



Responsabilidad de la entidad bancaria y del consumidor financiero víctima de fraude electrónico
en cuenta de ahorros: Una perspectiva desde la defensa institucional

Susana Montoya Ruiz

Trabajo de grado de maestría presentado para optar al título de Magíster en Derecho

Directora

Maria Alejandra Echavarría Arcila, Doctor (PhD) en Gestión de la Tecnología y la Innovación

Universidad Pontificia Bolivariana
Escuela de Derecho y Ciencias Políticas
Maestría en Derecho
Medellín, Antioquia, Colombia
2025

23 de noviembre de 2025

Susana Montoya Ruiz

El contenido de este documento no ha sido presentado con anterioridad para optar a un título, ya sea en igual forma o con variaciones, en esta o en cualquiera otra universidad.

Firma

Susana Montoya R.

Tabla de contenido

Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
Metodología	9
1. Fraude electrónico y hurto por medios informáticos	10
1.1. Fraude electrónico	10
1.2. Delito de hurto por medios informáticos y semejantes	11
2. Contrato de depósito.....	13
2.1. Definición de contrato mercantil y contrato bancario	13
2.2. Definición de contrato de depósito y su buena fe	14
3. Consumidor financiero.....	15
3.1. Definición.....	15
3.2. Obligaciones.....	16
4. Entidades bancarias	18
4.1. Definición.....	18
4.2. Obligaciones.....	19
5. Responsabilidad frente al fraude electrónico	22
5.1. Aproximación teórica.....	22
5.2. Aproximación jurisprudencial.....	24
6. Lineamientos y mecanismos de la entidad bancaria frente a la responsabilidad por el fraude electrónico en cuenta de ahorros	26
6.1. Mecanismos de implementación	26
6.1.1. Simplificación contractual	27
6.1.2. Registro de incumplimiento de seguridad por parte de los consumidores.....	27

6.1.3. Protocolos de detección temprana y mitigación de riesgos	27
6.1.4. Programas más robustos de educación y corresponsabilidad financiera	27
6.2. Lineamientos de regulación.....	28
6.2.1. Comportamiento diligente del consumidor financiero	28
6.2.2. Registro de fraudes bancarios por la Superintendencia Financiera	28
6.2.3. Mayor participación de las entidades bancarias en los proyectos de ley	29
Conclusiones	30
Referencias	32

Resumen

Con relación a la responsabilidad frente a fraudes electrónicos en cuentas de ahorros, la normatividad se ha centrado fundamentalmente en la defensa y guarda de los consumidores financieros. Por el contrario, escasea la normativa en pro de las entidades bancarias, a las cuales se les imponen mayores cargas y obligaciones en estos casos. Ante este escenario, la presente investigación se ocupa de proponer lineamientos regulatorios y posibles mecanismos de implementación en favor de las entidades financieras respecto de la responsabilidad de éstas y del consumidor financiero víctima de fraude electrónico en cuenta de ahorros, partiendo de los desarrollos teóricos y de la jurisprudencia colombiana de la Corte Suprema de Justicia. Este estudio de tipo dogmático utilizó la técnica cualitativa de análisis documental y partió del paradigma positivista. Así, los resultados obtenidos pueden contribuir al justo equilibrio entre las partes, a la generación de conciencia por parte del consumidor financiero respecto del cumplimiento de sus obligaciones, a una mayor garantía de los derechos de las entidades bancarias, a la disminución de los auto fraudes perpetrados por algunos consumidores, a una mayor seguridad jurídica para las partes y a una menor impunidad con fallos más justos para ellas.

Palabras clave: Consumidor financiero, entidad financiera, fraude electrónico, responsabilidad, contrato de depósito, cuenta de ahorro.

Abstract

Regarding liability for electronic fraud in savings accounts, regulations have focused primarily on the defense and protection of financial consumers. Conversely, there is a lack of regulations in favor of banking institutions, which are subject to greater burdens and obligations in these cases. Given this scenario, this research proposes regulatory guidelines and possible implementation mechanisms for financial institutions in relation to their liability and that of financial consumers who are victims of electronic fraud in savings accounts, based on theoretical developments and Colombian Supreme Court of Justice's jurisprudence. This dogmatic study used the qualitative technique of documentary analysis and was based on the positivist paradigm. Therefore, the results obtained can contribute to a fair balance between the parties, raise awareness among financial consumers regarding compliance with their obligations, better safeguard banking institutions' rights, reduce self-fraud perpetrated by some consumers, provide greater legal certainty for the parties, and reduce impunity with fairer rulings for them.

Keywords: Financial consumer, financial institution, electronic fraud, liability, deposit agreement, savings account.

Introducción

A raíz del surgimiento de las tecnologías de la información, se ha incrementado el acaecimiento de delitos que afectan al consumidor financiero y su patrimonio. En Colombia está tipificado el delito de hurto por medios informáticos y semejantes en el artículo 269I de la Ley 1273 de 2009, sancionando a aquel que supere medidas de seguridad informáticas mediante la manipulación de un sistema informático o la suplantación de un usuario en los sistemas de autenticación y de autorización establecidos. En este escenario, el consumidor financiero (definido por la Ley 1328 de 2009 como una persona natural o jurídica que puede ser catalogada como ‘cliente’, ‘usuario’ o ‘cliente potencial’) adquiere relevancia como sujeto contractual víctima de fraudes electrónicos frente a las entidades bancarias (las cuales, según el Banco de la República (s.f.), son aquellas que cumplen funciones de captación y colocación de recursos).

Como Paz (2018) lo indica, la responsabilidad de las entidades bancarias frente a estos fraudes no es absoluta, porque ante la prueba de la culpa del consumidor estas entidades pueden eximirse de forma total o parcial. No obstante lo anterior, se evidencia que la normativa colombiana ha privilegiado la protección del consumidor financiero, imponiendo múltiples obligaciones a las entidades bancarias (como las contempladas en el Decreto 663 de 1993 y en la Circular Externa 039 de 2011), mientras que las obligaciones del consumidor financiero han sido menos desarrolladas.

En este sentido, la ausencia de lineamientos de regulación y de mecanismos de implementación que respalden a las entidades bancarias respecto a la responsabilidad frente a los fraudes electrónicos en cuentas de ahorro es especialmente problemática, razón por la cual esta investigación se pregunta acerca de cuáles podrían ser dichos lineamientos y mecanismos en favor de las entidades financieras.

Para ello, la presente investigación, de tipo dogmático, utilizó los métodos deductivo e inductivo y la técnica cualitativa de análisis documental. Se desarrolló un estudio de tipo descriptivo a partir de datos secundarios, mediante fichas que recopilaron la información hallada en diversas bases de datos. De igual forma, se partió del paradigma positivista y se tuvo un enfoque

dual en el nivel de calificación, considerando el aspecto fáctico de eficacia y el aspecto normativo de la regulación aplicable.

A continuación, se analizará, en primer lugar, el fenómeno del fraude electrónico y el delito de hurto por medios informáticos. En segundo lugar, se estudiará el contrato mercantil, el contrato bancario y el contrato de depósito, así como la buena fe que a éste le asiste. En tercer lugar, se examinarán la definición de consumidor financiero y sus obligaciones. En cuarto lugar, se abordará la definición de entidad bancaria y las obligaciones que le corresponden. En quinto lugar, se evaluará la responsabilidad frente al fraude electrónico, tanto desde una perspectiva teórica como jurisprudencial. Finalmente, se presentarán los lineamientos de regulación y mecanismos de implementación propuestos para fortalecer la posición de las entidades bancarias frente a la responsabilidad de éstas y de los consumidores financieros respecto de fraudes electrónicos en cuentas de ahorros.

Así, el objetivo de esta investigación es contribuir a un equilibrio más justo entre las partes involucradas, promoviendo una mayor corresponsabilidad del consumidor financiero en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, fomentando decisiones más equitativas y ofreciendo herramientas para una regulación más justa en el ámbito financiero colombiano.

Metodología

En la presente investigación se utilizaron los métodos deductivo e inductivo, pues se implementó un razonamiento lógico que partió de lo particular a lo general, así como también de lo general a lo particular. Adicionalmente, se llevó a cabo un estudio de tipo descriptivo, ya que se estudió la responsabilidad del consumidor financiero y de las entidades bancarias en el contexto de interés, correlacionando las variables que permitieron proponer lineamientos de regulación y mecanismos de implementación en pro de estas entidades frente al fraude electrónico.

Para este estudio se utilizaron datos secundarios, en la medida en que fueron obtenidos por otros investigadores. Asimismo, se utilizaron fichas para recopilar la información obtenida por medio de diversas bases de datos. Se utilizó la técnica cualitativa de análisis documental, puesto que se hizo un trabajo analítico a partir del material documental recopilado.

El presente estudio fue desarrollado bajo el marco del paradigma positivista, puesto que se conservó la autonomía entre la investigadora y el objeto investigado y se buscó verificar la hipótesis planteada en el proyecto de investigación.

Asimismo, este estudio tuvo un enfoque dual en el nivel de calificación, tanto desde el aspecto fáctico de eficacia, debido a que se consideraron mecanismos de implementación, como desde el aspecto normativo, ya que se propusieron lineamientos de regulación en la materia.

Finalmente, esta investigación fue de tipo dogmático, ya que partió del análisis de categorías jurídicas para proponer los mencionados mecanismos de implementación y lineamientos de regulación en pro de las entidades bancarias frente a la responsabilidad de éstas y del consumidor financiero víctima de fraude electrónico relacionado con contratos de depósito y, específicamente, con cuentas de ahorro.

1. Fraude electrónico y hurto por medios informáticos

Con el fin de delimitar el escenario objeto de estudio, es importante definir el fraude electrónico y el consecuente delito de hurto por medios informáticos al que puede conllevar, ya que sobre estos fenómenos versa la presente investigación.

1.1. Fraude electrónico

El fraude electrónico se entiende, conforme a lo manifestado por Mayer y Oliver (2020), como aquel que debe tener tres requisitos: el primero, consistente en verificar la conducta de manipular datos de sistemas de tratamiento de la información; el segundo, consistente en identificar el perjuicio patrimonial ajeno, y, el tercero, consistente en identificar ánimo de lucro por parte de quien realiza la conducta delictiva.

Este fraude es, a su vez, un delito informático, el cual se entiende, según Ojeda, Rincón, Arias y Daza, como:

(...) toda conducta ilícita que puede ser sancionada a la luz del Derecho Penal, por hacer uso indebido de la información y de cualquier medio informático empleado para su manejo, o de la tecnología electrónica o computarizada, como método, como medio o como fin, en perjuicio de la libertad de las personas y organizaciones, o de su patrimonio, o propiedad (activos), o de su derecho a la vida, a la intimidad, al crédito y buen nombre.

Dicho de otra manera, en este contexto, se puede colegir que el delito informático es toda conducta ilícita, ya sea por acción u omisión, que realiza una persona mediante el uso de cualquier recurso informático y que, como consecuencia, afecta un bien informático jurídico y/o material que se encuentra legalmente protegido, haciéndose penalmente responsable por tal hecho. (2010, p. 51)

Así mismo, con relación al fraude electrónico, es preciso mencionar que, a raíz del surgimiento de las tecnologías de la información, se ha venido incrementando el acaecimiento de delitos que afectan a los individuos y su patrimonio. Como indicó Pérez (2009), “la difusión de la

informática en todos los ámbitos de la vida social ha determinado que se le utilice como instrumento para la comisión de actividades que lesionan intereses jurídicos y entrañan el consiguiente peligro social” (p. 18). Por ello, esta conducta ha tenido incluso regulación en el ámbito penal.

Finalmente, según Miró (2013), citado en García (2021), sobre los delitos informáticos se indica que éstos hacen referencia a:

(...) todo un conjunto de infracciones penales tales como el fraude informático, el sabotaje o daños informáticos, el hacking o acceso ilícito a sistemas informáticos, la sustracción de servicios informáticos, el espionaje informático, o la piratería informática de obras del ingenio, que trataban de responder a una fenomenología de comportamientos unidos por la utilización de sistemas informáticos o por realizarse sobre los mismos. (pp. 2 a 3)

Una vez identificada y comprendida la definición básica de fraude electrónico y delito informático, se estudiará a continuación la noción del delito de hurto por medios informáticos.

1.2. Delito de hurto por medios informáticos y semejantes

En Colombia está tipificado el delito de hurto por medios informáticos y semejantes en el artículo 269I de la Ley 1273 de 2009 como sigue:

El que, superando medidas de seguridad informáticas, realice la conducta señalada en el artículo 239 manipulando un sistema informático, una red de sistema electrónico, telemático u otro medio semejante, o suplantando a un usuario ante los sistemas de autenticación y de autorización establecidos, incurrirá en las penas señaladas en el artículo 240 de este Código. (Ley 1273, 2009)

Como lo indican Ojeda, Rincón, Arias y Daza (2010), el delito de hurto por medios informáticos es entendido como un delito ordinario, para cuya comisión es indispensable que se utilicen recursos tecnológicos contemplados en el Capítulo II de la Ley 1273 de 2009.

Este capítulo regula dos delitos para los cuales se requiere de medios tecnológicos: en el artículo 269I, se tipifica el hurto por medios informáticos y semejantes antes descrito y, en el artículo 269J, se prevé la transferencia no consentida de activos, la cual hace alusión a conseguir la transferencia no autorizada de cualquier activo valiéndose de alguna manipulación informática o semejante. Estos delitos pueden estar perfectamente enmarcados en los fraudes electrónicos que ocurren en contratos de depósito, tales como la cuenta de ahorro.

2. Contrato de depósito

Se hablará de contrato de depósito en la medida en que el fraude objeto de estudio en la presente investigación hará alusión a dicho tipo contractual y, específicamente, a la cuenta de ahorros. Por tanto, es importante estudiar inicialmente los contratos mercantiles, para luego abordar el contrato bancario, el cual surge a raíz de la actividad financiera realizada por las entidades bancarias. Finalmente, se da paso al concepto de contrato de depósito y a la buena fe que a éste le asiste.

2.1. Definición de contrato mercantil y contrato bancario

Para Quevedo (2004), el contrato mercantil es el acuerdo de voluntades que produce o transfiere obligaciones y derechos en el ámbito mercantil.

De igual forma, para Mulánovich (2014), el contrato mercantil es aquel que queda perfeccionado en el momento y en el lugar en que el oferente conoce la aceptación.

Por otro lado, para Heras (2011), el contrato bancario es aquel en el cual se crean, modifican, regulan o extinguen relaciones jurídicas bancarias y que sirve para que las entidades bancarias capten recursos públicos para utilizarlos por cuenta propia en el otorgamiento de créditos.

Según Arroyo (2019), el contrato bancario es un acuerdo de voluntades en el que por lo menos una de las partes (en tanto dos o más serían las partes contractuales) es una entidad financiera y el objeto del contrato es alusivo a una operación bancaria.

En este sentido, Arroyo (2019) manifiesta que en el contrato bancario participan las siguientes partes: primero, la entidad bancaria, la cual funge como acreedor de operaciones bancarias activas o como deudor de operaciones bancarias pasivas. Segundo, el cliente, quien es la parte contraria a la entidad bancaria y sería deudor en las operaciones bancarias activas, acreedor en las operaciones bancarias pasivas, o cliente en operaciones neutras. Y, finalmente, los terceros,

quienes podrían estar vinculados directa o indirectamente a la relación contractual entre cliente y entidad bancaria.

2.2. Definición de contrato de depósito y su buena fe

Según Valenzuela (2000), citado en Paiva (2021), en virtud del contrato de depósito:

El depositante (cliente del banco), entrega a un banco una determinada suma de dinero de la que éste pasa a ser titular y de la que por tanto puede disponer pero que en todo caso ha de custodiar, con el compromiso de devolver una igual a la recibida en la moneda, tiempo y forma pactada. (p. 468)

Amador (2021) manifiesta que el contrato de cuenta de ahorros (que es un tipo de contrato de depósito) tiene diferentes características, tales como ser un contrato real, unilateral, típico, mercantil, de adhesión, oneroso, principal, de tracto sucesivo y no solemne.

De igual forma, al contrato de depósito, como a todo contrato, también le es inherente el concepto de buena fe, la cual se espera no solo de la parte dominante (entidad bancaria), sino también del consumidor financiero. Según Solarte (2004), la buena fe “es susceptible de ser objetivada, de tal manera que el modelo de conducta ideal corresponda a unos parámetros socialmente aceptados” (p. 286). En cuanto a los parámetros que se ajustan al comportamiento de las partes conforme a la buena fe, Chinchilla (2011) sostiene que los mismos están ligados a la lealtad, diligencia, honestidad y probidad que se exigen de las partes en las relaciones contractuales.

Así, definidos los contratos que regulan las relaciones jurídicas relevantes para esta investigación, se procede a analizar a continuación los intervinientes en el fenómeno objeto de estudio, haciendo especial énfasis en su definición y en las obligaciones previstas para ellos en el ordenamiento jurídico colombiano.

3. Consumidor financiero

Una vez estudiada la definición de contrato mercantil, contrato bancario, contrato de depósito y su buena fe, es importante estudiar la definición de consumidor financiero y las obligaciones que a éste le asisten.

3.1. Definición

La noción de consumidor financiero se entiende siguiendo lo mencionado por Gil (2024) al respecto:

Es fundamental entender cómo la Ley 1328 de 2009 define al consumidor financiero. Según el artículo 2º de esta normativa, se considera “cliente” a la persona natural o jurídica que establece relaciones legales o contractuales con entidades vigiladas para el suministro de productos o servicios. “Usuario” es quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada. Adicionalmente, se introduce el término “cliente potencial”, que hace referencia a aquellos que se encuentran en etapas preliminares de negociación con la entidad financiera. Cualquiera de estos actores, sean personas naturales o jurídicas, adquieren la condición de “consumidor financiero” según la ley. (p. 9)

Así mismo, manifiesta Gómez que:

(...) el legislador patrio, al introducir la definición de consumidor financiero en el régimen colombiano, hacía expresa referencia a un sujeto que se encuentra en especiales condiciones frente a las entidades vigiladas, caracterizadas principalmente por el desequilibrio y la asimetría; es decir, a uno calificado. (2013, p. 159)

De igual manera, conforme a lo expresado por la Superintendencia Financiera de Colombia (s.f.), los consumidores financieros son aquellas personas que realizan algún tipo de consumo respecto de los productos o servicios que presta una entidad bancaria. Indica que existen tres modalidades: cliente, usuario y cliente potencial. En primer lugar, el cliente es aquel que celebra

un contrato con la entidad bancaria, por ejemplo, adquiere una cuenta de ahorros, un crédito, una cuenta corriente, etc. En segundo lugar, el usuario es aquel que utiliza algún servicio de la entidad, como, por ejemplo, pagar un impuesto, un recibo, etc. Finalmente, el cliente potencial es aquel que, si bien aún no tiene una relación contractual con la entidad, tiene un contacto con ella para conocer un producto y revisar la posibilidad de convertirse en cliente de ésta.

Precisamente por el problema que se está abordando en la presente investigación, el interés está centrado en las obligaciones del consumidor, inclusive más que en sus derechos, los cuales están lo suficientemente decantados en la literatura y en la normativa pertinente (Ley 1328 de 2009).

3.2. Obligaciones

Si bien la Ley 1328 de 2009 no establece de forma explícita la expresión “obligaciones” del consumidor financiero, en su artículo 6° sí trae un listado de buenas prácticas de protección por parte de éste, dentro de las cuales, en el literal c), se manifiesta que debe “observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros” (Ley 1328, 2009).

De la misma forma, Cardozo, Daza, Alventosa, Andrade, Guillén, Marrades y Salamanca realizan un análisis e interpretación del referido artículo 6° de Ley 1328 de 2009, el cual, según indican, alude a los deberes del consumidor financiero, así:

(...) a los consumidores financieros se les asignan unos deberes dedicados a su autocuidado e íntimamente relacionados con su educación. Los describe el artículo 6. El primero de ellos tiene que ver con la necesidad de cerciorarse de que la entidad financiera cuenta con la autorización de la Superintendencia Financiera, aclaración que es necesario hacer en virtud de la innumerable cantidad de captadoras ilegales de dinero como pirámides, cadenas, multiniveles fraudulentos, etc., que pululan en Colombia. La segunda obligación implica conocer el clausulado contractual para que se pueda tomar una decisión óptima y, de ser el caso, solicitar explicación o aclaración sobre cláusulas oscuras o demasiado técnicas para

el consumidor. Ejemplo de lo que debe verificar en su contrato el consumidor se hace evidente en las exclusiones de los seguros, tema que ha sido debatido ampliamente en las relaciones del consumo por su capacidad de permitir o negar el pago de la indemnización a partir de lo que se establezca en el contrato. El usuario debe, así mismo, seguir instrucciones o recomendaciones de las entidades financieras tales como no permitir que alguien más conozca las claves de los productos, acceder a los servicios en línea desde equipos seguros y, finalmente, informarse del sistema de pqrs de cada entidad. La ley extrañamente incluye como una práctica de los consumidores la de obtener respuestas a sus solicitudes, obligación que más bien corresponde a la entidad financiera. (2020, p. 146)

Sobre el particular, los mismos autores concluyen que el citado artículo 6° “deja en claro que la negligencia del consumidor en sus deberes no exime a la entidad financiera ni de las responsabilidades que por su culpa le quepan, ni de sus deberes legales y contractuales” (Cardozo, Daza, Alventosa, Andrade, Guillén, Marrades y Salamanca, 2020, p. 146).

4. Entidades bancarias

Una vez estudiado el consumidor financiero desde su definición y las obligaciones que a éste le asisten, es pertinente dar continuidad al estudio del segundo actor relevante, que son las entidades bancarias. Respecto de estas entidades se hablará, de igual forma, de su definición y de sus obligaciones.

4.1. Definición

Las entidades bancarias son aquellas que hacen parte de un sistema financiero. Este último se entiende, según Velásquez (2010), como aquel que está conformado tanto por las instituciones financieras que prestan servicios financieros, como por los entes gubernamentales que las vigilan y controlan respecto de dicha prestación. La labor principal de este sistema es que la economía de un país pueda evolucionar, por lo que provee los recursos necesarios para ello por medio de la colocación de dineros captados del público. Por tanto, realiza una intermediación financiera.

Conforme a lo anterior y con base en lo expresado por el Banco de la República de Colombia (s.f.), las entidades bancarias se entienden como aquellas “organizaciones que tienen como función tomar recursos (dinero) de personas, empresas u otro tipo de organizaciones y, con estos recursos, dar créditos a aquellos que los soliciten; es decir, realizan dos actividades fundamentales: la captación y la colocación” (párr. 1).

De igual forma, para Celi la actividad financiera, que es aquella realizada por las entidades bancarias, es una:

Actividad de interés público que comprende el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos monetarios que se guardan, depositan, invierten, trasladan, se cubren o aseguran por parte de los diferentes agentes económicos, llámese entidades financieras, depositantes, inversores, deudores o garantes. (2015, p. 5)

Así mismo, es importante precisar que, en Colombia, a través del artículo 335 de la Constitución Política, se estableció que la actividad realizada, entre otros, por las entidades bancarias, al estar relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos de captación (que son de interés público), sólo pueden ser ejercidas con la autorización que el Estado les brinde para ello, pues este último es quien promueve la democratización del crédito (Const., 1991, art. 335).

Ahora, una vez estudiada la definición de entidades bancarias, se hace necesario revisar y analizar cuáles son las obligaciones propias de las mismas.

4.2. Obligaciones

Es importante mencionar que sobre las entidades recae una gran carga, pues, como indica Bernal (2023), el consumidor financiero espera de la entidad bancaria un actuar diligente, de buena fe y acorde con su nivel de profesionalismo y experticia.

La normatividad se ha centrado fundamentalmente en la defensa y guarda de los consumidores financieros, escaseando la normativa en pro de las entidades. Esto puede evidenciarse, por ejemplo, en el Estatuto del Consumidor Financiero (2009) y en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (1993), en los cuales se encuentran, entre otras normas, disposiciones garantistas del consumidor financiero, pues contienen un sinnúmero de obligaciones en cabeza de la entidad bancaria y pocas en cabeza del consumidor, así como un gran número de derechos en cabeza del consumidor y pocos en cabeza de la entidad.

Lo anteriormente mencionado se replica en las diferentes normas del ordenamiento jurídico colombiano que imponen obligaciones a las entidades bancarias, como son aquellas que a continuación se exponen.

Conforme al numeral 4.1 del artículo 98 del Decreto 663 de 1993, las entidades bancarias, debido a que desarrollan actividades de interés público, deben emplear una debida diligencia al momento de prestar el servicio a sus clientes, con la finalidad de que las operaciones se lleven a

cabo en normal desarrollo y los clientes obtengan una adecuada atención en dicha relación contractual (Decreto 663, 1993).

Otro claro ejemplo son las prohibiciones de las cláusulas abusivas por parte de las entidades, las cuales se encuentran contempladas en la Circular Externa 039 de 2011 de la Superintendencia Financiera de Colombia. En esta Circular se indica que están prohibidas las cláusulas que inviertan la carga de la prueba y eximan de responsabilidad a las entidades, tales como:

- Las que imponen al consumidor financiero asumir de manera anticipada toda la responsabilidad derivada del uso de los diferentes instrumentos para la realización de operaciones (tarjetas débito, crédito, talonarios, dispositivos móviles, entre otros), así como por cualquier falsedad, adulteración, extravío o uso indebido que de ellos se haga por éstos o por un tercero.
- Las que hacen que el consumidor financiero asuma toda responsabilidad por cualquier operación realizada con la clave asignada, cuando el perjuicio a que haya lugar sea consecuencia del mal uso de la misma por parte de la entidad vigilada.
- Las que expresen que la entidad no se hace responsable por los virus, programas fraudulentos o cualquier exposición no autorizada o ilícita del servicio que de cualquier manera pueda afectar la confidencialidad o integridad de la información presentada.
- Las que establecen que los consumidores financieros no tendrán la posibilidad de controvertir las pruebas que aporte la entidad vigilada en su contra, en caso de existir objeción a transacciones, limitando el ejercicio de su derecho de defensa.
- Las que disponen que la entidad vigilada no garantiza que su sitio web ni que el acceso a este sea libre de errores, o que el servicio o el servidor estén libres de virus u otros agentes nocivos, programas fraudulentos que de cualquier manera puedan afectar la confidencialidad o integridad de la información.
- Las que establecen que la entidad vigilada no responderá por la exactitud, veracidad, oportunidad e integridad de la información contenida en sus respectivos sitios web.
- Las que eximen de responsabilidad a las entidades vigiladas por el desembolso de depósitos a terceros no autorizados o por el pago de cheques falsos.

- Las que establecen que la entidad vigilada no será responsable por los retiros realizados con documentación adulterada, falsificada o indebidamente diligenciada. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2011, cap. 7)

Así mismo, el artículo 1398 del Código de Comercio establece que “todo banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o de su mandatario” (Decreto 410, 1971).

También se impone una obligación de debida diligencia particular atribuible a las entidades bancarias. Según Padilla y Zafra:

(...) al momento de determinar la debida diligencia de las entidades financieras en sus relaciones con los consumidores financieros, es preciso señalar que aquellas son profesionales y que se encuentran frente a estos en una posición de asimetría contractual, lo cual implica que la diligencia que debe exigírseles a dichas entidades en el cumplimiento de sus obligaciones frente al ordenante o beneficiario ha de ser más estricta. (2017, p. 387)

5. Responsabilidad frente al fraude electrónico

Una vez analizada la entidad bancaria desde su definición y sus obligaciones legales, es pertinente considerar la responsabilidad frente al fraude electrónico, desde una aproximación teórica y una aproximación jurisprudencial.

5.1. Aproximación teórica

Es importante hacer alusión a la responsabilidad civil, la cual para Tamayo (2010) es “la responsabilidad jurídica en virtud de la cual, quien se ha comportado en forma ilícita debe indemnizar los daños, que, con esa conducta ilícita, ha producido a terceros” (p. 8).

Así mismo, indica Paz que: “la responsabilidad financiera no es absoluta, porque vale la prueba de la culpa del consumidor para eximir total o parcialmente a la entidad de su responsabilidad” (2018, p. 285).

Es importante hacer mención acerca de si la responsabilidad que les asiste a las entidades bancarias en Colombia es objetiva o subjetiva, no sin antes mencionar en qué consisten las mismas.

Según Aramburo, el papel que cumplen las responsabilidades objetivas:

Consiste en reforzar la garantía a las víctimas a través de la limitación de los mecanismos de defensa del agente, con lo cual el asunto se resuelve en el tema de las cargas probatorias y las posibilidades de exoneración, con lo cual quedaría seriamente comprometido el derecho de contradicción. (2008, p. 24)

Respecto a la responsabilidad subjetiva y objetiva, Espinosa establece que:

Los regímenes subjetivos de responsabilidad son aquellos cuyas normas exigen que el sujeto normativo haya actuado con culpa, a fin de obligarlo a reparar el daño, mientras que

las normas de los regímenes objetivos no establecen ningún juicio de valor como condición de sus supuestos de hecho. (2007, p. 134)

¿A quién entonces le es atribuible la pérdida patrimonial en un delito de fraude electrónico?

Según Hernández:

Cuando se establecieron claramente la asunción de riesgos de acuerdo a las obligaciones de diligencia, custodia y seguridad para cada parte y se presenta sustracción de dinero de una cuenta de depósito producto de un delito informático, la pérdida patrimonial debe ser asumida por quien incumplió tales obligaciones y si concurren las culpas de las partes, la pérdida patrimonial la asumirá cada una en proporción a la incidencia causal en el hecho pues sería absurdo aplicar la responsabilidad extracontractual por actividades riesgosas a la responsabilidad contractual financiera. (2020, p. 31)

Indica Rodríguez (2014), con relación a la concurrencia de culpas, que mientras en la culpa contribuyente la indemnización por cualquier negligencia de la víctima sería cero, en la culpa comparativa la indemnización no sería cero sino que se disminuye en proporción a la contribución de la víctima en el perjuicio que a ella se le causó.

Así, el artículo 2357 del Código Civil establece, con relación a la reducción de la indemnización, que si quien sufrió el daño se expuso a éste de forma directa, la apreciación del daño puede reducirse. Según Posner (2007), citado en Rodríguez (2014), “si ambas partes (el victimario y la víctima) son negligentes se reduce el pago de daños que debe recibir el demandante, pero no hasta cero” (p. 282).

Es importante a su vez precisar que el artículo 191 de la Ley 46 de 1923 sólo permitía la exoneración de la responsabilidad de las entidades bancarias por el pago de un cheque falso o porque la cuantía se hubiera aumentado si el cuentacorrentista no notificaba al banco, dentro de un año después de que se le devolviera el comprobante de tal pago, que el cheque pagado era falso o que la cantidad se había aumentado (Ley 46, 1923).

Allí se evidenciaba que no se llevaba a cabo el análisis de la culpa y, por tanto, la responsabilidad de la entidad bancaria era casi que absoluta, mostrándose que la responsabilidad de las entidades bancarias recaía en una responsabilidad objetiva, pues en la imputación no se recurría a la culpabilidad. Esta postura cambió posteriormente por jurisprudencia que se pronunció al respecto y que se analiza a continuación.

5.2. Aproximación jurisprudencial

Es importante manifestar que, no obstante lo mencionado anteriormente, en la Sentencia SC 18614 de 2016 de la Corte Suprema de Justicia se indicó que, si bien el artículo 191 de la Ley 46 de 1923 establecía lo que se mencionó en el título anterior, el Código de Comercio en su artículo 732 sí hacía alusión a la exoneración de la responsabilidad de la entidad bancaria cuando se debiera a la culpa del librador (Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, SC 18614, 2016).

De igual forma, se indicó en Sentencia SC radicado 5005 de la Corte Suprema de Justicia que “la responsabilidad bancaria en tal hipótesis no es absoluta, habida cuenta que ésta cesa, cuando la culpa de los hechos recaiga en el cuentacorrentista o en sus dependientes, factores o representantes” (Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil y Agraria, SC5005, 1999).

Es más, la Sentencia 1531 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia precisó que:

Corresponde a la entidad financiera, que de manera profesional ejerce la actividad constitucionalmente protegida, acreditar no solo el cumplimiento de sus obligaciones contractuales sino el incumplimiento, a su vez, de las obligaciones propias del titular de la cuenta de ahorros, o la actuación u omisión culposa del consumidor financiero, que determine la concreción del daño (Superintendencia Financiera, Delegatura para Funciones Jurisdiccionales, S1531, 2022).

Lo antes mencionado es aplicable al contrato de depósito y, en consecuencia, a la cuenta de ahorros, considerando que jurisprudencialmente se estableció que la entidad bancaria puede

exonerarse de responsabilidad acreditando el cumplimiento de sus obligaciones, así como acreditando el incumplimiento de las obligaciones del titular de la cuenta de ahorros o incluso demostrando la omisión culposa de este último.

Por ende, resulta claro que la responsabilidad se ha atribuido fundamentalmente a la entidad bancaria, pues a ella le asiste una alta carga probatoria, en la medida en que se le exige evidenciar el cumplimiento de sus obligaciones y el incumplimiento de las del consumidor, así como la omisión culposa de éste. Ello corrobora que existe un gran número de obligaciones en cabeza de la entidad y pocas en cabeza del consumidor, así como un gran número de derechos en cabeza del consumidor y uno bajo en cabeza de la entidad bancaria. En este sentido, para que el consumidor financiero llegue a ser responsable, se hace necesario demostrar su culpa, de conformidad con la jurisprudencia referenciada.

6. Lineamientos y mecanismos de la entidad bancaria frente a la responsabilidad por el fraude electrónico en cuenta de ahorros

El ordenamiento jurídico colombiano, en especial la Ley 1328 de 2009 y la normativa que ya se ha estudiado, ha desarrollado un marco de protección amplio a favor del consumidor financiero, en el cual encontramos, como ya se dijo, una multiplicidad de obligaciones en cabeza de la entidad bancaria y pocas en cabeza del consumidor financiero. A su vez, los derechos que a las entidades bancarias les asisten son bastante reducidos en comparación con los del consumidor y, por tanto, se evidencia la necesidad de proponer lineamientos de regulación y mecanismos de implementación que permitan una salvaguarda también para las entidades bancarias.

Por lo anterior, el presente capítulo se dividirá en dos partes: se presentará, por un lado, una propuesta de mecanismos de implementación interna que las entidades bancarias pueden adoptar para fortalecer su gestión frente a los fraudes electrónicos y, por otro, de lineamientos de regulación encaminados a la formulación de proyectos normativos más inclusivos y garantistas respecto de la entidad bancaria.

6.1. Mecanismos de implementación

Los mecanismos de implementación hacen alusión a acciones que puede desarrollar e incorporar la entidad bancaria internamente para la gestión de los riesgos que pueden surgir en la prestación de sus servicios, como lo es, por ejemplo, el riesgo jurídico de ser condenada en un proceso judicial por el acontecimiento de un fraude electrónico en relación con un consumidor financiero.

Estas acciones procuran reducir estos fraudes, fortalecer la cultura de corresponsabilidad entre la entidad financiera y el consumidor y generar trazabilidad sobre el comportamiento de los consumidores financieros.

Los mecanismos que se proponen son los siguientes:

6.1.1. Simplificación contractual

Las entidades deberían contar con clausulados contractuales más simples y pedagógicos para el consumidor financiero, que le permitan a éste comprender de forma fácil cuáles son sus obligaciones, como lo son la custodia de sus datos, la prohibición de entregar sus claves o usuarios, los reportes oportunos cuando evidencie irregularidades en sus productos, entre otros. Todo esto tiene como fin que el consumidor, a la hora de vincularse a la entidad bancaria, pueda tener acceso a un contrato que para él sea sencillo comprender, aumentando la posibilidad de que lo lea y conozca cuáles son sus obligaciones, facilitando así un mayor cumplimiento de las mismas.

6.1.2. Registro de incumplimiento de seguridad por parte de los consumidores

Las entidades bancarias deberían tener un registro interno que les permita documentar los casos en los cuales los consumidores financieros incurren en incumplimientos de las políticas de seguridad establecidas por las entidades. Su finalidad sería sustentar la defensa jurídica de la entidad financiera ante eventuales reclamaciones de un consumidor, pudiendo demostrar, por ejemplo, que el cliente en reiteradas ocasiones ha sido reincidente en fraudes electrónicos.

6.1.3. Protocolos de detección temprana y mitigación de riesgos

Las entidades deberían fortalecer sus sistemas de monitoreo transaccional en tiempo real, incorporando tecnologías de inteligencia artificial y análisis comportamental del consumidor. Lo anterior permitiría identificar patrones inusuales que indiquen posibles fraudes y así desplegar acciones que puedan mitigar o prevenir el daño o el delito.

6.1.4. Programas más robustos de educación y corresponsabilidad financiera

Las campañas de educación financiera realizadas por las entidades bancarias deberían estar enfocadas en programas que enseñen al consumidor sobre corresponsabilidad financiera y promuevan el cumplimiento de las obligaciones que éste tiene en la custodia de sus datos y en el

reporte oportuno de los fraudes a la entidad, por medio de talleres en colegios y universidades, al igual que por medio de certificaciones o actividades dirigidas a públicos más amplios, que incentiven y premien al consumidor.

6.2. Lineamientos de regulación

Además de los mecanismos de implementación antes mencionados, es necesario complementar dichas acciones con lineamientos de regulación, que se proponen como insumo para futuros proyectos de ley o reformas normativas, en los cuales se pueda evidenciar una mayor garantía para la entidad bancaria. Estos lineamientos son:

6.2.1. Comportamiento diligente del consumidor financiero

La normativa podría centrarse en generar obligaciones respecto de una serie de conductas mínimas y diligentes por parte del consumidor financiero, como, por ejemplo, custodiar efectivamente sus datos, no compartir sus contraseñas y usuarios, reportar de forma oportuna a la entidad bancaria respectiva si evidencia alguna irregularidad, entre otros.

6.2.2. Registro de fraudes bancarios por la Superintendencia Financiera

La normatividad podría exigir la administración por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia de una base de datos que se encuentre alimentada con información periódica que las entidades bancarias deban remitirle y que relacione los consumidores financieros que han sido presuntamente víctimas de fraude electrónico, con indicación del número de veces en que esto ha ocurrido, del producto por medio del cual se realizó el fraude, de la cuantía del mismo y, en general, toda la información relevante y relacionada con este suceso. Esto tiene como finalidad poder identificar a los consumidores que son reincidentes en ser víctimas de fraude electrónico, para tomar las medidas administrativas y jurídicas que correspondan.

6.2.3. Mayor participación de las entidades bancarias en los proyectos de ley

Se evidencia la necesidad de que las entidades bancarias tengan mayor participación en los proyectos de ley que las puedan afectar y que sus comentarios al respecto sean tenidos en cuenta en mayor medida, incluyendo propuestas que las entidades puedan presentar y evaluando con criterios de racionalidad y proporcionalidad aquellas que les puedan imponer aún más obligaciones de las ya existentes.

De esta manera, al aunar acciones y regulaciones concretas, se puede lograr la protección no sólo del consumidor financiero, sino también de la entidad bancaria, equilibrando las cargas obligacionales y la responsabilidad atribuida a ambas partes del contrato de depósito, frente a fenómenos crecientes de fraude electrónico en el país y en el mundo.

Conclusiones

El fraude electrónico es una conducta delictiva que implica la manipulación de datos informáticos con ánimo de lucro y que causa un perjuicio patrimonial, mientras que el delito de hurto por medios informáticos es aquel en el que se sustraen activos mediante el uso de tecnologías, superando medidas de seguridad o suplantando usuarios. Por su parte, el contrato mercantil se entiende como un acuerdo de voluntades que genera obligaciones y derechos en el ámbito comercial y el contrato bancario es aquel que regula las relaciones jurídicas entre entidades financieras y sus clientes, en el marco de operaciones bancarias. Dentro de esta última tipología se encuentra el contrato de depósito, entendido como aquel mediante el cual el cliente entrega una suma de dinero al banco, que se compromete a custodiarla y devolverla en las condiciones pactadas.

Ahora, el consumidor financiero ha sido entendido como toda persona natural o jurídica que entabla relaciones contractuales con entidades bancarias para el suministro de productos o servicios y entre sus obligaciones está la de observar las instrucciones de seguridad, conocer el clausulado contractual y actuar con diligencia en el uso de los productos financieros. Por otro lado, las entidades bancarias se entienden como organizaciones que captan y colocan recursos en el marco de una actividad de interés público y entre sus obligaciones está la de actuar con debida diligencia, evitar cláusulas abusivas, garantizar la seguridad de las operaciones y responder por los fondos depositados.

En cuanto a la responsabilidad frente al fraude electrónico, jurisprudencialmente se ha entendido que la responsabilidad no es absoluta para las entidades bancarias, ya que éstas pueden exonerarse si demuestran el cumplimiento de sus obligaciones y la culpa del consumidor. Así, aunque teóricamente se había entendido como una responsabilidad objetiva, con posterioridad se cambió la postura en jurisprudencia nacional a una responsabilidad subjetiva, que implica analizar la concurrencia de culpas y la diligencia de cada parte.

Por ello, para la salvaguarda de las entidades bancarias, es necesario establecer unos mecanismos de implementación consistentes en la simplificación contractual, el registro de incumplimientos de seguridad por parte de los consumidores, protocolos de detección temprana y

mitigación de riesgos, y programas más robustos de educación y corresponsabilidad financiera. También es necesario acompañar estas acciones con lineamientos de regulación respecto del comportamiento diligente del consumidor financiero, el registro de fraudes bancarios por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia y la mayor participación de las entidades bancarias en los proyectos de ley sobre la materia.

Considerando la importancia de estas propuestas, la presente investigación resulta especialmente relevante en el contexto del fraude electrónico, ya que propende por un justo equilibrio entre las partes, por una generación de conciencia colectiva por parte del consumidor financiero respecto del cumplimiento de sus obligaciones, por una garantía mayor de los derechos de las entidades bancarias, por una disminución de los auto fraudes perpetrados por los consumidores y por una mayor seguridad jurídica para todos los involucrados.

Futuros trabajos de investigación se pueden ocupar de la responsabilidad del consumidor financiero en fraudes electrónicos perpetrados mediante otros productos como las tarjetas de crédito e incluso hacer un análisis jurisprudencial de los pronunciamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia. Adicionalmente, otros trabajos pueden centrarse en el análisis comparado de los regímenes de responsabilidad en materia de fraude electrónico en sistemas financieros de diferentes países, con el fin de identificar buenas prácticas regulatorias que puedan ser adoptadas en el contexto colombiano.

Referencias

- Amador, H. (2021). *Alcance de la obligación de la educación del consumidor financiero en Colombia*. [Trabajo de grado de maestría, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio Institucional Universidad Externado de Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/08239787-700c-4697-9f9b-eae37dd4de17/content>
- Antonio, P. (2009). *Ensayos de informática jurídica*. (2a. ed.). Fontamara.
- Aramburo, M. (2008). Responsabilidad civil y riesgo en Colombia: apuntes en el desarrollo de la teoría del riesgo en el siglo XXI. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 38(108), 15-51. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/view/3915/3620>
- Arroyo, J. I. (2019). Contratos bancarios modernos. *Gestión Joven*, 20(3), 60 – 74. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61488953/contratos_bancarios_modernos20191211-37682-d5ctve-libre.pdf?1576107319=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGestion_Joven_Contratos_bancarios_modern.pdf&Expires=1760575054&Signature=XVDhjplrKgCkyNoH1~qAOp0ImkIomvTUfmlcGs62jGk0zARGtmozvPvUVZSR9ryqLjXN5sSMFVT-QgAB-6WxLw2~zrjyu8hap8HLZLnWd-OgSecP-2dniLR14xg1wLcNFQy8354HsmQt~axpDx0gqvGspuzJnx-7craAJb2ijzlrZVu1lGWWwK~myp-H~Nsagx9ps9eqfe2LuNelSbCz-k2jSiMeQ1UiJvQ0LAPQ7B41ymqsyZa~g5~C1VJTchriNjq01VE9mEy4GrgkNv4kP-r9XUfcCVcFTP5uufdqJ85XRIgzys6Zh70GRxmSnKruqI2fU6MKai9bR1aXFZ1tTg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Banco de la República de Colombia. (s.f.). *Entidad financiera*. <https://www.banrep.gov.co/es/glosario/bre-b-entidad-financiera#:~:text=En%20particular%2C%20la%20entidad%20financiera,tienen%20sus%20medios%20de%20pago.>
- Bernal, C. (2023). *La responsabilidad de los proveedores de productos y servicios financieros por el uso de tarjetas de pago y transacciones electrónicas de carácter ilícito*. [Trabajo de grado de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/196134/La-responsabilidad-de-los-proveedores-de-productos-y-servicios-financieros-por-el-uso-de-tarjetas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cardozo, C. C., Daza, S. M., Alventosa, J., Andrade, J. V., Guillén, R., Marrades, A. I., Salamanca, J. D. (2020). *Sujetos de protección en el derecho privado*. Universidad Católica de Colombia. https://pure.urosario.edu.co/ws/portalfiles/portal/39391539/sujetos_de_proteccion_en_el_derecho_privado_web_.pdf
- Celi, J. F. (2015). *La educación al consumidor financiero como complemento al papel del estado en la intervención de la actividad financiera*. [Trabajo de grado de doctorado, Universidad Pontificia Bolivariana]. Repositorio Institucional Universidad Pontificia Bolivariana. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/2612/ARTICULO%20DEFINITIVO%20LUIS%20FERNANDO%20CELI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chinchilla, C. A. (2011). El deber de información contractual y sus límites. *Revista de Derecho Privado*, 21(2011), 327–350. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/2992/2636>
- Congreso de la República de Colombia. (19 de julio de 1923). Ley 46. *Establecimientos bancarios*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=80713>
- Congreso de la República de Colombia. (5 de enero de 2009). Ley 1273. *Ley de delitos informáticos*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34492>
- Congreso de la República de Colombia. (15 de julio de 2009). Ley 1328. *Régimen de Protección al Consumidor Financiero*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36841>
- Corte Suprema de Justicia y Sala de Casación Civil. (19 de diciembre de 2016) Sentencia SC18614-2016 [MP. <Ariel Salazar>]
- Corte Suprema de Justicia y Sala de Casación Civil y Agraria. (9 de septiembre de 1999) Sentencia SC5005-1999 [MP. <Jorge Castillo>]
- Constitución Política de Colombia [Const. P.]. (1991). Artículo [335]. 1ª ed. Editorial Legis.
- Espinosa, F.M. (2007). El principio general de responsabilidad por culpa del derecho privado colombiano. *Opinión Jurídica*, 6(11), 131 - 150. <https://research-ebSCO-com.consultaremota.upb.edu.co/c/m2igtv/viewer/pdf/lk2iefngwj>
- García, E. (2021). *Delitos contra el patrimonio económico, el phishing en Colombia, aproximación criminológica*. [Trabajo de grado de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/82270/1032430963.2021..pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Gil, O. (2024). *Derechos del consumidor financiero ante negación o finalización unilateral injustificada de un producto bancario. Análisis desde una perspectiva del consumidor financiero*. [Trabajo de grado

- de maestría, Universidad Eafit]. Repositorio Institucional Universidad Eafit. <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/379ce9e5-1477-403e-9cf1-9595f1c35069/content>
- Gómez, C. A. (2013). En Colombia, ¿quién es el consumidor de seguros?. *Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros*, 21(38), 151–171. <https://research-ebSCO-com.consultaremota.upb.edu.co/c/m2igtv/search/details/iqyv7ldltz?db=fua&limiters=None&q=En+Colombia%2C+%C2%BFqui%C3%A9n+es+el+consumidor+de+seguros%3F&searchMode=boolean>
- Heras, L. (2011). La tarjeta de crédito y las consecuencias por los reportes injustificados ante las centrales de riesgo de la SBS. *Revista de Investigación Jurídica*, 01(108), 1–22. <https://elibro-net.consultaremota.upb.edu.co/es/ereader/bibliotecaupb/27982?page=2>
- Hernández, J. (2020). *La responsabilidad de las entidades financieras por fraudes electrónicos*. [Trabajo de grado de maestría, Universidad Pontificia Bolivariana]. Repositorio Institucional Universidad Pontificia Bolivariana. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6161/La%20responsabilidad%20de%20las%20entidades%20financieras%20por%20fraudes%20electr%C3%B3nicos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mayer Lux, L. y Oliver Calderón, G. (2020). El delito de fraude informático: concepto y delimitación. *Revista chilena de derecho y tecnología*, 9(1), 151-184. <https://www.scielo.cl/pdf/rchdt/v9n1/0719-2584-rchdt-9-1-00151.pdf>
- Mulánovich, A. Z. (2014). La Formación Del Contrato Mercantil de Derecho. *Revista de Derecho (16081714)*, 15, 39 – 88. <https://revistas.udep.edu.pe/derecho/article/view/1580>
- Ojeda, J. E., Rincón, F., Arias, M. E., y Daza, L. A. (2010). Delitos informáticos y entorno jurídico vigente en Colombia. *Cuadernos de Contabilidad*, 11(28), 41-66. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-14722010000200003&script=sci_arttext
- Padilla Sánchez, J. A. y Zafra Sierra, M. (2017). Responsabilidad de los establecimientos bancarios por el pago de cheques falsos o alterados en Colombia. *Revista de derecho Privado*, 32(2017), 383–420. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/5031/6019>
- Paiva, R. (2021). *El paradigma objetivo en la responsabilidad de las entidades bancarias por fraude electrónico: una mirada desde las obligaciones de resultado*. [Trabajo de grado de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/80691/1033768750-2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Paz, A. (2018). La culpa del consumidor en la responsabilidad financiera y su proyección causal en el daño por fraude electrónico. Una mirada a la jurisprudencia de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia. *Revista de Derecho Privado*, 35(2018), 261–289. DOI:<https://doi.org/10.18601/01234366.n35.10>.
- Presidencia de la República de Colombia. (27 de marzo de 1971). Decreto 410. *Código de Comercio*. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_comercio.html#1
- Presidencia de la República de Colombia. (2 de abril de 1993). Decreto 663. *Estatuto Orgánico del Sistema Financiero*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1348>
- Quevedo, I. (2004). *Derecho mercantil*. (2a. ed.). Pearson Prentice Hall. https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=13_vstplEeIC&oi=fnd&pg=PA3&dq=contrato+mercantil&ots=ZeELzTN9DP&sig=LSXBJicTsbfgz07HcAn5Sr4Zo3o&redir_esc=y#v=onepage&q=contrato%20mercantil&f=false
- Rodríguez, A. (2014). Análisis económico de la responsabilidad bancaria frente a los fraudes electrónicos: el riesgo provecho, el riesgo creado y el riesgo profesional. *Vniversitas*, 63(128), 285–314. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.VJ128.aerb>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (6 de septiembre de 2011). Circular Externa 039. *Instrucciones relacionadas con las cláusulas y prácticas abusivas*. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/20141/normativanormativa-generalcirculares-externas-cartas-circulares-y-resoluciones-desde-el-ano-circulares-externas-20141/>
- Superintendencia Financiera y Delegatura para Funciones Jurisdiccionales. (25 de mayo de 2022) Sentencia 1531-2022 [Secretario <Jorge Tinjaca>]
- Superintendencia Financiera de Colombia. (s.f.). *Consumidor Financiero*. <https://www.superfinanciera.gov.co/preguntas-frecuentes/2/2-consumidor-financiero/>
- Solarte, A. (2004). La buena fe contractual y los deberes secundarios de conducta. *Vniversitas*, 53(108), 281–315. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/vnijuri/article/view/14730>
- Tamayo, J. (2010). *Tratado de Responsabilidad Civil*. (2a. ed.). Legis.
- Velásquez, N. (2010). *La congruencia y coherencia en el cumplimiento de las funciones de la superintendencia financiera de colombia en torno al tema de la prevención de lavado de activos en colombia*. [Trabajo de grado de maestría, Universidad Pontificia Bolivariana]. Repositorio Institucional Universidad Pontificia Bolivariana. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/102/TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>