



DEPÓSITOS ELECTRÓNICOS, RÉGIMEN NORMATIVO, NATURALEZA

Concepto 2015119242-001 del 28 de diciembre de 2015

Síntesis: *Depósitos electrónicos que pueden ser ofrecidos por los establecimientos de crédito son depósitos a la vista diferentes de las cuentas corrientes y de ahorro sometidos a una normatividad especial, cuyo reglamento y sus modificaciones debe ser previamente aprobado por esta SFC, quien además en su condición de supervisor le corresponde verificar que la respectiva institución crediticia, en el ofrecimiento del producto, se ajuste a la normatividad en mención y, en particular, a toda aquella referida a la protección del consumidor financiero contenida en la Ley 1328 de 2009 e instructivos proferidos por esta SFC al respecto contenidos actualmente en la CBJ, entre los cuales se encuentra lo relacionado con el deber de las vigiladas de brindar la debida información al consumidor financiero respecto de sus productos y servicios.*

comunicación mediante la cual consulta sobre la definición de una cuenta electrónica, su régimen normativo, cuál es su naturaleza (si es cuenta de ahorros o corriente), y cuál el control ejercido por esta Superintendencia, en especial respecto de la cuenta electrónica (...).

Sobre el particular, proceden los siguientes comentarios:

1.- Sea lo primero señalar que los denominados depósitos electrónicos que pueden ser ofrecidos por los establecimientos de crédito (entre ellos los bancos), son depósitos a la vista, diferentes de las cuentas corrientes y de ahorro, a nombre de personas naturales o jurídicas, que fundamentalmente para su operación están asociados a uno o más instrumentos o mecanismos que permiten a su titular, mediante documentos físicos o mensajes de datos, extinguir una obligación dineraria y/o transferir fondos y/o hacer retiros.

Esta clase de depósito actualmente se encuentra regulada en el Título 15 del libro I de la Parte 2º del Decreto 2555 de 2010 (Título adicionado por el Decreto 4687 del 12 de diciembre 2011), acápite que comprende los artículos 2.1.15.1.1 a 2.1.15.1.4, disposiciones en las cuales se define, entre otros aspectos, la naturaleza del mismo, fija las condiciones de su operación y señalan normas relativas a la protección del consumidor financiero para esta clase de depósitos, en los siguientes términos:

“Artículo 2.1.15.1.1 Condiciones mínimas del Depósito Electrónico. (Adicionado por el artículo 1º del Decreto 4687 del 12 de diciembre de 2011. Véase régimen de transición previsto en el artículo 2º de la misma norma)

“Los depósitos electrónicos ofrecidos por establecimientos de crédito, son depósitos a la vista, diferentes de las cuentas corrientes y de ahorro, a nombre de personas naturales o jurídicas, y deberán cumplir con al menos las siguientes condiciones:

“a) El depósito debe estar asociado a uno o más instrumentos o mecanismos que permiten a su titular, mediante documentos físicos o mensajes de datos, extinguir una obligación dineraria y/o transferir fondos y/o hacer retiros.

“b) El contrato deberá establecer de manera clara, los canales a los cuales se tendrá acceso, así como aquellos que se encuentren restringidos.

“c) El contrato deberá establecer un plazo máximo de vigencia cuando el depósito permanezca sin fondos, luego del cual se dará su terminación unilateral. Dicho plazo no podrá superar los tres (3) meses.

“d) El contrato deberá establecer si el establecimiento de crédito ofrece o no el reconocimiento de una tasa de interés por la captación de recursos mediante depósitos electrónicos.

“Artículo 2.1.15.1.2 Condiciones de publicidad. (Adicionado por el artículo 1° del Decreto 4687 del 12 de diciembre de 2011. Véase régimen de transición previsto en el artículo 2° de la misma norma)

Cuando en el contrato se disponga la posibilidad de hacer retiros en efectivo, el producto que se comercialice al público deberá incluir la expresión “Depósito de Dinero Electrónico” y deberá permitirse el retiro total del saldo vigente por cualquiera de los canales habilitados para el efecto.

“Si por el contrario, en el contrato restringe la posibilidad de hacer retiros en efectivo, el producto que comercialice al público deberá incluir la expresión “Depósito Electrónico Transaccional” y el cliente deberá ser informado oportunamente sobre la mencionada restricción.

“Artículo 2.1.15.1.3 Protección al consumidor. (Adicionado por el artículo 1° del Decreto 4687 del 12 de diciembre de 2011. Véase régimen de transición previsto en el artículo 2° de la misma norma)

Los titulares de los depósitos electrónicos son clientes en los términos establecidos por la ley 1328 de 2009 y les aplica el régimen de protección al consumidor financiero.

“Artículo 2.1.15.1.4 Trámites especiales. (Adicionado por el artículo 1° del Decreto 4687 del 12 de diciembre de 2011. Véase régimen de transición previsto en el artículo 2° de la misma norma)

La Superintendencia Financiera de Colombia deberá establecer condiciones y trámites especiales para la administración y el manejo de los depósitos electrónicos, de los que trata el presente Título, por parte de los establecimientos de crédito, tales como procedimientos simplificados para su apertura, límites en sus montos, reglas para el uso de canales, medios de manejo y administración de riesgos.” (Se subraya- las negrillas son del texto).

2.- Por su parte, con ocasión de lo dispuesto en la norma inmediatamente transcrita, esta SFC impartió instrucciones respecto de esta clase de cuentas actualmente contenidas en el numeral 6, Capítulo III, Título I de la Parte II de la Circular Externa 029 de 2014 (actual Circular Básica Jurídica -CBJ-) en los siguientes términos:

“(…) 6. DEPÓSITOS DE DINERO ELECTRÓNICO DE PERSONAS NATURALES

“La administración y el manejo de los depósitos de dinero electrónico de personas naturales a los que se refieren los arts. 2.1.15.1.1 y siguientes del Decreto 2555 de 2010, deben atender las siguientes instrucciones:

“6.1. Reglas para la apertura de los depósitos de dinero electrónico de personas naturales

“Los establecimientos de crédito deben ofrecer un trámite simplificado para la apertura de los depósitos de dinero electrónico a los que se refiere el presente numeral, siempre y cuando las operaciones que se realicen a través de los mismos cumplan con las siguientes características:

“6.1.1. Las operaciones débito no pueden superar en el mes calendario 3 smmlv.

“6.1.2. El saldo máximo de los depósitos de dinero electrónico no puede exceder, en ningún momento, 3 smmlv, y

“6.1.3. El consumidor financiero solamente puede ser titular de 1 depósito de dinero electrónico en la respectiva entidad.

“Para efectos de la apertura de los depósitos de dinero electrónico, los establecimientos de crédito deben solicitar y verificar, como mínimo, la siguiente información contenida en el documento de identidad de los clientes: nombre, número de identificación y fecha de expedición del respectivo documento.

“Las excepciones y reglas especiales contenidas en el presente numeral, así como aquellas definidas en materia de administración del riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo, aplicarán únicamente respecto de los depósitos de dinero electrónico que cumplan con las condiciones y características aquí señaladas. En el evento que dichos depósitos dejen de cumplir con tales características, los establecimientos de crédito deben atender plenamente todas las instrucciones que resulten aplicables.

“6.2. Depósitos de dinero electrónico utilizados para canalizar subsidios estatales

“Los establecimientos de crédito pueden ofrecer el trámite simplificado a que se refiere el subnumeral 6 de este Capítulo, para realizar la apertura de los depósitos de dinero electrónico utilizados para canalizar los recursos provenientes de programas de ayuda y/o subsidios otorgados por el Estado Colombiano.

“En estos eventos, además, no se aplicará lo previsto en los subnumerales 6.1.1. y 6.1.2 del mencionado numeral, relacionado con los montos y saldos máximos.

“6.3. Autorización de los reglamentos

“Los reglamentos de los depósitos de dinero electrónico deben contar con la autorización previa y expresa de esta Superintendencia.

“6.4. Reglas especiales en materia de información

“Además de la información que por virtud de las disposiciones legales vigentes deban divulgar los establecimientos de crédito a sus consumidores financieros, en materia de depósitos de dinero electrónico debe proveerse de manera particular, lo siguiente:

“6.4.1. La circunstancia de que los depósitos de dinero electrónico se encuentran amparados por el seguro de depósito, del FOGAFÍN.

“6.4.2. Los costos asociados a los depósitos de dinero electrónico.

“6.4.3. Las tasas de interés que las entidades decidan ofrecer a los consumidores por la captación de recursos mediante depósitos de dinero electrónico, si a ello hubiere lugar.

“6.5. Instrucciones especiales respecto de la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo

“Respecto de los depósitos de dinero electrónico que cumplan las características a las que se refieren los subnumerales 6.1 y 6.2 del presente Capítulo, los establecimientos de crédito deben atender las disposiciones especiales para la gestión y administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo previstas por esta Superintendencia en el Capítulo IV, Título IV de la Parte I de esta Circular, particularmente las contenidas en el subnumeral 4.2.2.1.7 y subnumeral **4.2.2.1.6.17** y subnumeral 5.2.

“En todo caso, los establecimientos de crédito deben adoptar mecanismos especiales en sus sistemas de administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo, que consideren las características particulares de tales depósitos.” (se subraya- las negrillas son del texto).

El texto completo de la CBJ puede consultarse en nuestra página web: www.superfinanciera.gov.co en el enlace normativa/normas/ Circular Básica Jurídica).

3.- Conforme a la normatividad anteriormente transcrita se observa que depósitos electrónicos que pueden ser ofrecidos por los establecimientos de crédito son depósitos a la vista diferentes de las cuentas corrientes y de ahorro sometidos a una normatividad especial, cuyo reglamento y sus modificaciones debe ser previamente aprobado por esta SFC, quien además en su condición de supervisor le corresponde verificar que la respectiva institución crediticia, en el ofrecimiento del producto, se ajuste a la normatividad en mención y, en particular, a toda aquella referida a la protección del consumidor financiero contenida en la Ley 1328 de 2009 e instructivos proferidos por esta SFC al respecto contenidos actualmente en la CBJ, entre los cuales se encuentra lo relacionado con el deber de las vigiladas de brindar la debida información al consumidor financiero respecto de sus productos y servicios (tal como aquí se dispone para este especial depósito en los términos del subnumeral 6.4 del instructivo anteriormente transcrito).

Así mismo, el subnumeral 6.1. del instructivo en mención claramente se establece cual es la información que el establecimiento de crédito debe solicitar y verificar al momento de la apertura de la cuenta que como mínimo, corresponde a aquella “(...) *información contenida en el documento de identidad de los clientes: nombre, número de identificación y fecha de expedición del respectivo documento*”.

4.- Concordante con lo expuesto, se considera importante recordar los siguientes principios que deben regir las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros, a saber:

Principio de Debida Diligencia (Letra a. del artículo 3º de la Ley 1328 de 2009,) *“Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros”.*

Principio de Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna (Letra c. del artículo 3º de la Ley 1328 de 2009,): *“Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan*

adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.”

A su turno, cabe indicar que en desarrollo del principio transparencia e información, procede señalar que en el artículo 9° de la Ley 1328 de 2009 está consagrado que:

“(…) Parágrafo 1°. Previo a la celebración de cualquier contrato, las entidades vigiladas deberán proveer al potencial cliente una lista detallada, de manera gratuita, de todos los cargos o costos por utilización de los servicios o productos, tales como comisiones de manejo, comisiones por utilización de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros. Así mismo, deberán informarse los demás aspectos que puedan implicar un costo para el consumidor financiero, como sería la exención o no del gravamen a las transacciones financieras, entre otros. Adicionalmente, deberán indicar al cliente los canales a través de los cuales puede conocer y es publicada cualquier modificación de las tarifas o costos, que se pueda efectuar en desarrollo del contrato celebrado con la entidad”.

En tal sentido, le corresponde a esta SFC verificar que las vigiladas en el ofrecimiento e sus productos y servicios observen los anteriores deberes normativos en materia de protección del consumidor, objetivo que se acompasa con lo dispuesto en el artículo 11.2.1.3.1 del Decreto 2555 de 2010, así como en el artículo 1.2.1.3. del Decreto 1068 de 2015 según los cuales: *“(…) La Superintendencia Financiera tiene por objetivo supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados”.*

La normatividad e instructivos citados en este oficio puede ser consultada en nuestra página internet. www.superfinanciera.gov.co siguiendo el enlace normativa/ normas generales.

(...).»

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