

## **BLOQUEO DE PRODUCTOS, DEBIDA DILIGENCIA**

Concepto 2024012094-001 del 19 de febrero de 2024

**Síntesis:** Las entidades vigiladas, en su calidad de profesionales en el ejercicio de su actividad autorizada deben brindar una atención diligente a sus consumidores, lo que implica, entre otros aspectos, tramitar de manera presta las solicitudes que sus consumidores financieros formulen, máxime si estas involucran la calidad y seguridad del servicio o producto, como es el caso de la solicitud de bloqueo de una tarjeta.

«(...) consulta cuál es el término máximo, según la normativa vigente, que tienen las entidades bancarias para atender solicitudes de bloqueo de tarjetas y productos financieros ante un fraude de terceros.

Sobre el particular, nos permitimos informarle que no existe una disposición normativa que establezca un término en el cual las entidades vigiladas por esta Superintendencia deban bloquear los productos o tarjetas de un consumidor financiero ante la solicitud que este formule en ese sentido.

No obstante, es importante señalar que la Ley 1328 de 2009 establece como principio orientador de las relaciones de las entidades vigiladas con sus consumidores financieros la debida diligencia, sobre el cual el literal a del artículo 3 de la citada ley dispone:

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. (Se subraya).

Como expresiones de este principio, el artículo 5 de la misma ley señala como derechos de los consumidores financieros “recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas” y “[e]xigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas” (literales a y c).

De manera correlativa, el artículo 7 de la misma ley impone, entre otras, las siguientes obligación a las entidades vigiladas:

b. Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.

(...)

k. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.

l) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros. (Se subraya).

Bajo el contexto normativo citado se tiene que las entidades vigiladas, como profesionales en el ejercicio de su actividad autorizada deben brindar una atención diligente a sus consumidores, lo que implica, entre otros aspectos, **tramitar de manera presta las solicitudes que sus consumidores financieros formulen**, máxime si estas involucran la calidad y seguridad del servicio o producto.

Sobre estos dos últimos atributos, se destaca que, en desarrollo de lo dispuestos en las normas transcritas, esta Superintendencia en el Capítulo I, Título II, Parte I de su Circular Básica Jurídica impartió a sus vigiladas las instrucciones que deben atender en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros, una de las cuales consiste en “[e]stablecer procedimientos para el bloqueo de canales o de instrumentos para la realización de operaciones, cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten o después de un número de intentos de accesos fallidos por parte de un cliente, así como las medidas operativas y de seguridad para la reactivación de los mismos” (subnumeral 2.3.3.1.12).

Es de anotar que tales procedimientos de ninguna manera pueden convertirse en un obstáculo para la adecuada y oportuna atención de solicitudes que requieren de una pronta gestión de parte de las entidades vigiladas, como es el caso justamente del aviso de bloqueo de productos ante eventos que afectan su seguridad. En ese sentido, al resolver una controversia contractual entre una entidad vigilada y un consumidor financiero por transacciones no reconocidas por este último, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia, en el marco de una acción de protección al consumidor señaló:

(...) el artículo 1398 del Código de Comercio hace al BANCO responsable “por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de su cuenta o su mandatario”, por tanto, aún cuando el protocolo de bloqueo de productos a través de la línea de servicio al cliente elaborado por la entidad establece una serie de pasos de confirmación (Cd, archivo “Bloqueo de productos....pdf”, fl. 89), en eventos como el que ocupa la atención del Despacho la manifestación del cliente de congelar uno de sus productos, en virtud del principio de buena fe, de cara a la obligación que le asiste a la entidad de resguardar los recursos depositados por sus clientes, debe originar una oportuna intervención a efectos de evitar la defraudación, finalidad que debe orientar los protocolos y manuales de tal forma que se tornen estos en medios de seguridad y calidad y no en obstáculos que faciliten la consumación de defraudaciones en las depósitos de los consumidores. En esta medida, el importe de tales operaciones debe ser asumido por la entidad bancaria, por lo que frente a tales transacciones están llamadas al fracaso las excepciones formuladas. (Fallo 2013068779 del 13 de febrero de 2014, disponible en la página web de esta Superintendencia, en la ruta: Marco Jurídico/ Conceptos y Jurisprudencia/ Buscador de Conceptos Jurídicos y Jurisprudencia).

(...).»