

TARJETA DÉBITO Y CRÉDITO, UTILIZACIÓN, EXIGENCIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Concepto 2014116974-001 del 3 de febrero de 2015

Síntesis: *En el Capítulo I de la Circular Básica Jurídica se establecen los criterios de seguridad y calidad para la realización de operaciones y se señalan los requerimientos generales que deben atender las entidades vigiladas en materia de seguridad y calidad de la información, así como requerimientos especiales por tipo de canal, entre ellos, los referidos a las medidas de seguridad que para el uso de tarjetas débito y crédito deben aplicar los establecimientos de crédito y sus obligaciones específicas. En este sentido, el deber de los establecimientos de comercio de exigir el documento de identidad cuando el tarjetahabiente utiliza una tarjeta de crédito como medio de pago, emana del convenio celebrado con el establecimiento de crédito emisor de ese instrumento.*

«(...) correo electrónico mediante el cual consulta acerca de la normatividad en que “se basan los locales comerciales, estaciones de combustible y demás vendedores o prestadores de servicios para exigir” al titular de una tarjeta de crédito la cédula de ciudadanía al momento de realizar una compra.

En atención al objeto de su consulta debemos manifestarle, en primer lugar, que las entidades vigiladas por esta Superintendencia utilizan diferentes canales (espacios físicos o virtuales) para la prestación de los servicios que ofrecen al público. Es así como, en el numeral 1.3., Capítulo I, Título II, Parte I de la Circular Básica Jurídica expedida por esta Superintendencia, hoy Circular Externa 029 de 2004¹, se reconocen, además de los físicos (oficinas, numeral 1.1. y corresponsales, numeral 1.2.), como “Otros canales e instrumentos de prestación de servicios financieros” que pueden emplear sus entidades vigiladas, especialmente las que realizan intermediación financiera, los siguientes:

- 1.3.1. Cajeros Automáticos (ATM).
- 1.3.2. Receptores de cheques.
- 1.3.3. Receptores de dinero en efectivo.
- 1.3.4. POS (incluye PIN Pad).
- 1.3.5. Sistemas de Audio Respuesta (IVR).
- 1.3.6. Centro de atención telefónica (Call Center, Contact Center).
- 1.3.7. Sistemas de acceso remoto para clientes (RAS).
- 1.3.8. Internet.
- 1.3.9. Banca móvil.

Como complemento a los canales señalados, se reconocen dentro de los instrumentos adecuados en la prestación de estos servicios las tarjetas, débito, crédito, los móviles y las órdenes electrónicas para la

¹ Instrucciones impartidas inicialmente mediante Circular Externa 052 de 2007, modificada por Circular Externa 042 de 2012 y posteriormente incorporadas en la Circular Básica Jurídica, hoy Circular Externa 029 de 2014.

transferencia de fondos, como los elementos a través de los cuales se imparten las órdenes que materializan las operaciones a través de los canales de distribución.

Para los efectos de estas instrucciones se entiende por dispositivo el mecanismo, máquina o aparato dispuesto para producir una función determinada.

Dentro del anterior contexto, se tiene que la prestación de servicios financieros realizada a través de los canales e instrumentos señalados, que obedece a las condiciones operativas y tecnológicas que las entidades sujetas a la vigilancia de este Organismo deciden proveer a su clientela, debe atender las reglas señaladas por esta Superintendencia en el prenombrado Capítulo I de la Circular Básica Jurídica².

En el Capítulo en mención se establecen los criterios de seguridad y calidad para la realización de operaciones y se señalan los requerimientos generales que deben atender las entidades vigiladas en materia de seguridad y calidad de la información (numeral 2.3.3.1), así como requerimientos especiales por tipo de canal (numeral 2.3.4), entre ellos, los referidos a las medidas de seguridad que para el uso de tarjetas débito y crédito deben aplicar los establecimientos de crédito y sus obligaciones específicas (numeral 2.3.4.12).

Es así como en el subnumeral 2.3.4.12.8 se consagra como obligación a cargo de los establecimientos de crédito:

Establecer en los convenios que se suscriben con los establecimientos de comercio **la obligación de verificar la firma y exigir la presentación del documento de identidad** del cliente para las operaciones monetarias que se realicen con tarjeta de crédito (Negrilla extratexto).

Del contexto normativo analizado se infiere que el deber de los establecimientos de comercio de exigir el documento de identidad cuando el tarjetahabiente utiliza una tarjeta de crédito como medio de pago, emana del convenio celebrado con el establecimiento de crédito emisor de ese instrumento.

(...).»

² En ejercicio de las atribuciones legales conferidas por los artículos 326, numeral 3 literal a) y 325, numeral 1, literal c) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y en el Decreto Único 2555 de 2010, artículo 11.2.1.4.2, numeral 9.