



CORRESPONSAL DIGITAL. DEBERES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

Concepto 2023029974-007 del 9 de mayo de 2023

Síntesis: Las entidades vigiladas que contraten un tercero como corresponsal digital tienen la obligación de informar a los consumidores financieros que la aplicación o plataforma tecnológica diseñada por este para la prestación de servicios al público, efectivamente se encuentra autorizada para operar bajo su plena responsabilidad.

«(...) formula las siguientes preguntas:

- 1.- **¿Si esa aplicación: (www.pagame.com.co) está regulada por ustedes y si es legal operarla en Colombia a través de una tienda de barrio o similar?**
- 4.- **Se me diga ¿qué prohibiciones legales hay de hacer uso de ese tipo de aplicaciones?**

Al respecto, le informamos de modo general que la normatividad financiera contenida especialmente en el Decreto Único para el Sector Financiero, Asegurador y del Mercado de Valores (Decreto 2555 de 2010) permite a determinadas entidades vigiladas¹ la prestación de algunos de sus servicios, **bajo su plena responsabilidad**, a través de terceros (personas naturales o jurídicas) denominados corresponsales, en instalaciones físicas fijas o en la modalidad móvil o digital².

Según la forma en que operen, los corresponsales pueden ser: (i) físicos³, (ii) móviles⁴ o (iii) digitales. Particularmente, el artículo 2.36.9.1.21 del citado Decreto Único señala que corresponsal digital es “aquel que pone a disposición de los consumidores financieros sus aplicaciones web o móviles, conectadas a las entidades vigiladas, para que ofrezcan y presten sus servicios” y tiene a su cargo las siguientes obligaciones:

1. Indicar en su plataforma electrónica, de manera clara para el consumidor financiero, la entidad financiera que ofrece y

¹ Establecimientos de crédito, sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos, sociedades administradoras de inversión, sociedades comisionistas de bolsa de valores, sociedades administradoras de fondos de pensiones, las sociedades fiduciarias, los Intermediarios del Mercado Cambiario (IMC) y las entidades aseguradoras.

² Artículo 2.36.9.1.1 del Decreto 2555 de 2010.

³ Se entiende por corresponsal físico aquel que presta sus servicios en las instalaciones físicas fijas en las cuales desarrolla su actividad económica (numeral 1.2 del Capítulo I, Título II, Parte I de la Circular Básica Jurídica CBJ -CE 29/2014-).

⁴ Se entiende por corresponsal móvil aquel que presta servicios de manera ambulante, en nombre de la entidad financiera, utilizando dispositivos móviles conectados a ella en línea o fuera de línea (numeral 1.2 del Capítulo I, Título II, Parte I de la CBJ).

- presta los productos o servicios financieros y su plena responsabilidad por los servicios prestados.
2. Exponer de forma visible y en todo momento la marca o signo distintivo de la entidad financiera que ofrece y presta los productos o servicios financieros. Lo anterior, sin perjuicio de que la marca o signo distintivo del corresponsal digital también sea expuesto.
 3. El corresponsal digital deberá incluir en su plataforma electrónica la información de contacto de la entidad financiera que ofrece y presta los productos o servicios financieros, de forma que los consumidores financieros puedan presentar consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
 4. En caso de recibir consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos de los consumidores financieros, relacionadas con los productos o servicios ofrecidos y prestados por la entidad vigilada, corresponderá a esta dar una respuesta directamente al consumidor financiero dentro de los términos y condiciones previstos en la Ley.
 5. El corresponsal digital dispondrá de las medidas de seguridad necesarias para garantizar el debido tratamiento de los datos personales del consumidor financiero, de acuerdo con las normas relacionadas con protección de datos y hábeas data (se subraya).

Igualmente, es de anotar que esta Superintendencia en el numeral 1.2 del Capítulo I, Título II, Parte I de la Circular Básica Jurídica -CBJ- (C.E. 029/14) impartió instrucciones generales a las entidades vigiladas sobre la prestación de servicios a través de corresponsales, entre las cuales, se destacan el subnumeral 1.2.2.1.3 que les impone la obligación de examinar y evaluar la idoneidad moral, así como la infraestructura física, técnica y de recursos humanos de los corresponsales y el subnumeral 1.2.4 que establece:

En los eventos en que los servicios sean prestados por un corresponsal digital, tanto la entidad como el corresponsal deben asegurar que en la interfaz de las aplicaciones (Apps), plataformas o medios tecnológicos, se identifique de forma clara y expresa la entidad que presta cada uno de los servicios y, adicionalmente, se asegure la debida diferenciación de los servicios prestados por cada una de ellas (se subraya).

De conformidad con el referido marco normativo, es deber de las entidades vigiladas cuando contratan un tercero como corresponsal digital informar a los consumidores financieros que la aplicación o plataforma tecnológica diseñada por este para la prestación de servicios al público, efectivamente se encuentra autorizada para operar bajo su plena responsabilidad.

En todo caso, se aclara que los consumidores financieros en ejercicio del derecho consagrado en la letra e) del artículo 5 de la Ley 1328 de 2009 pueden presentar peticiones respetuosas a las entidades vigiladas en las que soliciten información sobre tales asuntos.

2.- ¿Si es válido o cierto que dicha aplicación: (www.pagame.com.co) tiene alianza con Western Unión en Colombia para tema de retiro de giros?

En relación con esta inquietud caben las mismas consideraciones expresadas en la respuesta dada a las preguntas 1 y 4. No obstante, por considerarlo de su interés, le informamos que Western Unión es una “entidad transmisora internacional de dinero” o “money remitter” que tiene relaciones comerciales en Colombia con algunos intermediarios del mercado cambiario – IMC, entre los cuales, se destaca el Banco Unión S.A.

De cualquier modo, le comunicamos que los “money remitters” no son instituciones sujetas a la inspección y vigilancia de esta Superintendencia, en tanto que los IMC si se encuentran sometidos a la supervisión de esta Autoridad⁵. Sobre la distinción entre estos agentes, el Banco de la República como autoridad cambiaria en nuestro

⁵ Particularmente, la letra b) del artículo 325 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto-Ley 663 de 1993) señala que uno de los objetivos de la Superintendencia Financiera de Colombia es: “Supervisar de manera integral la actividad de las

país precisó a través del concepto C21-105498 del 14 de septiembre de 2021⁶ lo siguiente:

Respecto del envío y pago de una remesa, este es un proceso que involucra varios agentes, incluyendo: el agente remitente del exterior (bancos o entidades transmisoras internacionales de dinero) y al agente pagador (intermediarios del mercado cambiario – IMC – en los términos del artículo 8 de la Resolución Externa No. 1 de 2018 de la Junta Directiva del Banco de la República). Conforme la regulación cambiaria aplicable (Ley 9 de 1991, la indicada resolución y demás normas relacionadas) los IMC son las únicas entidades autorizadas para realizar operaciones de envío y recepción de giros y remesas de divisas, es decir, a través de los establecimientos bancarios, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento, entre otras entidades, de conformidad con las condiciones establecidas en el Capítulo 10 de la Circular Reglamentaria Externa DCIP-83.

El giro internacional de divisas implica la celebración de un contrato de mandato mediante el cual un remitente en el exterior (mandante) da a través de una entidad del exterior “money remitter” instrucciones a un IMC (mandatario) para que coloque en otra jurisdicción una suma de dinero a su disposición o de un tercero (beneficiario). Estas operaciones generan obligaciones de pago que pueden estar denominadas en moneda extranjera o en moneda legal dependiendo de la forma en que se pacte el pago al beneficiario.

3.- Se me envió información, regulación referente a Fintech o empresas tecnológicas

En punto a esta inquietud, es pertinente indicar que nuestra legislación financiera no contempla la figura empresarial o societaria denominada “FinTech”, sin embargo, esta Superintendencia ha entendido que dicha noción se refiere a las innovaciones tecnológicas aplicadas a los servicios financieros que resultan en nuevos modelos de negocios, aplicaciones, procesos y/o productos.

Así, es de anotar que este Organismo cuenta con un espacio FinTech, liderado por el Grupo de Trabajo de Innovación Financiera y Tecnológica, con los siguientes mecanismos para promover una innovación sostenible y responsable en el sector financiero: elHub, laArenera y regTech/supTech. Particularmente, este grupo tiene como objetivos: i. Acompañar la innovación al servicio del consumidor financiero; ii. Apoyar la innovación que promueve la inclusión y la educación financiera; iii. Apoyar el desarrollo de la innovación financiera y tecnológica; iv. Promover la innovación sostenible.

La información relativa a los servicios ofrecidos en dicho espacio se encuentra disponible en nuestra página web: www.superfinanciera.gov.co, accediendo al enlace: Inicio > [InnovaSFC](#).

Ahora bien, le informamos que si las entidades pretenden ejecutar un desarrollo tecnológico innovador, entendido este como un modelo de negocio que utiliza tecnologías nuevas o emergentes y/o tecnologías existentes que introduzca variaciones o cambios de forma novedosa en el ejercicio de actividades exclusivas de las entidades vigiladas (financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con la captación de recursos del público), deberán observar lo dispuesto en el artículo 166 de la Ley 1955 de 2019, esto es, constituirse y obtener un certificado de operación temporal, de acuerdo con las condiciones, requisitos y requerimientos prudenciales definidos por el Gobierno Nacional.

En desarrollo de tal disposición, el Presidente de la República expidió el Decreto 1234 de 2020, mediante el cual adicionó el Título 7 al Libro 35 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010. Según lo previsto en este decreto, los

entidades sometidas a su control y vigilancia no sólo respecto del cumplimiento de las normas y regulaciones de tipo financiero, sino también en relación con las disposiciones de tipo cambiario”.

⁶ Disponible en el link: <https://www.banrep.gov.co/es/banco/junta-directiva/conceptos/c21-105498>

interesados que se propongan implementar los mencionados desarrollos innovadores deberán hacerlo a través del Espacio Controlado de Prueba de esta Superintendencia, solicitando autorización de constitución y de operación temporal.

Para el ingreso al Espacio Controlado de Prueba (sandbox regulatorio) el artículo 2.35.7.1.3 del Decreto 2555 de 2010 establece que el desarrollo tecnológico innovador propuesto se debe enmarcar en alguna de las siguientes finalidades: i) aumentar la eficiencia en la prestación de servicios u ofrecimiento de productos financieros, ii) resolver una problemática para los consumidores financieros, iii) facilitar la inclusión financiera, iv) mejorar el cumplimiento normativo y/o v) desarrollar los mercados financieros o mejorar su competitividad

Adicionalmente, dicho desarrollo debe estar suficientemente avanzado de forma tal que pueda ser probado inmediatamente después de ser expedido el Certificado de Operación Temporal. Así, en atención a lo establecido en el artículo 2.35.7.2.4 del Decreto 2555 de 2010 este Organismo impartió instrucciones generales en relación con los requisitos y procedimientos que deben cumplir las personas interesadas en acceder al Espacio Controlado de Prueba para actividades de innovación financiera, contenidos en el Capítulo VIII, Título I, Parte I de la CBJ.

El texto completo de las normas e instrucciones citadas está disponible en nuestro sitio web, siguiendo la ruta: Inicio > Normativa > [Normativa general](#).

(...).»

Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.