



# GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CÁMARA

(Artículo 36, Ley 5ª de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA

[www.imprenta.gov.co](http://www.imprenta.gov.co)

ISSN 0123 - 9066

AÑO XXXII - N° 887

Bogotá, D. C., martes, 18 de julio de 2023

EDICIÓN DE 13 PÁGINAS

DIRECTORES:

GREGORIO ELJACH PACHECO

SECRETARIO GENERAL DEL SENADO

[www.secretariasenado.gov.co](http://www.secretariasenado.gov.co)

JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA

SECRETARIO GENERAL DE LA CÁMARA

[www.camara.gov.co](http://www.camara.gov.co)

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PÚBLICO

## SENADO DE LA REPÚBLICA

### ACTAS DE COMISIÓN

COMISIÓN PRIMERA CONSTITUCIONAL  
PERMANENTE HONORABLE  
SENADO DE LA REPÚBLICA

#### FORO DE 2023

(mayo 18)

Cuatrenio 2022-2026

Legislatura 2022-2023

Segundo Período

- **Proyecto de Ley Estatutaria número 303 de 2023 Senado, 190 de 2022 Cámara, por medio del cual se establecen medidas para proteger a las personas del reporte negativo ante centrales de riesgo y el cobro de obligaciones en casos de suplantación de identidad ante los operadores de telecomunicaciones, las entidades financieras-crediticias y demás establecimientos comerciales con esta competencia y se dictan otras disposiciones.**

Autores: honorables Senadores: *Ana Carolina Espitia Jerez, Jonathan Pulido Hernández* y los Representantes: *Duvalier Sánchez Arango, Katherine Miranda, Juan Camilo Londoño Barrera, Wilmer Castellanos Hernández, Cristian Danilo Avendaño Fino* y otras firmas.

Siendo las 2:15 p. m. del 18 de mayo de 2023, en el Salón de la Comisión Primera de Senado – Capitolio Nacional– Guillermo Valencia, en la ciudad de Bogotá, se da inicio al foro previamente convocado y con la presencia de los honorables Senadores miembros de la Comisión Primera del honorable Senado, presidida por el honorable Senador *Jonathan Ferney Pulido Hernández* (Jota PE Hernández).

#### La Secretaria:

El proyecto inició su trámite en la Cámara de Representantes, ya tuvo 2 debates y actualmente está en trámite en el Senado de la República, ya tuvo su primer debate en la Comisión Primera del Senado y antes de su tránsito a la plenaria del Senado y posterior conciliación para convertirse en ley de la República, se quiso escuchar a la ciudadanía sobre las diferentes observaciones que tengan sobre esta iniciativa, damos inicio a este foro con la intervención de uno de los autores.

#### La Presidencia interviene para un punto de orden:

Bueno, buenas tardes para todos los presentes, iniciamos este foro del Proyecto de ley número 303 de autoría de mi compañero el Congresista, Representante a la Cámara *Duvalier Sánchez*, en este proyecto, pues soy ponente en el Senado y hoy aquí en Comisión Primera queremos escuchar a todos los que quieran brindarnos sus argumentos, inquietudes, preocupaciones, que pretendemos tener muy en cuenta para el próximo debate que se dará en la plenaria del Senado.

Este proyecto para mí es una gran iniciativa, tiene una gran intención de resolver un problema enorme de muchos colombianos que se han visto afectados por esa suplantación digital, en la cual han sido obligados a pagar dineros productos de estafa, repito, mediante una suplantación digital.

Entonces, vamos a darle la palabra a todas las personas que se han conectado y que están aquí presentes, antes que todo dándoles la cordial bienvenida y que ojalá, todo lo que ustedes quieran comentarnos, puedan expresarlo en el tiempo que se les ha concedido.

Antes de eso, antes de darle la palabra a las personas que hacen parte hoy de este foro, quisiera

darle la palabra al autor de este proyecto, el Congresista Representante a la Cámara Duvalier Sánchez.

**La Presidencia concede el uso de la palabra al honorable Senador Duvalier Sánchez Arango:**

Gracias, querido Senador Jota Pe, gracias también por adelantar el debate en la Comisión Primera, querida Secretaria, porque nos ha permitido que esta, que es una ley estatutaria, pueda hacer su trámite y tenga bastantes posibilidades de ser ley de la República, para beneficio de miles de ciudadanos que hoy enfrentan problemas de suplantación digital y esto, pues les genera muchísimas dificultades en términos financieros y de revictimización.

Le agradezco mucho a quienes han originado este foro, que han sido Senadores y ciudadanos que esperaban un espacio abierto para poder conversar más, desde nosotros como ponentes, yo, como autor principal, Jota Pe también como coautor, pues tenemos toda la disposición a escuchar, a mejorar lo que haya por mejorar, a escuchar no solo a las representantes de las entidades financieras, telecomunicaciones, compañías crediticias y establecimientos comerciales, sino también y sobre todo, a las víctimas.

Entonces, para el desarrollo del foro vamos a ir hasta las 4:00 p. m., estas son las reglas del foro, la metodología, vamos a ir de 2:15 a 4:00 p. m., vamos a tener 10 invitados, van a hablar intercalados, una persona representante de algunas de las empresas y de los sectores interesados en el proyecto y una persona víctima, va a ir uno a uno, el tiempo estimado serán 4 minutos, solo por honorables hasta 1 minuto adicional para cada persona.

Y quiero darle la bienvenida a quienes ya están acá, que es José Daniel López de Alianza In., está presencial, bienvenido José Daniel, también a Silvia Salazar de Asociación de Compañías de Financiamiento, está de forma virtual, la doctora Silvia, un gusto, bienvenida, Carolina Ruiz –víctima de suplantación de identidad que está de forma virtual–, Solangie Reyes Sevillano –víctima de suplantación de identidad virtual–.

Entonces, con esto, querido Jota Pe, podemos dar inicio; también decir que no es la primera vez que conversamos con los sectores, que lo hemos hecho incluso desde antes de radicar ponencia y esperamos a tener conversaciones porque así no lo solicitaron, José Daniel fue una persona que nos colaboró mucho, nos hizo ver asuntos que eran importantes que quedaran y los incluimos.

**La Presidencia ofrece el uso de la palabra al ciudadano José Daniel López Jiménez, Director de Alianza In, gremio de plataformas digitales:**

Muy bien, seré medido en el tiempo, muchas gracias Senador Jota Pe Hernández, Representante Duvalier Sánchez, a la Secretaria de la Comisión, a todas y todos los presentes, soy José Daniel López, Director de Alianza In gremio de plataformas digitales.

Yo quisiera, en primer lugar, situar la conversación y situar los comentarios que voy a hacer acá, yo considero que este es un proyecto de ley necesario, este es un proyecto de ley que reivindica temas pendientes, a propósito de los derechos de las víctimas de suplantación ante distintos servicios, ante distintas entidades, y también entiendo que es un proyecto que tiene necesidad de ser tramitado prontamente por tratarse un proyecto de ley estatutaria, que si no completara su último debate antes del 20 de julio, pues se hundiría.

También quiero profundizar algo que mencionaba el Representante Duvalier, acá ha habido oportunidad de diálogo, yo debo decir que con el Representante Duvalier me reuní una vez, con su equipo al menos tres veces más y que varios de nuestros comentarios han sido incorporados.

Entonces hago este preludeo, básicamente para decir que lo que traemos acá no son críticas de fondo al proyecto de ley, sino 4 comentarios puntuales que creemos que pueden ayudar a que funcione mucho mejor y quiero explicitar desde donde hablo, en el gremio de plataformas digitales, una de las verticales que representamos es la de crédito digital, son plataformas que luchan contra el gota gota esencialmente, es la posibilidad para un ciudadano sin historial crediticio –que nunca va a tener la oportunidad de acceder al crédito bancario tradicional–, en ocasiones reportado en centrales de riesgo, de acceder a crédito rápido, a un crédito fácil, con montos que usualmente están por debajo del millón o de los 2 millones de pesos.

¿En qué población está concentrado el crédito digital? Particularmente en estratos 1, estrato 2 y estrato 3, donde los ciudadanos son más susceptibles a caer en las garras criminales del gota a gota y desde ahí vienen nuestros comentarios.

Yo quisiera simplemente dejar 4 propuestas para consideración de los Senadores ponentes, de cara a la ponencia que radicarán próximamente, voy a ir en desorden del número de artículos, para darle tal vez peso a lo que consideramos más importante.

En primer lugar y es el tema, es una disposición del artículo 5 °, el artículo 5 ° establece que las medidas de seguridad que deben adoptar las empresas de telefonía celular o financieras o crediticias, que esas medidas de seguridad deben ser definidas por el Gobierno nacional y eso tiene al menos 2 problemas estructurales, el primer problema que genera eso, Senador y Representante, es que la tecnología va mucho más rápido que la regulación y seguramente si hoy hubiera un acto administrativo del Gobierno que dijera: “vea la tecnología que usted debe utilizar es x o es y, es este tipo de biometría”, muy seguramente mientras sale el decreto en 6 meses, lo más potente, lo más eficaz en materia de autenticación de la identidad, va a ser otra cosa que ya va a estar fuera del decreto.

Pero lo segundo, es que hay un principio legal muy importante en materia de Internet, que es el principio de neutralidad tecnológica, que de alguna

manera invita que las decisiones públicas, leyes, actos administrativos, no escojan entre una tecnología y la otra, sino que de manera general indiquen las características de esa tecnología para que los ciudadanos o las empresas, puedan determinar qué tipo de tecnología específica utilizan.

Por eso lo que nosotros recomendamos, Senador y Representante, es que más que decir que las tecnologías de seguridad digital son las que el Gobierno diga, más bien, fijen unas condiciones de cómo debe ser esa tecnología, esa tecnología debe ser confiable, debe ser segura, debe garantizar el fin último de autenticación...

Si me permite Senador, algo de flexibilidad en el tiempo, trataré de terminar pronto. Pero permitan de alguna manera que estas medidas tengan unos atributos que se determinen en la ley, el atributo de confiabilidad, de seguridad, de accesibilidad, pero que no sea el Gobierno diciendo qué tecnología debe contratar una empresa u otra.

Y eso implica, tanto modificaciones al inciso primero de ese artículo, el artículo 5º, como también en consecuencia, recomendamos nosotros la eliminación de los 2 párrafos que lo desarrollan. Ese es el primer punto.

En segundo lugar, en el artículo 2º que es el de principios, se habla del principio de la carga de la prueba y la pone del lado del prestador del servicio, a mí me parece importante recordar que la Corte Suprema de Justicia ha consagrado el principio de carga dinámica de la prueba, que termina teniendo un efecto práctico más parecido, pero ahí nos logramos sintonizar con la jurisprudencia, la carga dinámica de la prueba implica que quien tiene la carga de la prueba es quien está en mejor capacidad o en mejor condición de aportarla, no que por default sea el prestador del servicio financiero, digital, de telecomunicaciones, el que sí o sí tenga que llevar esa carga de la prueba, por eso, recomendamos que se hable mejor del principio de carga dinámica de la prueba.

Y dos temas específicos finales, en el artículo 5º se dice que cuando haya un caso de suplantación o de posible suplantación, no se reporte a la víctima en centrales de riesgo, lo que nosotros recomendamos es que no haya un reporte negativo de la víctima, en el sentido de decir que debe un dinero, cuando en realidad está siendo víctima de un delito, pero sí es importante que por trazabilidad del sistema, se utilice una etiqueta que de hecho existe en las centrales de riesgo, que es la etiqueta de reporte en discusión que no afecta el puntaje de la víctima, pero sí permite que el sistema vaya teniendo un récord de lo que va ocurriendo con la empresa y con la persona natural.

Y finalmente, en el artículo 8º se establece un término para que las víctimas presenten información y eso implica digamos que, si lo entregan fuera de término, la empresa puede proceder con el cobro, nosotros lo que solicitamos es que, si no entregan información en término, no solo incluida la denuncia

penal, no solo se proceda con el cobro, sino también ahí sí con el reporte ante la central de riesgo.

Luego, estas son recomendaciones muy concretas, muy puntuales, sobre un proyecto de ley en el cual hemos construido, que creemos que es necesario, pero que sin duda pudiera mejorarse en estos aspectos, muchas gracias.

### **La Presidencia ofrece el uso de la palabra al ciudadano Juan Pablo Barros, víctima de suplantación de identidad:**

Bueno, buenas tardes, ¿cómo están? Mucho gusto, mi nombre es Juan Pablo Barros, voy a tratar de ser muy breve para acortar el tiempo y yo también estoy trabajando, así que estoy medio corto, pero bueno, me pareció importante poder estar y comentarles mi experiencia que fue bastante mala.

Yo me fui del país en el año 2010, volví el año pasado después de 12 años, yo me fui a estudiar, soy médico, me fui a hacer la especialidad en neurología y una subespecialidad, me quedé más tiempo, pues me quedé trabajando, me casé en el exterior y me quedé más tiempo; cuando yo me fui, yo organizo mi vida crediticia, dejo todo pago con el fin de que el día en que yo vuelva al país, poder tener una vida crediticia saneada, ¿sí?, poder disponer de lo que uno necesita, un crédito hipotecario, para carro, para negocio, para lo que sea, entonces yo fui bien cuidadoso con eso.

El año pasado yo volví, regresé muy tranquilo, vuelvo con mi esposa en embarazo, venimos los tres y resulta que me hacen la recomendación, métase a las centrales de riesgo, revise por las dudas, yo, la verdad no había revisado nada, porque como les digo, yo dejé todo muy organizado y me encuentro que tengo un reporte del año 2021, una deuda con la empresa Claro por un celular y un plan que sacaron a nombre mío, como les digo por 1 millón de pesos, época en que yo no estaba acá en Colombia, tenía, no sé, 3, 4 años que no venía.

Ahí comienza todo el tema dispendioso, pues en mi rubro, el día que yo no trabajo no cobro, me tocó comenzar a sacar días libres, irme a hacer filas, porque pues allá las filas son largas, haga espera, bueno, hago todo el trámite, llevo mis papeles, les demuestro con mis papeles que yo no estaba en el país, les enseño mi pasaporte donde les muestro que para esta época yo no estaba, había egresado del país 2, 3 años antes, no tengo ingresos, bueno, mis papeles, todo, me hicieron un PQR, entregué todos los papeles de estudio, de trabajo, de que tenía un arriendo en el exterior, bueno, me dicen que espere.

Hasta ese momento me dicen que espere más o menos un mes, efectivamente al es cumplieron y me llegó una carta de la jefe de las quejas de Claro, digamos, de los reclamos, donde me reconoce el problema, me da la razón, me dice que me desactivan la cuenta, me dicen que ajustan los saldos y que me eliminan de centrales de riesgo, que era lo que yo más quería, porque como les digo, yo quiero cuidar mi vida crediticia, más cuando vengo con mi esposa

y con mi hijo de afuera, me dicen a más tardar en un mes tiene que estar eliminado de las centrales de riesgo.

Bueno, listos, hasta ahí me quedo yo tranquilo, espero el mes, de más, obviamente no puedo disponer de nada, ni una tarjeta ni en un supermercado, ni en ningún lugar, pero bueno, decido tener paciencia, espero, ya, en teoría se estaba por solucionar, pasa el mes, pasan los dos meses, pasan los tres meses y sigo reportado con reporte negativo, en ese momento, yo me comunico con las centrales de riesgo y les pido que por favor me retiren, yo les mando la carta que me había mandado la jefe de Claro y me dicen que ellos no me pueden sacar, que eso le corresponde a la empresa que me reportó, que ellos periódicamente mandan la documentación y entonces ahí sí sale la persona.

Nuevamente tengo que volver a hacer toda la fila, dejar días libres,irme sin trabajar, nuevamente a reclamar y con los papeles, ahí es donde digamos la situación más que molesta se volvió ya hasta triste, porque el representante de la empresa y el coordinador de la oficina, me dicen que a mí me corresponde quedarme seis meses reportado y quizás hasta un año, yo le digo, pero bueno, si ustedes mismos en su carta me están respondiendo que esto no es mi culpa, que hubo un error de ustedes, del sistema, no sé, que entregaron un celular sin saber a quién se lo estaban entregando, una línea, ¿por qué me tengo yo que hacer cargo y dañar mi vida crediticia? O sea, no le encuentro ningún sentido a esto.

Nada, en definitiva, la discusión no terminó en nada más que decir entréguenme por escrito y voy a ver cómo me ocupo, tuve que comenzar con abogados, comenzar con PQR, comenzar con Superintendencia, comenzar con tutela, un proceso súper desgastante, yo, con mi esposa embarazada, ocupándome con un montón de cosas, recién llegado, pero teniéndome que ocupar de esto, o sea, dispendioso, desgastante y se los digo de verdad, triste, volver después de 12 años y encontrarme con esto.

Afortunadamente con todo esto y con amigos abogados y demás, logré que me sacaran, o sea, logré que me sacaran de las centrales de riesgo después de todo este trámite, pero me llevé la experiencia de conectarme con un montón de gente que estaba pasando la misma situación que yo y que, por ahí no estaba en la posición mía de poder disponer de un amigo abogado...

Bueno gracias, nada, básicamente que pude solucionarlo, pero entiendo que hay un montón de gente pasando lo mismo que yo y que no tienen las posibilidades que tuve yo de buscar a alguien que me ayudara, ¿sí?, entonces hay un montón de gente que conozco que sigue reportada, que sigue con deudas, me parece que es una buena oportunidad para que por favor alguien haga algo para que esto no pase más, que por favor nos defiendan, porque uno se siente muy vulnerable, bueno, muchas gracias y perdón la demora.

### **La Presidencia interviene para un punto de orden:**

Gracias Juan, claro que sí, esos testimonios son precisamente los que estamos teniendo en cuenta, así también como las propuestas por parte de las empresas.

### **La Presidencia ofrece el uso de la palabra a la ciudadana Silvia Salazar, Asociación de Compañías de Financiamiento:**

Buenas tardes, en primer término, bueno, agradezco al Representante Duvalier, al Senador Jonathan por la invitación a este foro, que es muy importante, digamos, el proyecto tiene un espíritu muy loable, como es defender a las personas que han sido suplantadas, sin embargo, hay algunos aspectos que creemos que pueden ser susceptibles de mejorar y que voy a mencionar muy brevemente.

El primero, no es una disposición propiamente del proyecto, pero que, si el proyecto repite y es el término para responder solicitudes o quejas de las personas suplantadas, que la Ley 2157 redujo de 15 a 10 días, y este proyecto nuevamente repite esa norma, digamos que existe una creencia generalizada que reducir los términos para responder este tipo de peticiones favorece a las víctimas o a las entidades, que también, pues de alguna manera fueron hackeadas por decirlo, y la verdad es que no es así, por ejemplo, en el caso de tarjetas de crédito o de transacciones internacionales, en la práctica se ve que con las franquicias y con toda la tramitología, es casi que imposible resolver una petición o absolver una investigación, en un término que sea inferior a un mes.

Entonces aquí, hago un llamado para que pensemos si realmente reducir los términos cada vez favorece a las víctimas y favorece a las entidades sujetas al cumplimiento de la ley, porque si no se descubre cómo se ocasionó el fraude, pues creo que eso no favorece realmente a nadie.

El segundo término, es el relacionado con los 30 días que se concede en el proyecto, 30 días hábiles para que la víctima interponga la denuncia por el delito de falsedad, digamos que 30 días hábiles son casi un mes y medio, iniciar una investigación un mes y medio después, hace que se pierda un poco la trazabilidad y que se distorsionen o se diluyan los hechos ocurridos y no siempre esto ayuda a que la investigación salga adelante.

Entonces, digamos, acá estamos proponiendo, solicitándoles que se considere que este término se reduzca a 10 días hábiles, yo creo que cuando uno ha sido víctima de un fraude, uno es el más interesado en acudir pronto a la justicia para facilitar que se investigue el tema.

El tercer punto al que me quiero referir muy brevemente, ya lo mencionó el doctor José Daniel en su intervención, hace referencia al tema de la carga dinámica de la prueba, que consiste en que la parte en que esté en una situación más favorable para probar, lo haga, o sea, no es una exigencia, sino si realmente yo tengo el documento o la prueba

que puede demostrar x hecho, pues, ¿por qué no aportarlo y ponerle una carga al otro? Digamos, este es un principio que está contenido en el Código General del Proceso, si no estoy mal, artículo 167 y que como decía el doctor José Daniel, ha sido recogido por la Corte Suprema de Justicia muchas veces.

Adicionalmente, en este punto quiero hacer como un recorderis de la responsabilidad, ya muy específica de las entidades financieras, que están sujetas en nuestro régimen legal o régimen de responsabilidad objetiva, de acuerdo con el cual no se pueden exonerar, ni siquiera demostrando que han sido diligentes, sino que para exonerarse tienen que demostrar que el hecho que causó el daño lo produjo un tercero, entonces, digamos que aquí, por lo menos en la calidad de entidades financieras, es una responsabilidad, un estándar altísimo, cuando ni siquiera siendo diligente puedo exonerarme.

Pero digamos, este punto de la responsabilidad, con tal vez un punto final y es que en esa medida imponer la obligación de devolver unos dineros, cuando no se ha establecido la responsabilidad, pues afecta grandemente, sobre todo que, pues como ustedes lo saben, las entidades financieras intermedian con recursos del público, entonces es delicado el tema de imponerles a devolver dineros cuando no se sabe de quién es la responsabilidad del daño.

Y para cerrar, quiero hacer como como una conclusión, y es que yo creo que todas las personas que estamos involucradas en estos temas digitales, sabemos que en lo digital hay un riesgo inherente, es decir, y casi que diría que en todas las actividades que desarrollamos en la vida diaria, todo tiene un riesgo inherente y la idea, o sea, es imposible que el riesgo sea nulo, que el riesgo se vuelva cero...

Y cerrando, este tema del riesgo inherente se puede, por ejemplo, ver en la normativa expedida por la Superintendencia Financiera, lo que se está pidiendo hoy en día es que las entidades es mitiguen su riesgo y gestionen de la mejor manera, porque es clarísimo que no se puede desaparecer, no se puede volver 0, qué es lo que quisiéramos, sabemos que ocurre en casos como el que describe el señor Juan Barros, pues que no es ocasionado por entidad, sino más que todo por manejos de bases de datos, como en todo, hay casos de abusos, se presentan cosas, pero les dejo estos puntos de reflexión, en aras de tratar de buscar un equilibrio, muchísimas gracias.

#### **La Presidencia ofrece el uso de la palabra al ciudadano Andrés Juan Hernández, víctima de suplantación de identidad:**

Buenas tardes a los presentes, mi nombre es Andrés Juan Hernández, fui víctima de suplantación de identidad hace 2 años y quiero compartirles brevemente mi experiencia, con el fin de aportar al proyecto de ley que buscaba protegernos de estafadores.

No tuve ningún tipo de relación previa con los delincuentes o con las entidades financieras que se

vieron involucradas, me vine a enterar de la situación en la que yo me encontraba al verme reportado en las centrales de riesgo, las cuales me reportaron como deudor de un préstamo que se hizo a mi nombre por parte de la entidad prestadora de dinero denominada Ya Dinero.

Ya Dinero alegó que había depositado a mi nombre en una cuenta del Banco AV Villas un monto y que yo estaba en deuda con ellos, me permitieron escuchar una grabación telefónica en donde el empleado de Ya Dinero hablaba con mi suplantador y dirigía forzosamente las preguntas de verificación de identidad, para facilitar la aprobación del préstamo.

Una vez aprobado este préstamo por parte de esa entidad, depositaron, como ya dije, el dinero en una cuenta a nombre mío en el Banco AV Villas, cuenta que yo no abrí, ni de la que tenía ningún tipo de conocimiento, el banco le permitió al suplantador virtualmente retirar ese dinero y así dar por terminada esa estafa.

Cuando yo reclamé ante Ya Dinero, me dijeron que ellos habían verificado la identidad telefónicamente y depositaron a nombre mío en un banco, cuando reclamé en el banco, que cómo era posible que hubiera una cuenta a nombre mío, ellos alegaron que permiten abrir virtualmente cuentas de bajo monto, de tipo cae o cats, únicamente con una copia virtual y alguna información básica de la persona.

Las consecuencias financieras han sido incontables, pues mis negocios requieren tener claridad en mi transparencia financiera y ha habido pues claramente un desgaste de tiempo y emocional gigantesco.

La estafa en este caso fueron centavos, pero no me permití dejar pasar esto por alto y terminar pagando ese préstamo que no tuve, y jugarle a la ineficiencia de la Fiscalía y del Banco AV Villas y de la entidad financiera Ya Dinero, y llevo pues más de 2 años en esta pelea.

Les agradezco mucho por la invitación, contarles mi caso, como el de muchas otras personas, pues afortunadamente no fue un golpe financiero duro para mí, pero pues me imagino que para muchas personas están jugando con sus ahorros y con su seguridad financiera, eso es todo.

#### **La Presidencia interviene para un punto de orden:**

Andrés, muchas gracias, así es, son miles y miles de víctimas en el territorio nacional.

#### **La Presidencia ofrece el uso de la palabra al ciudadano Pedro Elías Novoa, Colombia Fintech:**

Bueno, no me no me deja encender la cámara por alguna razón, pero les agradezco mucho, les agradezco mucho permitirnos compartir con ustedes estos momentos y estas reflexiones que tenemos desde las Empresas Fintech de Colombia que, sin ninguna duda, seríamos los principales actores en todo lo que tiene que ver con esta legislación y con lo que puede llegar a suceder con esta legislación.

Primero que todo y sin ninguna duda, estamos de la mano con las personas que han sido víctimas de suplantación, sí, es un hecho que sucede y que como decía la doctora Silvia anteriormente, pues el riesgo 0 es imposible de soportar, es imposible de alcanzar.

Sobre la legislación o sobre el proyecto de ley que ustedes están presentando, sin ninguna duda, estamos muy de acuerdo en que es un proyecto de ley que va a ser muy viable para las víctimas, una muy buena intención, simplemente tengo unos comentarios que hacer sobre ese proyecto de ley, porque estamos hablando que cuando hay comercio electrónico y hay entidades que hacen comercio electrónico, hay entidades de todos los tamaños que hacen comercio electrónico y cuando hablamos de medidas de seguridad y de una estandarización de unas medidas de seguridad, no se está tomando en cuenta que hay entidades que tratan de hacer comercio electrónico, pero que están iniciando en el comercio electrónico o que son Pymes.

Y no podemos tener un mismo canal de exigencias a una entidad financiera con todo el poder económico que tiene una entidad financiera, al que puede tener una Pyme que quiere hacer comercio electrónico.

Entonces, lo que trata de poner la ley, de buscar una igualdad en esos canales, en esa reglamentación que se va a tener que hacer después, puede llegar a ser una barrera de entrada para el comercio electrónico de muchas entidades, de muchos nuevos comerciantes o de muchos emprendedores que quieren iniciar estas labores en el mundo de la virtualidad.

Lo segundo, el segundo punto que yo también quiero poner de presente, no sé hasta dónde se quiera llegar a que las entidades tengan que probar no solo su buena diligencia o su debida diligencia en el momento de hacer la verificación de la de la persona que está pidiendo un crédito, en este caso, o que está comprando un bien electrónicamente, sino que además tengan que llegar después a probar que sí o no hubo una suplantación, creo que está poniendo es una carga excesiva en las entidades, y las entidades deberían dejarse la carga en probar una debida diligencia en sus actuaciones al momento de hacer la verificación de la persona, en el momento de hacer la verificación de la entidad.

Por último, se está hablando que no se puede iniciar la cobranza de las obligaciones hasta tanto, en un momento en que se pone una denuncia penal por el delito de suplantación o de falsedad personal, no se puede iniciar de nuevo la cobranza hasta tanto no haya una decisión judicial, se le está poniendo a la Fiscalía una obligación en la cual se dice que así no haya un imputado que sea reconocible, la Fiscalía deba decir si sí hubo o no hubo el delito de suplantación, creo que no sé hasta dónde pueda llegar la Fiscalía en sus providencias, a decir de una vez que hubo o no un delito, porque esa es la labor que tiene que cumplir un juez.

Y si pasamos ya a la labor del juez, y lo tenemos clarísimo en Colombia, un delito por falsedad

personal o un delito, una suplantación, es un delito que muchas veces se queda archivado por los años y nunca tiene una definición concreta en el tiempo, si supeditamos a que se pueda iniciar de nuevo la labor de la cobranza, de las obligaciones, a que haya un fallo de un juez, creo que va a imposibilitar mucho la labor de las entidades, sobre todo las entidades que realizan préstamos en línea o préstamos tecnológicos.

Con esto, muchísimas gracias de nuevo por esta invitación, por permitirnos estar con ustedes, quería dejar esos 3 puntos, espero haber sido muy claro y muy específico en los puntos que tenemos de crítica, otra vez diciendo de nuevo que obviamente es una ley muy importante, muchísimas gracias.

#### **La Presidencia ofrece el uso de la palabra a la ciudadana Carolina Ruiz, víctima de suplantación de identidad:**

Buenas tardes, buenas tardes a todos, pues quiero contar un poco el caso que le sucedió a mi papá, que fue víctima de fraude y suplantación, él contaba con una línea telefónica por más de 15 años con la empresa telecomunicaciones de Claro y de un momento a otro, el año pasado en abril la línea no funcionó, hicimos la reclamación correspondiente, nos dijeron que iba a hacer un proceso para que pudiera funcionar y pues realmente nunca volvió a funcionar la línea, colocamos nuevamente otra queja y la respuesta es que la línea había sido activada en plan postpago a otra persona.

Luego de esto, solicitamos mediante otra queja la devolución de la línea, y la respuesta es que no podían devolverla, porque se había firmado el contrato de tenencia a otra persona, sin ninguna autorización por parte de mi papá, sin haberla cedido y que no podía ser reintegrada la línea telefónica.

Nuevamente solicité un derecho de petición solicitando la devolución de la línea, volvieron a responderme lo mismo y acudí a un recurso de reposición, también acudí a la Superintendencia de Industria y Comercio, me atendieron mediante un chat de intermediación donde me respondían lo mismo, que no podían devolver la línea.

Ya para más o menos, eso fue en junio, vuelve y responde Claro, que efectivamente tuvieron un fallo en la asignación de la línea y que me la retornaban, o sea, se la retornaban a mi papá, eso fue el 17 de junio, ya cuando el retornó, pues pudo volver a utilizar su línea, empezaron a llegar unos mensajes de texto de diferentes bancos haciendo cobro de cuotas, el monto de la estafa fue por 90 millones de pesos, fueron 50 millones con Falabella, 30 millones con Banco de Bogotá –con el que no tenía ningún vínculo comercial– y 10 millones con Scotiabank Colpatria.

Pues nos alarmamos un poco porque no sabíamos qué era lo que había pasado durante ese tiempo, Claro nunca dio una respuesta clara, donde siempre se le solicitó que bloquearan la línea si no podían devolvérsela, procedimos a hacer las reclamaciones ante los bancos, ingresamos a Datacrédito, allí me

di cuenta que mi papá tenía todos estos créditos cargados y que ya estaba reportado por mora, porque ya llevaba 2 meses sin hacer el pago de las cuotas, nunca realizamos un pago, pero nos tocó hacer el trámite en todas las entidades bancarias, hacer denuncia ante la Fiscalía, nos comunicamos, pues me comuniqué porque yo fui la que hice todo el trámite con la Superintendencia Financiera.

Me di cuenta que no había un canal unificado para decir, mire, con esta cédula o esta persona no pueden otorgarte ningún crédito, porque ha sido víctima de estafa, entonces, los bancos me decían tiene que ir a cada banco a decir que usted fue víctima de estafa y que no le vayan a otorgar los créditos, lo cual fue totalmente engorroso, porque me tocó hacer un trayecto por todas las entidades financieras, me di cuenta que Claro nunca tuvo protección de datos y no hubo una respuesta oportuna.

La Superintendencia de Industria y Comercio, también hubo... donde realmente no hubo una respuesta por parte ni de la Superintendencia, ni del funcionario de Claro y pues la denuncia fue más un requisito de los bancos, porque tampoco hubo una respuesta a la investigación o si necesitaban que ampliáramos la información, porque la verdad sí había muchas irregularidades en la asignación de esa línea, y ya se siguió todo el trámite a través de Datacrédito, no, básicamente ya en Datacrédito logramos que mi padre saliera del reporte que tenía de las diferentes entidades, pero sí fue un tema bastante desgastante, fue mucho tiempo y nunca se obtuvo ni un apoyo por parte de Claro, quienes habían sido los inicialmente responsables y pues básicamente esa fue nuestra experiencia.

#### **La Presidencia interviene para un punto de orden:**

Carolina, te agradezco mucho haber participado de este foro y contarnos la experiencia traumática con tu padre sobre este tema de suplantación.

#### **La Presidencia ofrece el uso de la palabra al ciudadano Daniel Alfredo Materon, Rapicredit:**

Muchas gracias, señor Presidente, por construir este espacio de comunicación entre los usuarios y los actores de una parte del sistema digital, en mi caso, de una compañía fintech, que ha otorgado más de 2 millones y medio de créditos desde el 2014 que entramos en operación.

La realidad que yo he percibido desde la compañía, alrededor del tema de suplantación de identidad, pasa por una evolución natural de toda la inclusión financiera que se ha hecho en Colombia y casi que la fuente en el caso de un crédito de la suplantación, proviene de la manera como se desarrolló la inclusión financiera en Colombia, la apertura de cuentas de trámite simplificado y la apertura de cuentas digitales, entre ellas las billeteras.

Todo esto tuvo una primera etapa, en la que abrir una cuenta digital de trámite simplificado o una billetera, no requería mayores datos que el número de la cédula, la fecha de expedición y una SIM

Card, datos que eran fácilmente accesibles cuando nosotros los disponemos en porterías de edificios y en un montón lugares donde nos requerían la cédula.

Y empezamos a ver que muchos de los clientes estaban siendo suplantados con esta información, lo que se vino después fue un ajuste en todo el sistema financiero, incluyendo biometrías y otros sistemas de validación de identidad, que logró frenar esa intención de reemplazar la identidad de las personas y acceder al sistema de créditos.

Pienso que lo que está consignado en el proyecto, sigue empujando a que nosotros, a que todo el ecosistema mejore, creo que José Daniel expuso los cuatro puntos específicos donde es necesario, a nuestro criterio, hacer unos ajustes, pienso, además, que las tecnologías que están hoy disponibles para seguir mejorando en la validación de identidad, no van a ser las tecnologías de mañana, entonces hacer referencia a alguna tecnología en especial, puede dejar el proyecto de ley atrancado o amarrado a tecnologías del pasado, que como lo vemos están cambiando permanentemente.

Y quizás lo último que quisiera anotar, es el trámite que los que los clientes tienen que hacer o los ciudadanos tienen que hacer cuando son víctimas de una suplantación de identidad, es un trámite que ha venido mejorando, que la ley de borrón y cuenta nueva lo ha mejorado, que la Superintendencia de Industria y Comercio también ha propendido por la simplificación y no consideraría, creo que al contrario, lo que estamos logrando con este proyecto de ley es su mejoramiento, en la medida en que esos 4 puntos no queden anclados, porque sí pueden deteriorar el ejercicio de originación de créditos para estratos 2 y 3 de la población, que es donde nosotros trabajamos.

En nuestro caso, no tenemos validación digital de identidad bajo biometría, pero podemos decir que hoy después de 9 años de operación, tenemos virtualmente 0 ejercicios de suplantación, por las medidas de seguridad que están en modo... en todo ejercicio de abordaje del crédito y eso ratifica que, sin definir una tecnología, es posible lograr que no tengamos eventos de suplantación de identidad. Eso es todo, Presidente.

#### **La Presidencia interviene para un punto de orden:**

Vale, Daniel Alfredo, muchas gracias, y creo que entiende bien el espíritu de la iniciativa, es para mejorar el acceso al crédito y proteger a los ciudadanos y a ustedes también, porque al final son dos víctimas, pero es esforzarnos un poco más en mejorar los canales de verificación y de seguridad.

#### **La Presidencia ofrece el uso de la palabra a la ciudadana Claudia Alexandra Cifuentes Ortiz, vocera del Grupo de Víctimas de APPS de Crédito de Colombia:**

Gracias, buenas tardes, muchas gracias por este espacio, como víctima y como vocera y voz de muchas personas en este momento, quiero manifestar un fenómeno que se está dando desde la apertura de

las fintech, también salieron otras que las audita... Y entonces tú entras a la Play Store y salen un montón de aplicaciones de crédito, una vez tú ingresas a una aplicación de esas de crédito, ellos recogen toda tu información personal, entran a tu celular, a tus contactos, a tu ubicación, absolutamente a toda tu información personal, ellos te envían el dinero, ¡ah!, pero bajo una publicidad engañosa, te dicen que es para pagar en 90 días, ¡oh sorpresa!, cuando lo aprueban sale a siete días, con unos intereses dulzura espantosos.

Y al quinto día están llamando a las personas a amenazarlas, a enviarles videos de personas degolladas, videos terribles, yo creo que de la mafia y que tiene que pagar y que tiene que pagar y que lo tienes que hacer, o por pasarela PSE o por Efecty y de ahí se desprende que de pronto la persona sacó un crédito con una de esas, y adicional, ellos no sé cómo hacen, pero les instalan las aplicaciones de más créditos, y entonces cuando le dicen a la víctima, la víctima dice debo 20 millones a quince aplicaciones, si yo solamente pedí a una aplicación y además están constreñidas en la forma de pago.

Es un fenómeno que se está dando, muchas personas se están suicidando, tenemos un grupo ya de 150 por un lado, hay otro grupo también como de 100 personas que se están uniendo al grupo, eso es una pandemia, en este momento eso es una pandemia, la cual, pues requerimos que de verdad haya una vigilancia, porque están suplantando la identidad de cada una de las personas y la gente se está suicidando, han quebrado los negocios, han echado gente de su trabajo, hay relaciones familiares rotas, hay personas separándose, y usted queda difamado por todas las redes sociales, por sus correos, porque ellos hacen boletines con logos de las entidades públicas como Policía, Fiscalía, donde lo ponen a usted como estafador, prostituta, violador, pederasta, bueno, una cantidad de cosas absurdas.

Y en voz de ellos y porque también viví este caso, dije, vamos a tocar las puertas porque no puede ser que esto siga pasando y que la Superintendencia esté y diga no, no nos compete a nosotros, le compete a la SIC y que diga no, allí hay un formulario y vaya a la Fiscalía y la Fiscalía acumule más de 5.000 procesos y se ría y diga, ¿y a quién va a demandar, a denunciar?, ¿a una App? No, sería contra indeterminados, pero igual, ya hay más de 5.000 denuncias al respecto sobre este tema, yo creo que van como en 10.000 y esto es un abuso.

Este grupo fue creado, te voy a explicar por un abogado colombiano que reside en Estados Unidos y quien fue que, desde allá, indignado por esta situación creó el grupo, desde ahí con mis pocos conocimientos, yo les dije bueno vamos a hacer algo, vamos a tocar las puertas, yo me encargo de esa parte, pero sí necesitamos protección, protección de los datos de las personas y que esto no le pase más a los colombianos, porque hoy somos, no sé, somos 5.000 o 10.000, de aquí allá eso se multiplicará.

#### **La Presidencia interviene para un punto de orden:**

Claudia, muchas gracias, yo creo que es muy grave y aquí hay delitos más allá de suplantación que, pues deben ser conocidos por la Fiscalía, con la UTL nuestra, pues podemos adelantar algún trabajo para poder registrar los casos y colaborar para que sea atendido por la Fiscalía, me parece importante.

#### **La Presidencia ofrece el uso de la palabra a la ciudadana Claudia Alexandra Cifuentes Ortiz, vocera del Grupo de Víctimas de APPS de Crédito de Colombia:**

En cuanto a las Fintech, quiero decir, hay varias que están avaladas, a ellas toca medirles el tema de la cuota de manejo de intereses, porque pues los intereses son altos y eso lo manejan como en las cuotas de administración de la plataforma, entonces, que haya como una normativa sobre ese tema, porque usted por un crédito de \$200.000 pesos paga \$82.000 pesos de intereses en el mes, está pagando más que a una entidad financiera que le hiciera un crédito y hoy la gente accede es, porque o tiene un reporte o no tiene score y acude pues a estas entidades, muchas gracias.

#### **La Presidencia interviene para un punto de orden:**

Gracias, Claudia, también es importante decir que, pues no hay que generalizar, muchas lo hacen muy bien y están regladas y están acá participando de la construcción del proyecto y quienes están por fuera de la ley, pues por eso hay que señalar muy bien los casos, como para no estigmatizar a todo el sector.

#### **La Presidencia ofrece el uso de la palabra al ciudadano Camilo Rojas, Asociación de la Industria Móvil de Colombia (Asomóvil):**

Muy buenas tardes, Representante Duvalier, muchas gracias por el espacio, un saludo también muy especial al Senador Jonathan Pulido, nosotros desde Asomóvil, la industria de las telecomunicaciones en el país, estamos acompañando este proyecto, consideramos que es una iniciativa muy loable, para digamos, hacer un fortalecimiento de la regulación, la reglamentación, y por supuesto, la identificación para evitar estos temas de suplantación.

Sin embargo, nosotros tenemos unos elementos importantes que queremos señalar y también tenemos unas proposiciones que queremos que ustedes tengan en cuenta y que sientan que pueden trabajar con la industria, para que de manera conjunta podamos aportar en este proyecto.

De manera puntual, una de las principales preocupaciones que tenemos o lo primero que hay que señalar, es que los operadores de telefonía móvil, la banca financiera, la industria fintech, somos unas covíctimas, como lo señala el Representante Duvalier, porque si nosotros nos vamos al tenor de del delito de falsedad personal, si bien es cierto, la persona es el sujeto pasivo del delito, porque es a quien le roban su identidad, también el prestador



del servicio financiero o el prestador del servicio de telecomunicaciones, es el sujeto pasivo del delito, en la medida que también sobre él recaen, digamos, unos agravios o unas infracciones en este sentido.

¿Qué es lo que nosotros queremos trabajar y nos preocupa? Nosotros creemos que hay unos numerales del artículo 5º, de manera puntual el numeral 3, el 5 y el 7, pueden generar unos escenarios en los que puede ser un indebido incentivo, a que una persona que de cualquier manera se quiera sustraer de sus obligaciones de pago sobre las obligaciones crediticias o de los servicios de telecomunicaciones, simplemente diga me suplantarón y como está redactada la norma, haría que con la simple notificación, que sería la prueba sumaria, que se suspendan los cobros, sin tener una real certeza de que ese hecho ocurrió.

Abonado al hecho de que en los casos en los que se adelanten en un proceso judicial, con la extensión y los costos que esto implica, podríamos llegar a escenarios en los que de aquí a que se determine, con certeza si existió o no la suplantación, estas obligaciones quedarían, digamos, como en el limbo.

Nosotros hemos venido trabajando de manera conjunta con la Superintendencia de Industria y Comercio, de manera puntual con la delegatura de protección de datos personales, hemos hecho campañas e implementación de permisos que nos ayuden a fortalecer y a ampliar, para evitar los riesgos que hay sobre la suplantación, nosotros estamos comprometidos desde la industria en apalancar cada uno de estos temas, pero también creemos que si se deja una puerta abierta, si la regulación queda muy abierta, si la redacción queda tan genérica, también podría ser un desincentivo para poder acceder a todos estos servicios.

Porque si nosotros hacemos un análisis comparativo del número de servicios que se ofertan, versus el número de servicios del que personas son víctimas de este delito, pues proporcionalmente es bajo, por supuesto, debería ser 0, todos tenemos que trabajar en que esto vaya a 0, pero podría ser al imponer estas obligaciones, al dejar estas redacciones de estos literales tan amplias, podemos generar un desincentivo que nos lleve un poco a años atrás, donde nosotros tenemos que ir a la notaría, poner la huella digital y podría entorpecer cosas.

Estamos de acuerdo en la naturaleza del proyecto de ley, pero puntualmente nos preocupan estos elementos en los que las redacciones de estos numerales pueden quedar muy abiertas, puede ser un incentivo a que personas busquen sustraerse de sus obligaciones y lo que queremos es un proyecto de ley en el que se beneficia a las personas, que haya seguridad, nosotros desde la industria de telefonía móvil somos los más interesados en buscar una identificación de cada uno de nuestros usuarios, pero creemos que en el marco de las TIC.

En el marco de la tecnologías de la información y la comunicación, tenemos que propender por mecanismos en los que realmente sean

proporcionales, porque si bien nosotros entendemos que digamos hay testimonios, como las personas a las que lamentablemente les ha ocurrido esto, la industria también ha sido víctima, porque como lo señalamos, compartimos la comisión de ese delito, en la medida que mientras ellos le suplantan su identidad a la industria de telefonía móvil o a la banca también, pueden haber carteras sin cobrar, pueden haber servicios que nunca se recaudaron y lo que al final del día nosotros queremos, es poder prestar un servicio, darle seguridad a los usuarios.

Y desde la industria, queremos enviar el mensaje que cuenten con nosotros para la redacción y el último debate de este proyecto de ley, tenemos unas proposiciones que se las haremos llegar a su oficina y nos encantaría poder discutir las con usted, Representante y Senador Jonathan Pulido, muchísimas gracias.

#### **La Presidencia ofrece el uso de la palabra a la ciudadana Solangie Reyes Sevillano, víctima de suplantación de identidad:**

Bueno, buenas tardes Duvalier y a los demás, mi nombre es Solangie Reyes Sevillano, y sí, en efecto soy también víctima de suplantación de identidad, básicamente llevo como dos o tres años en esta, bueno, yo saqué crédito con el Icetex, bueno, crédito no, fue una beca por negritudes, soy afro, y con el Icetex esta deuda se supone quedaba saldada y fui a verificar, bueno, me dio por verificar mi Datacrédito, a ver cómo estaba y entonces me encuentro con que tengo tres reportes de revistas diferentes, *Avon*, ¿cuál otra revista era? Se me escapa el nombre, bueno me di cuenta de esto, tenía reportes, nunca había tenido ningún tipo de vínculo con esas revistas, ni siquiera había pedido productos, absolutamente nada y resulta que estaba reportada como desde el año 2019 en una y otra del 2021.

Y dos meses después de que yo vi los reportes y esos en Datacrédito, me escribieron a mi WhatsApp de una revista que se llama *Elepha*, a hacerme un cobro sobre una revista, que yo estaba debiendo una factura y que tenía que pagar porque pues me iban a reportar en las centrales de riesgo, no tenía ni idea ni siquiera que existiera esa revista y nada, entonces que tenía que pagar, yo le dije pero yo no sé quiénes son ustedes, nunca he tenido, no sé de dónde, ¿por qué tienen mi información? Y nada, totalmente con una actitud supremamente negativa y nada, como lo único que importa, he notado que lo único que importa en esos casos es ellos, cobrar su deuda.

O sea, no, ni sé, no se detienen a pensar en lo que uno pasa y si bien, digamos las entidades también son víctimas, yo creo que la actitud debería ser diferente, porque pues no, yo, por ejemplo, no tengo la culpa de que alguien haya tomado mis datos y todavía no sé, estas son las alturas que no sé cómo lo tomaron, y bueno, uno puede pasar un derecho de petición y ponerse a pelear con cada entidad la que le pasa esto, pero imagínese, yo estaba reportada como en 4 entidades diferentes y tener que estar sometida a este proceso tan engorroso con cada una

de estas entidades y no solamente eso, pues si bien, yo puedo arreglar por medio de un proceso tedioso el problema con estas entidades, ¿qué va a seguir pasando con mi identidad? es lo que yo me pregunto.

Yo puedo arreglar mi historial crediticio, hacer un esfuerzo y pagar, que me cuesta, me cuesta mucho pagar mi universidad, yo soy estudiante de derecho y ahora encima pagar deudas que ni siquiera he adquirido nunca y entonces supongamos que yo haga el esfuerzo inmenso y arregle esta situación, pero mi identidad va a seguir por ahí y más aún queda va a quedar mucho mejor y va a ser mucho más atractiva para las personas que se aprovechan...

Sí, entonces a mí me llama mucho la atención, me interesa muchísimo este proyecto porque me parece supremamente importante, porque como les digo, o sea, esto necesita una solución de fondo, no es simplemente hacer el proceso con cada una de las entidades para uno solucionar este problema, sino que tu identidad, o sea, quede ya realmente, o sea, quede protegida y que por ejemplo, yo arreglo el problema con *Avon*, pago la deuda que no adquirí, la pago, estas personas siguen teniendo mi identidad, siguen teniendo mis datos y pueden seguir accediendo a cosas sin mi consentimiento, a créditos, a productos, servicios, que yo no he dado mi consentimiento, muchas gracias.

**La Presidencia ofrece el uso de la palabra a la ciudadana Natalia Martínez, Cámara Colombiana de Comercio Electrónico:**

Muy buenas tardes, muchas gracias, un cordial saludo para el Senador Jonathan Pulido y para el Representante Duvalier Sánchez, y un saludo también para todos los presentes y las personas que están conectadas.

Voy a ser muy rápida en los puntos que queremos mencionar aquí, antes de iniciar con los comentarios específicos al articulado, queremos resaltar que, desde la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico compartimos la iniciativa que nos llama en este momento la presente sesión, y que tal como se indica en la exposición de motivos del proyecto de ley, la suplantación de identidad es un problema que hoy en día aqueja y persiste en diferentes sectores de la economía y es una realidad donde los usuarios, pues tienen problemas asociados al cobro de servicios no solicitados.

Sin embargo, queremos aquí traer un aspecto importante, específicamente en el proyecto de ley, el artículo 8° y este es el caso, lo que respecta a la suspensión del coro de servicios por parte de los operadores de telecomunicaciones y entidades financieras o crediticias, donde desde la Cámara Colombiana consideramos se debería incluir una excepción en este artículo, en caso de que los operadores de telecomunicaciones o entidades financieras validen la identidad a través de mecanismos, como por ejemplo, el uso de firmas digitales o a través de mecanismos de validación de identidad que integren una firma digital o servicios

también acreditados por la ONAC, este organismo nacional de acreditación de Colombia.

Lo anterior, se sugiere por distintas razones que no solamente radican en la validez jurídica y probatoria con la que cuentan este tipo de mecanismos, que podrían ser utilizados por los operadores de telecomunicaciones o por las entidades financieras, sino también por elementos importantes que se hablaban incluso al inicio de la sesión, como es el caso del repudio como atributo fundamental, la autenticidad e integridad, donde en estos casos es posible invertir la carga de la prueba y el suscriptor tendría también pues un rol importante de cara a demostrar si fue o no el suscriptor, o quien se vinculó al correspondiente mensaje de datos.

Entonces estas acreditaciones que les comentaba al inicio, garantizan que estos mecanismos cumplan a cabalidad los requisitos técnicos exigidos por la normativa y que cuentan con un proceso robusto y seguro, que garantizan la fiabilidad de los servicios, sin necesidad, por supuesto, como lo mencionaron varios actores, de dejar en la norma medios de autenticidad específicos, que luego podrían verse obsoletos.

Entonces, así las cosas y teniendo en cuenta que ya existen estándares de seguridad, acudimos a su entendimiento para que se pueda establecer esta excepción que radicaremos, pues los respectivos comentarios con la propuesta ya más específica, para que exista una excepción en el artículo 8°, respecto a la suspensión de cobro de estos servicios, y muchísimas gracias por el espacio.

**La Presidencia ofrece el uso de la palabra a la ciudadana Andrea Oliveros, víctima de suplantación de identidad:**

Bueno, muy buenas tardes, mi nombre es Andrea Oliveros, soy una de las víctimas de estas plataformas, lo hice con el simple hecho de curiosidad, pues nunca lo había hecho la verdad, yo ingresé obviamente.

**La Presidencia interviene para un punto de orden:**

¿Cuáles plataformas?

**La Presidencia ofrece el uso de la palabra a la ciudadana Andrea Oliveros, víctima de suplantación de identidad:**

De préstamos rápidos en línea, ok, ingresé normal, tal y efectivamente, le juro que 2 minutos fue mucho, fue el desembolso inmediato, yo me sorprendí, salté en una pata, bueno, en fin, yo dije no lo puedo creer, pero bueno, de lo bueno no dura mucho obviamente, ya ingresé, hice todo esto, la deuda, toda la cosa, la cuestión es la siguiente, cuando ya hice el pago, porque obviamente me dieron un límite, es más, al otro día ya estaban llamando, ya estaban enviando los mensajes, ya estaban acosando.

Cuando yo ya hice el debido pago, a los siguientes días me empezaron a enviar fotos con la cabeza disparada y así iba a terminar si yo no pagaba y yo, ¿de qué me hablan si yo ya pagué todo? Pero

viendo los números, los números no son de acá sino de México o de Ecuador, ¿sí? Son de otros lados, entonces yo empecé a mirar, a rastrear todo, las voces, llegaba por toda la forma, mensaje de texto, mensaje de voz, WhatsApp, Telegram, en todas las redes sociales, o sea, de comunicación de primera mano.

Yo viendo esta situación, dije algo pasa aquí, bueno, de todas maneras, no le presté más atención, llamé al Gaula, llamé a la Fiscalía, puse esto en conocimiento, toda esta situación y siguió la situación, entonces resulta que uno de esos, yo dije, me puse a verificar porque obviamente el pago lo hice por medio de Efecty, entonces a mí me entró la curiosidad el porqué Efecty si brinda unos servicios, ¿cómo va a ofrecer servicios de extorsión?, ¿cómo va a ser parte de captación de dinero por una extorsión a través de terceros? o los están usando o alguna cosa pasa.

Entonces, aquí lo que yo vengo a decir es que hacer un rastreo, bueno, ¿con qué ente podemos contar porque en la Fiscalía la verdad hay muchísimo caso? Incluyendo, ellos llevan casos de 30-40 años que no han querido resolver y no los quieren resolver, no tienen voluntad, entonces, ¿con qué ente de control podemos nosotros los colombianos acudir para que nos ayuden con esta situación?

Ahora, lo otro, hay personas que se están suicidando, porque es que la presión es horrible, a mí lo primero que hicieron fue meterse con mis hijos, pero como eran número que yo le escribí a mi hijo, mi hija, pero porque eran número de sus padres, obviamente ellos contestaron directamente, pero qué feo que a un niño reciba una foto de la mamá muerta, eso ya es el colmo, eso se pasa, no más terrorismo, no más extorsión, están usando los terceros, la captadoras de Efecty, PSE, Nequi, lo que requerimos es que estas empresas captadora o la recaudadora, ellas les dan un código de convenio, para dar un código de convenio debe tener un registro esa misma empresa, si lo tiene y está legal, listo, ¿por qué está haciendo ese tipo de presión?

Segundo, si es ilegal, que ellas corten con ese servicio, porque ellas no se pueden prestar a un delito de extorsión, porque las están usando.

Y la otra situación es la ayuda psicológica a las personas, también porque es que esto es muy complicado, hay personas que se han querido suicidar, nosotros, más de uno ha venido, me quiero morir ya, miren lo que me mandaron, mire lo que me dijeron, mi mamá, mi mamá le está doliendo el corazón, o sea, son ataques o por favor, entonces sé que cometimos un error, pero no era un error de que usen nuestra identidad para extorsionar y amenazar, menos usar fotos, menos usar la identidad para hacer robos, hacer crédito, hacer mora que uno no ha hecho.

Entonces, aparte que ya con han comentado que una medida es el biométrico, sería fantástico en los bancos en Claro, en Movistar y en las demás entidades que de pronto podemos pasar a

Datacrédito a un reporte muy considerado, entonces yo lo que más le pido al honorable Senador, es que por favor nos escuchen y nos remita a un ente de control que realmente nos escuche a todos lo colombianos que tenemos esta problemática, somos casi 10.000 personas en toda Colombia, sin contar con las personas del exterior.

Le estoy sumamente agradecida y una feliz tarde.

#### **La Presidencia interviene para un punto de orden:**

Andrea, gracias por el testimonio, por venir acá a contarnos, el alcance del proyecto no da hasta un poco lo que ustedes están siendo víctimas, pero pues no podemos ser indiferentes ante la situación, ahora en las conclusiones me referiré más al tema y me dicen que Gabriel Santos se conectó, las reglas eran claras, eran 5 invitados de representantes de los gremios y 5 víctimas, por lo tanto, no había espacio para un invitado 11, pero por ser Gabriel Santos le vamos a dar la palabra, adelante Gabriel.

#### **La Presidencia ofrece el uso de la palabra al ciudadano Gabriel Santos, Colombia Fintech:**

No, ya se me olvidó lo que iba a decir, queridísimo Representant, le agradezco inmensamente hacer tiempo para esto, que es esencial para el ecosistema Fintech de Colombia, quiero empezar por lamentar profundamente los testimonios que hemos escuchado a lo largo del día de hoy, es absolutamente doloroso ver por lo que están teniendo que pasar personas por plataformas delictivas, que dañando la reputación de un sector que se ha construido con disciplina, con esmero, con enfoque social, están abusando y están instaurando prácticas delictivas, depredando a los colombianos más vulnerables, es absolutamente vergonzoso lo que está pasando.

Pero también es importante decir que esto está empezando a cambiar, desde gremios como el nuestro, estamos empezando a hacer primero plataformas de autogestión, que es importante que se sepan, sellos de confianza, buenas prácticas, las plataformas de crédito digital y créditos de fácil acceso jamás acceden a los contactos o a la información privada, entonces Colombia Fintech trabaja de la mano y trabajará de la mano con la Fiscalía para seguir denunciando estas plataformas que tanto daño le hacen a los colombianos y los repudiamos.

Ahora, para hablar del proyecto, apreciado Representante y apreciado Senador, queríamos primero, compartir el propósito como ecosistema Fintech, una de las verticales más importantes para nosotros es la vertical de crédito digital y uno de los temas más sensibles en materia de crédito digital, es la verificación y la lucha contra la suplantación y la verificación y autenticación de identidades, uno de los temas más esenciales y más complejos, es por eso que en términos generales celebramos que se esté desarrollando, que haya un desarrollo normativo que permita que estos temas se modernicen.

Sin embargo, queríamos presentarle unos ligeros reparos al articulado y hago una explicación empezando desde lo general, para que tengamos todos en cuenta cuál es el riesgo y de lo particular, cuál puede ser la solución.

Desde lo general, quisiera contarles que en Colombia Fintech nosotros encuestamos a las plataformas de crédito, para entender porque una persona iba a una plataforma de crédito digital adscrita a Colombia Fintech, cumpliendo con las reglas de Colombia Fintech y no a un crédito a la banca tradicional.

El 70% son mujeres, el 60% son personas o mayores de 45 años o menores de 25 años, es decir, que no tienen acceso al mercado laboral, solo el 25% tenían títulos universitarios, el resto del 75% restante están por debajo de ese umbral, eso quiere decir que la categoría de crédito digital está prestando un servicio social a este país a personas olvidadas por la banca tradicional.

Si a eso le sumamos iniciativas como la masificación del crédito popular, iniciativa que celebramos y desde Colombia Fintech acompañamos de este Gobierno, donde se pretenden hacer más de 1 millón de operaciones de crédito, un pedazo no menor al cual nos corresponde a nosotros las fintech de Colombia Fintech, pues vemos que tenemos un ecosistema inmenso que va a prestarle a las personas más vulnerables, va a ayudar a los programas sociales más ambiciosos de este Gobierno, por ende, es un ecosistema que hay que proteger.

Y acá, quisiera que nos circunscribiéramos al texto, este es uno de los temas más sensibles, las plataformas de crédito digital usualmente administran créditos de bajo monto, créditos que tienen muchas complejidades a la hora de gestionar su riesgo, de gestionar su cobranza, de gestionar la validación, lo que se llama *onboarding*, la validación, la verificación de las personas que acceden a esos productos, si alguno de estos 3 ítems se vuelve muy difícil, se vuelve costoso desde el punto de vista operacional o desde el punto de vista monetario, lo que va a terminar por ocurrir es que el costo de acceso a esos servicios financieros, se va a subir.

Y eso quiere decir que todo lo que veníamos diciendo con anterioridad, es decir, a quienes le estamos prestando y con quienes nos estamos asociando para prestarles, pues vamos a tener que prestarle a personas de más altos ingresos, hoy en día la posibilidad de ofrecer esos créditos de una forma muy rápida, pero sobre todo con estructuras de muy bajo costo, es lo que nos ha permitido prestarles, como lo decía anteriormente, en un 70% a mujeres con bajo nivel de educación en la Colombia rural dispersa.

Y por eso es que nos preocupan algunas disposiciones de este proyecto, acompañando, como lo dijimos al principio, de forma muy genérica el espíritu y la mayoría del articulado, si nosotros de alguna forma invertimos la carga de la prueba y le imponemos unas barreras inmensas a

la verificación, pidiendo unas autenticaciones que se convierten por ser excesivamente costosas, ese costo se le va a terminar trasladando al cliente y las personas que hemos escuchado hoy o los millones de colombianos que se han beneficiado, los cientos de millones de créditos desembolsados en el país, van a tener que asumir este costo, asumir ese costo va a significar la diferencia para una persona de una familia vulnerable en el Chocó, de acceder o no a ese crédito.

Entonces, yo creo que hay que trabajar para mejorar y volver más eficientes estos procesos de autenticación, sin aumentar el costo, para no correr con el riesgo de excluir a las personas vulnerables del crédito formal en Colombia.

¿Cuál es la consecuencia excluirlos del crédito formal? Lo que han visto ustedes hoy, personas que caen sujetas a plataformas predatorias de crédito, que nada tienen que ver con el mundo del crédito formal, que se hacen pasar como lo que nosotros estamos haciendo bien y en el peor de los casos, al gota gota, entonces, estas estructuras de costo, como ustedes lo han visto hoy, con operadores de crédito digital, con representantes de otros gremios, lo que terminan haciendo es que al asumir menos costos, pero al utilizar mucha tecnología, se pueden hacer procesos de verificación, de autenticación y luchar en contra de la suplantación, sin que ello signifique un costo adicional para los usuarios del sector financiero.

Tengamos mucho cuidado, como lo decía anteriormente y me da vergüenza ser reiterativo, pero quiero que el mensaje sea muy claro, invertir la carga de la prueba, poner procesos demasiado flexibles, procesos sancionatorios, regímenes de seguridad generales, va a terminar por significar en costos, todo lo que significa un costo, significa que un colombiano muy humilde no va a poder tener acceso a estos servicios.

Entonces estamos dispuestos a trabajar, como siempre lo hemos estado, celebrando esta iniciativa, creo que el mundo del crédito digital formal va a ser un mejor mundo, una vez se promulgue este proyecto de ley, creo que con unos ajustes lingüísticos muy pequeños, que estaremos dispuestos a compartirle apreciado Representante y apreciado Senador, podemos mejorar de manera sustancial, promoviendo los principios detrás de este proyecto de ley y a la misma vez salvaguardando uno de los activos más importantes que tiene el Estado colombiano, que es la emisión de crédito formal para los colombianos más vulnerables.

No, cambiar la inversión de la carga y la prueba, lo que termina por hacer es aumentar el costo, poner procesos de regímenes sancionatorios o de seguridad generales, terminan por aumentar el costo y cualquiera de esos de esos ítems que cambia de una forma muy difícil, lo que va a terminar es por lesionar ese activo que ha construido el Estado colombiano, que es el activo de tener un ecosistema de crédito formal a disposición de los colombianos,

crédito formal que debemos procurar por conservar, ya que está prestando un servicio social y está atendiendo la base de desatendidos por el sector financiero tradicional.

Entonces nos ponemos a disposición del honorable Representante, del honorable Senador para continuar trabajando en este proyecto, sabemos que el ecosistema va a ser mejor después de tener este proyecto que lucha en contra de la suplantación y simplemente queremos presentarle por escrito algunas aclaraciones del texto, que sabemos que pueden permitir mantener el espíritu salvaguardando el activo de la Nación, como lo es el crédito digital formal.

**La Presidencia interviene para un punto de orden:**

Gracias Gabriel, por la participación. Bueno, siendo las 3:37, casi 3:40, hemos terminado el componente de participación ciudadana y de gremios, hemos dado total libertad de inscribir a diferentes sectores que nos pidieron aceptar invitados, así que, pues creo que hemos cumplido con el objetivo principal, que era escuchar, escuchar para nosotros como ponentes y para nuestro equipo como autores principales, era trascendental, digamos, tratar de generar empatía.

Por eso, el lugar de las víctimas, de igual a igual, mitad y mitad, porque a veces en el sistema financiero en el día a día y entre los temas administrativos y demás del negocio, las víctimas no están en el lugar, a veces que tienen que estar y es, pueda que a mí me sorprende mucho el dato del señor Alfredo, que ya 9 años en el mercado y dice tengo 0 víctimas reportadas, ese es el espíritu del proyecto, ese es realmente el espíritu del proyecto y es que haya colaboración y corresponsabilidad para que todos puedan mejorar sus procesos, sus protocolos, el negocio vaya bien y cada vez los riesgos sean menores, digamos, eso es lo que se busca.

Entonces, hemos recogido las intervenciones, vamos a revisar cuáles, digamos, son las recomendaciones que a nuestro parecer tienen lugar, nos mejoran, muchas así lo son y estaba acá conversando con mi equipo, pero además, pues reconocer que tanto José Daniel como Gabriel, fueron Representantes de la Cámara y fueron de los más destacados, así que por supuesto que sabemos que su intención siempre será hacer buenas leyes para este país, con buena técnica legislativa y así lo asumimos.

También agradecerles a las víctimas por presentarse acá, ser víctima no es fácil y decirlo es muy difícil, desde nuestra posición toda la empatía, la solidaridad, pero además hay una definición que a mí me gusta más de empatía, Martha Nussbaum en emociones políticas, dice, que empatía es el título que el otro siente. Digamos, es como ponernos en su lugar, pero compasión es más bonito, es hacer algo por el otro y acá estamos haciendo algo por ustedes y por los miles de víctimas hoy y por los que van a venir en el futuro, porque lo cierto en todas las cifras, es que los delitos digitales van en aumento, porque todo el tema de comercio electrónico, de crédito digital va en aumento.

Entonces, tenemos que tener mejores niveles de seguridad, en eso Colombia se raja, estamos en el puesto 21 de 23 en un estudio que hizo Microsoft, o sea que podemos hacerlo mejor y esa es la invitación, a que en Colombia ninguna persona termine pagando una deuda que no eligió y que termine siendo víctima de esa estafa y después, teniendo un problema para poder hacerle entender eso a la compañía de telecomunicaciones o financiera. Ese realmente es el sentido de esto.

Nos llevamos además los nuevos casos, que digamos son mucho más delicados que una estafa de este estilo, para poder ver cómo podemos actuar, les agradezco mucho a todos, le agradezco especialmente a Yury, Secretaria de la Comisión Primera que nos acompañó, que además está en su casa, nosotros somos hoy invitados, maravillosa anfitriona, también al Senador Jota Pe que lidera la ponencia con el doctor Germán Blanco del Partido Conservador en el Senado de la República y otros Senadores.

Nos falta un debate, realmente le decía a Yury, es un milagro que estemos ya un debate a hacer una ley que es estatutaria y si no pasa el 20 de junio, pues ya tocará intentarlo el siguiente período legislativo, pero creo, además, y tengo la confianza, de que vamos a superar el debate y vamos a poder hacer una ley útil para este país y para los ciudadanos.

Así que pues nada, no me queda más que agradecerles mucho por este espacio, Secretaria.

Siendo las 4:00 p. m., la Presidencia ejercida por el honorable Senador Jonathan Ferney Pulido Hernández da por terminado el foro.