administrativa

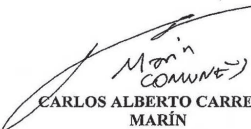
<p>procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables. En todo caso, los reclamos por defraudación virtual o fraude electrónico, serán resueltos en un término no superior a cinco (5) días hábiles, una vez rechazada y/o no aceptada la transacción por parte del consumidor financiero, mediante el reintegro o puesta a disposición de los recursos en la cuenta que corresponda al tarjetahabiente, que para los efectos de esta ley es el nombre que recibe el usuario de una tarjeta de crédito o débito.</p> <p>q) Disponer de los medios electrónicos y controles de seguridad establecidos por la superintendencia financiera para brindar garantía a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan, y garantizar que, en caso de defraudación virtual o fraude electrónico, la responsabilidad recaea sobre la entidad, en virtud de la conducta profesional o especializada y sus obligaciones contractuales y legales.</p>	<p>procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables. En todo caso, los reclamos por defraudación virtual o fraude electrónico, serán resueltos en un término no superior a cinco (5) días hábiles, una vez rechazada y/o no aceptada la transacción por parte del consumidor financiero, mediante el reintegro o puesta a disposición de los recursos en la cuenta que corresponda al tarjetahabiente, que para los efectos de esta ley es el nombre que recibe el usuario de una tarjeta de crédito o débito.</p> <p>q) Disponer de los medios electrónicos y controles de seguridad establecidos por la superintendencia financiera para brindar garantía a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan, y garantizar que, en caso de defraudación virtual o fraude electrónico, la responsabilidad recaea sobre la entidad, en virtud de la conducta profesional o especializada y sus obligaciones contractuales y legales.</p>	<p>por parte de la Superintendencia Financiera.</p>	<p>(...)</p> <p>Parágrafo 1º. En todo caso, los establecimientos de crédito y/o entidades financieras que capten dineros del público, ante la ocurrencia de fraude electrónico informático – bancario y/o estafa o conducta lesiva digital, garantizarán al consumidor y/o usuario financiero, que los recursos económicos que hayan sido objeto de cualquiera de estas conductas, serán reintegrados a las cuentas del usuario o consumidor financiero, pudiendo disponer de ellos hasta tanto medie sentencia judicial en contra del consumidor y/o usuario financiero.</p>	<p>(...)</p> <p><u>y) Garantizar que los contratos que suscriban con sus usuarios sean claros y fácilmente entendibles, especialmente para los sectores más vulnerables de la población. Para ello, procurarán su redacción sea clara y simple. Además, las entidades financieras deben dar a conocer a los usuarios sus derechos de origen legal y contractual, especialmente en casos de fraude o robo, así como, los mecanismos de protección para su defensa.</u></p> <p>Parágrafo 1º. En todo caso, los establecimientos de crédito y/o entidades financieras que capten dineros del público, ante la ocurrencia de fraude electrónico informático – bancario y/o estafa o conducta lesiva digital, garantizarán al consumidor y/o usuario financiero, que los recursos económicos que hayan sido objeto de cualquiera de estas conductas, serán reintegrados a las cuentas del usuario o consumidor financiero, pudiendo disponer de ellos hasta tanto medie sentencia judicial en contra del consumidor y/o usuario financiero.</p>	
<p>Parágrafo 2º. Los establecimientos de crédito y/o entidades financieras que capten dineros del público, deberán contratar con cargo a sus costos por prestación de servicios cobertura de aseguramiento por hurto mediante el uso de objetos extraños en lectoras de tarjetas o en cajeros electrónicos, tales como, acrílicos y acetatos, que amparen las pérdidas que sufran los asegurados, por retiros fraudulentos como consecuencia de la colocación, por parte de terceras personas y con el ánimo de defraudar al tarjetahabiente, de objetos extraños en la lectora de tarjetas o en el dispensador de dinero de los cajeros electrónicos, de tal manera, que tengan como consecuencia no completar la transacción por parte del tarjetahabiente, que esta sea completada o realizada por un tercero o que el dinero no sea dispensado al tarjetahabiente, pero sí se realice efectivamente, el débito a su cuenta. También ampararán los eventos en los que el fraude o sustracción de recursos del tarjetahabiente ocurra por fraude virtual mediante cualquiera de las modalidades reconocidas o detectadas por las</p>	<p>Parágrafo 2º. Los establecimientos de crédito y/o entidades financieras que capten dineros del público, deberán contratar con cargo a sus costos por prestación de servicios cobertura de aseguramiento por hurto mediante el uso de objetos extraños en lectoras de tarjetas o en cajeros electrónicos, tales como, acrílicos y acetatos, que amparen las pérdidas que sufran los asegurados, por retiros fraudulentos como consecuencia de la colocación, por parte de terceras personas y con el ánimo de defraudar al tarjetahabiente, de objetos extraños en la lectora de tarjetas o en el dispensador de dinero de los cajeros electrónicos, de tal manera, que tengan como consecuencia no completar la transacción por parte del tarjetahabiente, que esta sea completada o realizada por un tercero o que el dinero no sea dispensado al tarjetahabiente, pero sí se realice efectivamente, el débito a su cuenta. También ampararán los eventos en los que el fraude o sustracción de recursos del tarjetahabiente ocurra por fraude virtual mediante cualquiera de las modalidades reconocidas o detectadas por las</p>		<p>autoridades policivas o las que llegaren a detectarse, y que en todo caso, no involucren la voluntad dolosa del usuario.</p> <p>La entidad garantizará la cobertura de los eventos antes descritos, siempre y cuando se formule la reclamación ante la entidad financiera, a través de los canales que tenga establecidos o establezca para tal fin, dentro de los diez (10) días siguientes de haberse efectuado la transacción, o en los términos establecidos por la entidad financiera y/o establecimiento de crédito; los cuales no podrán ser inferiores a lo señalado en el presente artículo. La reposición efectiva de los recursos se hará una vez anexe la denuncia penal correspondiente, atendiendo el plazo establecido en el literal k) del presente artículo.</p>	<p>autoridades policivas o las que llegaren a detectarse, y que en todo caso, no involucren la voluntad dolosa del usuario.</p> <p>La entidad <u>está obligada a reembolsarle al cliente el dinero que pierda por garantizar la cobertura de los eventos antes descritos dentro de los cinco (5) días siguientes a la formulación de la reclamación</u>, siempre y cuando esta se formule la <u>reclamación</u> ante la entidad financiera, a través de los canales que tenga establecidos o establezca para tal fin, dentro de los diez (10) días siguientes de haberse efectuado la transacción, o en los términos establecidos por la entidad financiera y/o establecimiento de crédito <u>para presentar la reclamación</u>; los cuales no podrán ser inferiores a lo señalado en el presente artículo. La reposición efectiva de los recursos se hará una vez anexe la denuncia penal correspondiente, atendiendo el plazo establecido en el literal k) del presente artículo. <u>Si pasado el plazo la entidad no ha hecho el reembolso, se constituirá en mora y deberá pagar intereses moratorios a la máxima tasa.</u></p>	

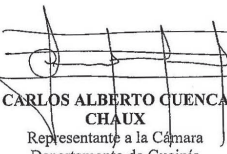
	<p>Parágrafo 3. En caso de que las entidades bancarias incumplan los tiempos para dar respuesta dispuestos, serán objeto de investigación administrativa por parte de la Superintendencia Financiera.</p>		<p>limite la responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero, en especial las establecidas en el artículo 7 de la presente ley y las demás leyes que la modifiquen, adicionen o sustituyan.</p>	<p>limite la responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero, en especial las establecidas en el artículo 7 de la presente ley y las demás leyes que la modifiquen, adicionen o sustituyan.</p>	
<p>Artículo 5. Modifíquense los literales (b) y (d) del artículo 11 de la ley 1328 de 2009, los cuales quedarán así:</p> <p>ARTÍCULO 11. Prohibición de utilización de cláusulas abusivas en contratos. Se prohíben las cláusulas o estipulaciones contractuales, que se incorporen en los contratos de adhesión que:</p> <p>(...)</p> <p>b) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero o modifiquen lo dispuesto en los artículos 1 y 3 de la presente ley.</p> <p>(...)</p> <p>d) Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, aténúe o</p>	<p>Artículo 5. Modifíquense los literales (b) y (d) del artículo 11 de la ley 1328 de 2009, los cuales quedarán así:</p> <p>ARTÍCULO 11. Prohibición de utilización de cláusulas abusivas en contratos. Se prohíben las cláusulas o estipulaciones contractuales, que se incorporen en los contratos de adhesión que:</p> <p>(...)</p> <p>b) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero o modifiquen lo dispuesto en los artículos 1 y 3 de la presente ley.</p> <p>(...)</p> <p>d) Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, aténúe o</p>	<p>Sin modificaciones.</p>	<p>Artículo 6. Presunción de Responsabilidad. Se presume la responsabilidad de la entidad financiera, cuando se realicen defraudaciones a sus clientes a través de los diferentes cajeros electrónicos, corresponsales bancarios, receptores de cheques, receptores de dinero efectivo, sistemas de acceso remoto para clientes (RAS), internet, banca móvil, o cualquier otro mecanismo autorizado por la superintendencia financiera.</p> <p>También, se presumirá la responsabilidad por parte de las entidades financieras, bancarias o de crédito, cuando se aceptan giros o transferencias a sus cuentahabientes que no coincidan con la información suministrada al momento del giro o la transferencia.</p> <p>Parágrafo. La entidad financiera solo se exonerará de esta presunción, cuando</p>	<p>Artículo 6. Presunción de Responsabilidad. Se presume la responsabilidad de la entidad financiera, cuando se realicen defraudaciones a sus clientes a través de los diferentes cajeros electrónicos, corresponsales bancarios, receptores de cheques, receptores de dinero efectivo, sistemas de acceso remoto para clientes (RAS), internet, banca móvil, o cualquier otro mecanismo autorizado por la superintendencia financiera.</p> <p>También, se presumirá la responsabilidad por parte de las entidades financieras, bancarias o de crédito, cuando se aceptan giros o transferencias a sus cuentahabientes que no coincidan con la información suministrada al momento del giro o la transferencia.</p> <p>Parágrafo. La entidad financiera solo se exonerará de esta presunción, cuando</p>	<p>Se cambia el término negligencia desmesurada por culpa grave o dolo del cliente.</p>
<p>la entidad pruebe que la defraudación se debió a negligencia desmesurada del cliente.</p> <p>Artículo 7. De las defraudaciones a través de llamadas telefónicas. Se presumirá la responsabilidad de la entidad financiera, bancaria o de crédito, cuando se realicen defraudaciones, a través de llamadas telefónicas, en donde el tercero cuente con la información financiera del consumidor.</p> <p>Solo se exonerará de esta presunción, cuando la entidad pruebe que la defraudación se debió a negligencia desmesurada del cliente.</p> <p>Parágrafo. Es deber de cada entidad financiera indicar a sus consumidores financieros, los números fijos y móviles, desde donde podrán ser contactados para el ofrecimiento de productos, servicios, transacciones y trámites financieros</p> <p>Artículo 8. De los productos financieros en línea. Cuando un consumidor financiero solicite algún producto</p>	<p>la entidad pruebe que la defraudación se debió a negligencia desmesurada culpa grave o dolo del cliente.</p> <p>Artículo 7. De las defraudaciones a través de llamadas telefónicas. Se presumirá la responsabilidad de la entidad financiera, bancaria o de crédito, cuando se realicen defraudaciones, a través de llamadas telefónicas, en donde el tercero cuente con la información financiera del consumidor.</p> <p>Solo se exonerará de esta presunción, cuando la entidad pruebe que la defraudación se debió a negligencia desmesurada culpa grave o dolo del cliente.</p> <p>Parágrafo. Es deber de cada entidad financiera indicar a sus consumidores financieros, los números fijos y móviles, desde donde podrán ser contactados para el ofrecimiento de productos, servicios, transacciones y trámites financieros</p> <p>Artículo 8. De los productos financieros en línea. Cuando un consumidor financiero solicite algún producto</p>	<p>Se cambia el término negligencia desmesurada por culpa grave o dolo del cliente.</p> <p>Se divide el segundo inciso en dos párrafos. Se modifica el requisito de presencialidad para clientes nuevos.</p>	<p>nuevo en línea, será obligación de la entidad financiera, verificar la identidad del consumidor financiero para el otorgamiento del producto.</p> <p>Cuando se trate de alguna de las modalidades de crédito, solo se autorizará el desembolso en alguna cuenta ya existente del solicitante; salvo que sea un cliente nuevo de la entidad, momento en el cual, el consumidor financiero deberá activar dicho desembolso de forma presencial, en las instalaciones de la entidad financiera.</p> <p>Artículo 9. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación.</p>	<p>nuevo en línea, será obligación de la entidad financiera, verificar la identidad del consumidor financiero para el otorgamiento del producto.</p> <p>Parágrafo 1. Cuando se trate de alguna de las modalidades de crédito, solo se autorizará el desembolso en alguna cuenta ya existente del solicitante.¶</p> <p>Parágrafo 2. Cuando se trate de salvo que sea un cliente nuevo de la entidad, momento en el cual, el consumidor financiero deberá autorizar activar dicho desembolso de forma presencial, en las instalaciones de la entidad financiera, o a través de un medio que permita la verificación de su identidad.</p> <p>Artículo 9. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación.</p>	<p>Sin modificaciones.</p>
			<p>VI. CONFLICTO DE INTERESES</p> <p>Siguiendo lo dispuesto por el artículo 3 de la Ley 2003 de 2019, que modifica el artículo 291 de la Ley 5 de 1992, en que se dispone el incluir "(...) un acápite que describa las circunstancias o eventos que podrían generar un conflicto de interés para la discusión y votación del proyecto, de acuerdo al artículo 286", se plantea lo siguiente: El presente proyecto puede presentar conflictos de intereses para aquellos congresistas que hayan sido financiados por alguna entidad financiera. Esta declaración no exime al congresista que así lo considere de presentar el impedimento correspondiente.</p> <p>VII. PROPOSICIÓN</p>		

Por las razones expuestas anteriormente, se rinde **INFORME POSITIVO** y se propone a la Plenaria de la Honorable Cámara de Representantes dar segundo debate al Proyecto de Ley No. 223 de 2022 Cámara "Por medio del cual se establecen medidas para proteger al consumidor financiero frente a los delitos en contra de la información y de los datos en el sector financiero y se dictan otras disposiciones".

De los Honorables Representantes,


JULIÁN PEINADO RAMÍREZ
 Representante a la Cámara
 Departamento de Antioquia


CARLOS ALBERTO CARREÑO MARÍN
 Representante a la Cámara
 Bogotá D.C.


CARLOS ALBERTO CUENCA CHAUX
 Representante a la Cámara
 Departamento de Guainía


KATHERINE MIRANDA PEÑA
 Representante a la Cámara
 Bogotá D.C.

T TEXTO PROPUESTO PARA PARA SEGUNDO DEBATE DEL PROYECTO DE LEY NO. 223 DE 2022 CÁMARA

"Por medio del cual se establecen medidas para proteger al consumidor financiero frente a los delitos en contra de la información y de los datos en el sector financiero y se dictan otras disposiciones"

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA:

Artículo 1. Objeto. La presente ley, busca establecer más y mejores herramientas para los consumidores financieros, debido a las constantes afectaciones ocasionadas a ellos por los delitos relacionados con la protección de la información y de los datos frente a las diferentes barreras administrativas, generadas por las entidades financieras y/o establecimientos de crédito.

Artículo 2. Definiciones. Para la presente ley se usarán las siguientes definiciones:

- a) Fraude Electrónico o informático: Se entenderá como fraude electrónico o informático, a todos los hechos o conductas punibles establecidas en el ordenamiento jurídico colombiano sobre la materia. Esto incluye las prácticas denominadas como phishing, pharming, vishing y smishing.
- b) Riesgo Profesional: Es el riesgo que asumen las instituciones financieras y/o establecimientos de crédito, por ejercer una actividad profesional especializada financiera, y, que no le es transmisible al consumidor financiero.
- c) Posición Dominante de las Entidades Financieras y de los establecimientos de crédito: Se entiende que las entidades financieras y/o establecimientos de crédito, tienen una posición dominante frente al consumidor financiero, al tener contratos de adhesión y al ser quienes determinan los canales de servicio y de plataformas tecnológicas para la prestación de servicios a sus clientes, de conformidad con la ley.
- d) Phishing: Es el robo de información personal para acceder a fuentes de crédito, en su mayoría a través de links electrónicos falsos.
- e) Pharming: Es un método de fraude en el que se instala un código malicioso en un dispositivo electrónico para tener acceso a él.
- f) Vishing: Es similar al Phishing, solo que éste se realiza por vía telefónica.
- g) Smishing: Es el uso de mensajes de texto con URL o números telefónicos para realizar estafas.

Artículo 3. Modifíquese el literal d) del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009 el cual quedará así:

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

(...)

d) Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas. Las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente, las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros, so pena, de que la queja o reclamo se presuma resuelta a favor del cliente o consumidor financiero. Dentro de las respuestas deberán adjuntar las pruebas con la cual la entidad justifica la negativa o rechazo de las quejas o reclamos de sus consumidores; y tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.

Artículo 4. Modifíquese los literales k) y q); adiciónense un numeral v), y adiciónense dos párrafos al artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, los cuales quedarán así:

Artículo 7°. Obligaciones especiales de las entidades vigiladas. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

(...)

k) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables. En todo caso, los reclamos por defraudación virtual o fraude electrónico, serán resueltos en un término no superior a cinco (5) días hábiles, una vez rechazada y/o no aceptada la transacción por parte del consumidor financiero, mediante el reintegro o puesta a disposición de los recursos en la cuenta que corresponda al tarjetahabiente, que para los efectos de esta ley es el nombre que recibe el usuario de una tarjeta de crédito o débito.

q) Disponer de los medios electrónicos y controles de seguridad establecidos por la superintendencia financiera para brindar garantía a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan, y garantizar que, en caso de defraudación virtual o fraude electrónico, la responsabilidad recaerá sobre la entidad, en virtud de la conducta profesional o especializada y sus obligaciones contractuales y legales.

(...)

v) Garantizar que los contratos que suscriban con sus usuarios sean claros y fácilmente entendibles, especialmente para los sectores más vulnerables de la población. Para ello, procurarán su redacción sea clara y simple. Además, las entidades financieras deben dar a conocer a los usuarios sus derechos de origen legal y contractual, especialmente en casos de fraude o robo, así como, los mecanismos de protección para su defensa.

Parágrafo 1º. En todo caso, los establecimientos de crédito y/o entidades financieras que capten dineros del público, ante la ocurrencia de fraude electrónico informático – bancario y/o estafa o conducta lesiva digital, garantizarán al consumidor y/o usuario financiero, que los recursos económicos que hayan sido objeto de cualquiera de estas conductas, serán reintegrados a las cuentas del usuario o consumidor financiero, pudiendo disponer de ellos hasta tanto medie sentencia judicial en contra del consumidor y/o usuario financiero.

Parágrafo 2º. Los establecimientos de crédito y/o entidades financieras que capten dineros del público, deberán contratar con cargo a sus costos por prestación de servicios cobertura de aseguramiento por hurto mediante el uso de objetos extraños en lectoras de tarjetas o en cajeros electrónicos, tales como, acrílicos y acetatos, que amparen las pérdidas que sufran los asegurados, por retiros fraudulentos como consecuencia de la colocación, por parte de terceras personas y con el ánimo de defraudar al tarjetahabiente, de objetos extraños en la lectora de tarjetas o en el dispensador de dinero de los cajeros electrónicos, de tal manera, que tengan como consecuencia no completar la transacción por parte del tarjetahabiente, que esta sea completada o realizada por un tercero o que el dinero no sea dispensado al tarjetahabiente, pero sí se realice efectivamente, el débito a su cuenta. También ampararán los eventos en los que el fraude o sustracción de recursos del tarjetahabiente ocurra por fraude virtual mediante cualquiera de las modalidades reconocidas o detectadas por las autoridades policivas o las que llegaren a detectarse, y que en todo caso, no involucren la voluntad dolosa del usuario.

La entidad está obligada a reembolsarle al cliente el dinero que pierda por los eventos antes descritos dentro de los cinco (5) días siguientes a la formulación de la reclamación, siempre y cuando esta se formule ante la entidad financiera, a través de los canales que tenga establecidos o establezca para tal fin, dentro de los diez (10) días siguientes de haberse efectuado la transacción, o en los términos establecidos por la entidad financiera y/o establecimiento de crédito para presentar la reclamación; los cuales no podrán ser inferiores a lo señalado en el presente artículo. La reposición efectiva de los recursos se hará una vez

anexe la denuncia penal correspondiente, atendiendo el plazo establecido en el literal k) del presente artículo. Si pasado el plazo la entidad no ha hecho el reembolso, se constituirá en mora y deberá pagar intereses moratorios a la máxima tasa.

Parágrafo 3. En caso de que las entidades bancarias incumplan los tiempos para dar respuesta dispuestos, serán objeto de investigación administrativa por parte de la Superintendencia Financiera.

Artículo 5. Modifíquense los literales (b) y (d) del artículo 11 de la ley 1328 de 2009, los cuales quedarán así:

ARTÍCULO 11. Prohibición de utilización de cláusulas abusivas en contratos. Se prohíben las cláusulas o estipulaciones contractuales, que se incorporen en los contratos de adhesión que:

(...)

b) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero o modifiquen lo dispuesto en los artículos 1 y 3 de la presente ley.

(...)

d) Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero, en especial las establecidas en el artículo 7 de la presente ley y las demás leyes que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Artículo 6. Presunción de Responsabilidad. Se presume la responsabilidad de la entidad financiera, cuando se realicen defraudaciones a sus clientes a través de los diferentes cajeros electrónicos, corresponsales bancarios, receptores de cheques, receptores de dinero efectivo, sistemas de acceso remoto para clientes (RAS), internet, banca móvil, o cualquier otro mecanismo autorizado por la superintendencia financiera.

También, se presumirá la responsabilidad por parte de las entidades financieras, bancarias o de crédito, cuando se aceptan giros o transferencias a sus cuentahabientes que no coincidan con la información suministrada al momento del giro o la transferencia.


Parágrafo. La entidad financiera solo se exonerará de esta presunción, cuando la entidad pruebe que la defraudación se debió a culpa grave o dolo del cliente.

Artículo 7. De las defraudaciones a través de llamadas telefónicas. Se presumirá la responsabilidad de la entidad financiera, bancaria o de crédito, cuando se realicen

**CÁMARA DE REPRESENTANTES - COMISIÓN TERCERA
CONSTITUCIONAL PERMANENTE
(ASUNTOS ECONÓMICOS)**

Bogotá D.C., 14 de junio de 2023. En la fecha se recibió en esta Secretaría Ponencia positiva para Segundo Debate del Proyecto de Ley No.223 de 2022 Cámara: **"POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN MEDIDAS PARA PROTEGER AL CONSUMIDOR FINANCIERO FRENTE A LOS DELITOS EN CONTRA DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS DATOS EN EL SECTOR FINANCIERO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"**, suscrita por los Honorables Representantes a la Cámara JULIÁN PEINADO RAMÍREZ, CARLOS ALBERTO CARREÑO MARÍN, CARLOS ALBERTO CUENCA CHAUX y KATHERINE MIRANDA PEÑA, y se remite a la Secretaría General de la Corporación para su respectiva publicación en la Gaceta del Congreso, tal y como lo ordena el artículo 156 de la PINEDA Ley 5ª de 1992.


La Secretaria General,


ELIZABETH MARTÍNEZ BARRERA

Bogotá, D.C. 14 de junio de 2023.

De conformidad con el artículo 165 de la Ley 5ª de 1992. "Reglamento del Congreso autorizamos el presente informe".

**KATHERINE MIRANDA PEÑA
PRESIDENTE**


**ELIZABETH MARTÍNEZ BARRERA
SECRETARIA GENERAL**

defraudaciones, a través de llamadas telefónicas, en donde el tercero cuente con la información financiera del consumidor.

Solo se exonerará de esta presunción, cuando la entidad pruebe que la defraudación se debió a culpa grave o dolo del cliente.

Parágrafo. Es deber de cada entidad financiera indicar a sus consumidores financieros, los números fijos y móviles, desde donde podrán ser contactados para el ofrecimiento de productos, servicios, transacciones y trámites financieros


Artículo 8. De los productos financieros en línea. Cuando un consumidor financiero solicite algún producto nuevo en línea, será obligación de la entidad financiera, verificar la identidad del consumidor financiero para el otorgamiento del producto.


Parágrafo 1. Cuando se trate de alguna de las modalidades de crédito, solo se autorizará el desembolso en alguna cuenta ya existente del solicitante.


Parágrafo 2. Cuando se trate de un cliente nuevo de la entidad, el consumidor financiero deberá autorizar dicho desembolso de forma presencial, en las instalaciones de la entidad financiera, o a través de un medio que permita la verificación de su identidad.

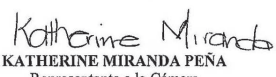
Artículo 9. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación.

De los Honorables Representantes,


JULIÁN PEINADO RAMÍREZ
Representante a la Cámara
Departamento de Antioquia


CARLOS ALBERTO CARREÑO MARÍN
Representante a la Cámara
Bogotá D.C.


CARLOS ALBERTO CUENCA CHAUX
Representante a la Cámara
Departamento de Guainía


KATHERINE MIRANDA PEÑA
Representante a la Cámara
Bogotá D.C.

**TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE POR LA COMISIÓN
TERCERA CONSTITUCIONAL PERMANENTE DE LA HONORABLE
CÁMARA DE REPRESENTANTES, EN SESIÓN ORDINARIA DEL DÍA
MIÉRCOLES DIEZ (10) DE MAYO DE DOS MIL VEINTITRES (2023)**

AL PROYECTO DE LEY N°. 223 DE 2022 Cámara

"Por medio del cual se establecen medidas para proteger al consumidor financiero frente a los delitos en contra de la información y de los datos en el sector financiero y se dictan otras disposiciones"

El Congreso de Colombia

DECRETA:

ARTÍCULO 1º. Objeto. La presente ley, busca establecer más y mejores herramientas para los consumidores financieros, debido a las constantes afectaciones ocasionadas a ellos; por los delitos relacionados con la protección de la información y de los datos frente a las diferentes barreras administrativas, generadas por las entidades financieras y/o establecimientos de crédito.

ARTÍCULO 2º. Definiciones. Para la presente ley se usarán las siguientes definiciones:

a) Fraude Electrónico o informático: Se entenderá como fraude electrónico o informático, a todos los hechos o conductas punibles establecidas en el ordenamiento jurídico colombiano sobre la materia. Esto incluye las prácticas denominadas como phishing, pharming, vishing y smishing.

b) Riesgo Profesional: Es el riesgo que asumen las instituciones financieras y/o establecimientos de crédito, por ejercer la actividad financiera, y, que no le es transmisible al consumidor financiero.

c) Posición Dominante de las Entidades Financieras y de los establecimientos de crédito: Se entiende que las entidades financieras y/o establecimientos de crédito,

<p>tienen una posición dominante frente al consumidor financiero, al tener contratos de adhesión y al ser quienes determinan los canales de servicio y de plataformas tecnológicas para la prestación de servicios a sus clientes, de conformidad con la ley.</p> <p>d) Phishing: Es el robo de información personal para acceder a fuentes de crédito, en su mayoría a través de links electrónicos falsos.</p> <p>e) Pharming: Es un método de fraude en el que se instala un código malicioso en un dispositivo electrónico para tener acceso a él.</p> <p>f) Vishing: Es similar al Phishing, solo que éste se realiza por vía telefónica.</p> <p>g) Smishing: Es el uso de mensajes de texto con URL o números telefónicos para realizar estafas.</p> <p>ARTÍCULO 3º. Modifíquese el literal d) del artículo 3º de la Ley 1328 de 2009 el cual quedará así:</p> <p>Artículo 3º. Principios. Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes:</p> <p>(...)</p> <p>d) Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas. Las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente, las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros, so pena, de que la queja o reclamo se presuma resuelta a favor del cliente o consumidor financiero. Dentro de las respuestas deberán adjuntar las pruebas con la cual la entidad justifica la negativa o rechazo de las quejas o reclamos de sus consumidores; y tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.</p> <p>ARTÍCULO 4º. Modifíquense los literales k) y q); y adiciónense dos parágrafos al artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, los cuales quedarán así:</p> <p>Artículo 7º. Obligaciones especiales de las entidades vigiladas. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:</p> <p>(...)</p>	<p>k) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables. En todo caso, los reclamos por defraudación virtual o fraude electrónico, serán resueltos en un término no superior a cinco (5) días hábiles, una vez rechazada y/o no aceptada la transacción por parte del consumidor financiero, mediante el reintegro o puesta a disposición de los recursos en la cuenta que corresponda al tarjetahabiente, que para los efectos de esta ley es el nombre que recibe el usuario de una tarjeta de crédito o débito.</p> <p>q) Disponer de los medios electrónicos y controles de seguridad establecidos por la superintendencia financiera para brindar garantía a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan, y garantizar que, en caso de defraudación virtual o fraude electrónico, la responsabilidad recaerá sobre la entidad, en virtud de la conducta profesional o especializada y sus obligaciones contractuales y legales.</p> <p>(...)</p> <p>PARÁGRAFO PRIMERO. En todo caso, los establecimientos de crédito y/o entidades financieras que capten dineros del público, ante la ocurrencia de fraude electrónico informático – bancario y/o estafa o conducta lesiva digital, garantizarán al consumidor y/o usuario financiero, que los recursos económicos que hayan sido objeto de cualquiera de estas conductas, serán reintegrados a las cuentas del usuario o consumidor financiero, pudiendo disponer de ellos hasta tanto medie sentencia judicial en contra del consumidor y/o usuario financiero.</p> <p>PARÁGRAFO SEGUNDO. Los establecimientos de crédito y/o entidades financieras que capten dineros del público, deberán contratar con cargo a sus costos por prestación de servicios cobertura de aseguramiento por hurto mediante el uso de objetos extraños en lectoras de tarjetas o en cajeros electrónicos, tales como, acrílicos y acetatos, que amparen las pérdidas que sufran los asegurados, por retiros fraudulentos como consecuencia de la colocación, por parte de terceras personas y con el ánimo de defraudar al tarjetahabiente, de objetos extraños en la lectora de tarjetas o en el dispensador de dinero de los cajeros electrónicos, de tal manera, que tengan como consecuencia no completar la transacción por parte del tarjetahabiente, que esta sea completada o realizada por un tercero o que el dinero no sea dispensado al tarjetahabiente, pero sí se realice efectivamente, el débito a su cuenta. También ampararán los eventos en los que el fraude o sustracción de</p>
<p>recursos del tarjetahabiente ocurra por fraude virtual mediante cualquiera de las modalidades reconocidas o detectadas por las autoridades policivas o las que llegaren a detectarse, y que en todo caso, no involucren la voluntad dolosa del usuario.</p> <p>La entidad garantizará la cobertura de los eventos antes descritos, siempre y cuando se formule la reclamación ante la entidad financiera, a través de los canales que tenga establecidos o establezca para tal fin, dentro de los diez (10) días siguientes de haberse efectuado la transacción, o en los términos establecidos por la entidad financiera y/o establecimiento de crédito; los cuales no podrán ser inferiores a lo señalado en el presente artículo. La reposición efectiva de los recursos se hará una vez anexe la denuncia penal correspondiente, atendiendo el plazo establecido en el literal k) del presente artículo.</p> <p>ARTÍCULO 5º. Modifíquense los literales (b) y (d) del artículo 11 de la ley 1328 de 2009, los cuales quedarán así:</p> <p>ARTÍCULO 11. Prohibición de utilización de cláusulas abusivas en contratos. Se prohíben las cláusulas o estipulaciones contractuales, que se incorporen en los contratos de adhesión que:</p> <p>(...)</p> <p>b) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero o modifiquen lo dispuesto en los artículos 1 y 3 de la presente ley.</p> <p>(...)</p> <p>d) Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero, en especial las establecidas en el artículo 7 de la presente ley y las demás leyes que la modifiquen, adicione o sustituyan.</p> <p>ARTÍCULO 6º. Presunción de Responsabilidad. Se presume la responsabilidad de la entidad financiera, cuando se realicen defraudaciones a sus clientes a través de los diferentes cajeros electrónicos, corresponsales bancarios, receptores de cheques, receptores de dinero efectivo, sistemas de acceso remoto para clientes (RAS), internet, banca móvil, o cualquier otro mecanismo autorizado por la superintendencia financiera.</p>	<p>También, se presumirá la responsabilidad por parte de las entidades financieras, bancarias o de crédito, cuando se aceptan giros o transferencias a sus cuentahabientes que no coincidan con la información suministrada al momento del giro o la transferencia.</p> <p>PARÁGRAFO. La entidad financiera solo se exonerará de esta presunción, cuando la entidad pruebe que la defraudación se debió a negligencia desmesurada del cliente.</p> <p>ARTÍCULO 7º. De las defraudaciones a través de llamadas telefónicas. Se presumirá la responsabilidad de la entidad financiera, bancaria o de crédito, cuando se realicen defraudaciones, a través de llamadas telefónicas, en donde el tercero cuente con la información financiera del consumidor.</p> <p>Solo se exonerará de esta presunción, cuando la entidad pruebe que la defraudación se debió a negligencia desmesurada del cliente.</p> <p>PARÁGRAFO. Es deber de cada entidad financiera indicar a sus consumidores financieros, los números fijos y móviles, desde donde podrán ser contactados para el ofrecimiento de productos, servicios, transacciones y trámites financieros</p> <p>ARTÍCULO 8º. De los productos financieros en línea. Cuando un consumidor financiero solicite algún producto nuevo en línea, será obligación de la entidad financiera, verificar la identidad del consumidor financiero para el otorgamiento del producto.</p> <p>Cuando se trate de alguna de las modalidades de crédito, solo se autorizará el desembolso en alguna cuenta ya existente del solicitante; salvo que sea un cliente nuevo de la entidad, momento en el cual, el consumidor financiero deberá activar dicho desembolso de forma presencial, en las instalaciones de la entidad financiera.</p> <p>ARTÍCULO 9º. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación.</p> <p style="text-align: center;">./.</p> <p>CÁMARA DE REPRESENTANTES. - COMISIÓN TERCERA CONSTITUCIONAL PERMANENTE. - ASUNTOS ECONÓMICOS, miércoles 10 de mayo de dos mil veintitrés (2023).- En Sesión de la fecha fue aprobado en primer debate en los términos anteriores y sin modificaciones, el proyecto de ley N.º 223 de 2022 Cámara "Por medio del cual se establecen medidas para proteger al consumidor financiero frente a los delitos en contra de la información y de los</p>

datos en el sector financiero y se dictan otras disposiciones", previo anuncio de su votación en Sesión ordinaria de la Comisión Tercera del día 9 de mayo de dos mil veintitrés (2023), en cumplimiento del artículo 8º del Acto Legislativo 01 de 2003.

Lo anterior con el fin de que el citado proyecto de ley siga su curso legal en Segundo Debate en la Plenaria de la Cámara de Representantes.

KATHERINE MIRANDA PEÑA

Presidente



ELIZABETH MARTÍNEZ BARRERA

Secretaria General