



## TARJETA DÉBITO Y CRÉDITO, NATURALEZA DEL VOUCHER DIGITAL

Concepto 2017074963-001 del 27 de julio de 2017

**Síntesis:** *Se debe suministrar el soporte o voucher de la operación monetaria realizada por el tarjetahabiente, el cual debe contener como mínimo la información señalada en el numeral 3.2.4.6 del Capítulo I, Título III de la Parte I de la Circular Externa 029 de 2014, salvo que aquél no quiera recibir dicho soporte; y sin perjuicio de que en caso de que no pueda generarse dicho soporte, se le informe de ello, previamente a la transacción. Ahora bien, la Ley 527 de 1999, constituye el régimen general de acceso y uso de los mensajes de datos para Colombia, para lo cual establece un conjunto de directrices encaminadas a determinar lo que doctrinariamente se conoce como la equivalencia funcional, en el sentido de posibilitar que los mensajes de datos, entendidos como el envío y recepción de datos por medio electrónico, puedan ser jurídicamente equiparables a cualquier comunicación escrita.*

«(...) consulta si “es obligatoria dar el vouchers al tarjetahabiente” y si “**¿Se podría presentar la opción en la que el cliente firme un voucher digital (en una Tablet o un celular) donde aparezcan el valor de la transacción, el código de aprobación dado por la red de pagos y la fecha, siendo dicho documento virtual la prueba de la transacción?, teniendo presente que NO todas las transacciones a través de datafonos (sic) (por los distintos tipos de datafono( sic) brindan voucher físico al cliente, en la mayoría de las transacciones físicas a través de datafono NO se imprime copia para el cliente”.**»

Sobre el particular, resultan pertinentes las siguientes consideraciones,

1. En primer lugar, es preciso indicar que esta Superintendencia, en desarrollo de sus facultades legales, ha expedido varios instructivos, que propenden por la seguridad y calidad para la realización de operaciones, entre los cuales se encuentra la Circular Externa 052 de 2007, modificada por las Circulares Externas 022 de 2010 y 042 de 2012, incorporadas en el Capítulo XII, Título Primero de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996), y en la Parte I, Título II, Capítulo I de la Circular Externa 029 de 2014<sup>1</sup>, mediante la cual se realizó la reexpedición de la Circular Básica

---

<sup>1</sup> Para su completa referencia, el texto completo de la Circular Externa 029 de 2014, se encuentra disponible en nuestra página Web: [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) siguiendo esta ruta: Normativa / Normativa General / Circular Básica Jurídica (C.E.029/14).

Jurídica. Los criterios fijados en estos instructivos, son de obligatorio cumplimiento, para todas las entidades sometidas a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia, con las excepciones previstas expresamente en el numeral 2.1 del Capítulo I, Título II de la Parte I de esta última Circular<sup>2</sup>.

2. Para referirnos concretamente al tema de su interés, es preciso indicar que el numeral 2.3.3.2.1 del Capítulo I, Título II de la Parte I de la Circular Externa 029 de 2014, expedida por esta Entidad, establece que **en materia de documentación** las entidades deben *“Dejar constancia de todas las operaciones que se realicen a través de los distintos canales, la cual debe contener cuando menos lo siguiente: fecha, hora, código del dispositivo (para operaciones realizadas a través de IVR: el número del teléfono desde el cual se hizo la llamada; para operaciones por Internet: la dirección IP desde la cual se hizo la misma; para operaciones con dispositivos móviles, el número desde el cual se hizo la conexión), cuenta(s), número de la operación y costo de la misma para el cliente o usuario.*

*En los casos de operaciones que obedecen a convenios, se debe dejar constancia del costo al que se refiere el presente numeral, cuando ello sea posible”.*

3. Así mismo, resulta pertinente referirnos al numeral 3.2.4.6 del Capítulo I, Título III de la Parte I del mencionado instructivo, de conformidad con el cual, las entidades vigiladas deben cumplir con el siguiente requerimiento mínimo, referido a la divulgación de información:

*“3.2.4.6. Generar un soporte al momento de la realización de cada operación monetaria. Dicho soporte debe contener al menos la siguiente información: fecha, hora (hora y minuto), código del dispositivo (para Internet: la dirección IP desde la cual se hizo la misma; para dispositivos móviles: el número desde el cual se hizo la conexión), número de la operación, costo para el cliente o usuario, tipo de operación, entidades involucradas (si a ello hay lugar) y número de las cuentas que afectan. Se deben ocultar los números de las cuentas con excepción de los últimos 4 caracteres, salvo cuando se trate de la cuenta que recibe una transferencia. **Cuando no se pueda generar el soporte, se debe advertir previamente al cliente o usuario de esta situación.** Para el caso de IVR y dispositivos móviles se entenderá cumplido el requisito establecido en este numeral cuando se informe el número de la operación. Tratándose de pagos inferiores a 2 salarios mínimos legales diarios vigentes SMLDV, no será obligatoria la generación del soporte al que se refiere el presente numeral.” (la negrilla es nuestra)*

4. De acuerdo con lo anterior, se debe suministrar el soporte o voucher de la operación monetaria realizada por el tarjetahabiente, el cual debe contener como mínimo la información señalada en el

---

<sup>2</sup> Parte I, Título I del Capítulo I de la Circular Externa 029 de 2014

## 2.1. Alcance

*Las instrucciones de que trata el presente numeral deben ser adoptadas por todas las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la SFC, con excepción de Fondo de Garantías de Instituciones Financieras -FOGAFÍN-., Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas-FOGACOO-., Fondo Nacional de Garantías-FNG-, Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo-FONADE, los Almacenes Generales de Depósito, los Fondos de Garantía que se constituyan en el mercado de valores, los Fondos Mutuos de Inversión, los Fondos Ganaderos, las Sociedades Calificadoras de Valores y/o Riesgo, las Oficinas de Representación de Instituciones Financieras y de Reaseguros del Exterior, los Corredores de Seguros y de Reaseguros, los Comisionistas Independientes de Valores, las Sociedades Comisionistas de Bolsas Agropecuarias y los Organismos de Autorregulación.*

numeral 3.2.4.6 atrás citada, salvo que aquél no quiera recibir dicho soporte; y sin perjuicio de que en caso de que no pueda generarse dicho soporte, se le informe de ello, previamente a la transacción.

5. Ahora bien, la Ley 527 de 1999, constituye el régimen general de acceso y uso de los mensajes de datos para Colombia, para lo cual establece un conjunto de directrices encaminadas a determinar lo que doctrinariamente se conoce como la equivalencia funcional, en el sentido de posibilitar que los mensajes de datos, entendidos como el envío y recepción de datos por medio electrónico<sup>3</sup>, puedan ser jurídicamente equiparables a cualquier comunicación escrita.

Sobre el particular, el artículo 6° de la mencionada disposición preceptúa que cuando *“cualquier norma requiera que la información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos, si la información que éste contiene es accesible para su posterior consulta”*.

En igual sentido el artículo 7° de la Ley 527 de 1999 establece que la presencia de una firma manuscrita se entenderá satisfecha si se utiliza un método que permita identificar el iniciador del mensaje de datos y su aprobación en el contenido del mensaje, siempre que dicho método sea tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado.

6. En esa medida, la firma del voucher digital que Ud plantea en su escrito es viable, siempre **y cuando la información que visualiza el cliente cuente con los parámetros mínimos del numeral 3.2.4.6 precitado, y que sea posible la reproducción o su obtención, en caso de que el cliente requiera la copia o el soporte del mismo.** (la negrilla es nuestra).
7. Lo anterior, considerando que el voucher se constituye como el soporte probatorio de la compra realizada, y que puede llegar a tener la categoría de “pagaré”, siempre y cuando cumpla las

---

<sup>3</sup> Artículo 2° de la Ley 527 de 1999

condiciones exigidas en los artículos 621<sup>4</sup> y 709<sup>5</sup> del Código de Comercio, conforme se señala en el concepto radicado con el No. 2014042356-003 del 24 de junio de 2014, emitido por esta Superintendencia, en el cual se expresó lo siguiente:

*“(…) antes de proceder a atender los puntos de la consulta se hace necesario realizar algunas consideraciones sobre los contratos que dan origen a la emisión de una tarjeta crédito y débito y las relaciones que se crean con su utilización, en los siguientes términos.*

*i) Un contrato de apertura de crédito que da origen a la emisión de la tarjeta, celebrado entre una entidad crediticia y su cliente (tarjetahabiente), por virtud del cual el primero expide una tarjeta que permite el pago, con cargo a un cupo otorgado previamente, de las compras realizadas por el cliente quien asume los costos de la financiación.*

*Tratándose de tarjetas débito su emisión tiene su origen en la celebración de un contrato de depósito sea de ahorro o de cuenta corriente y las mismas pueden ser utilizadas en cajeros automáticos o en puntos de pago en los que se puede cancelar el valor de bienes y servicios, mediante el correspondiente débito de la cuenta del titular, para posteriormente transferir la suma cancelada a la cuenta del establecimiento de comercio que los vende.*

*ii) Un contrato de afiliación celebrado entre la entidad crediticia o un ente administrador del sistema de tarjeta de crédito y los proveedores de bienes y servicios (establecimientos de comercio afiliados), en virtud del cual*

---

**4 ARTÍCULO 621. REQUISITOS PARA LOS TÍTULOS VALORES.** Además de lo dispuesto para cada título-valor en particular, los títulos-valores deberán llenar los requisitos siguientes:

- 1) La mención del derecho que en el título se incorpora, y
- 2) La firma de quién lo crea.

La firma podrá sustituirse, bajo la responsabilidad del creador del título, por un signo o contraseña que puede ser mecánicamente impuesto.

Si no se menciona el lugar de cumplimiento o ejercicio del derecho, lo será el del domicilio del creador del título; y si tuviere varios, entre ellos podrá elegir el tenedor, quien tendrá igualmente derecho de elección si el título señala varios lugares de cumplimiento o de ejercicio. Sin embargo, cuando el título sea representativo de mercaderías, también podrá ejercerse la acción derivada del mismo en el lugar en que éstas deban ser entregadas.

Si no se menciona la fecha y el lugar de creación del título se tendrán como tales la fecha y el lugar de su entrega.

**5 ARTÍCULO 709. REQUISITOS DEL PAGARÉ.** El pagaré debe contener, además de los requisitos que establece el Artículo 621, los siguientes:

- 1) La promesa incondicional de pagar una suma determinante de dinero;
- 2) El nombre de la persona a quien deba hacerse el pago;
- 3) La indicación de ser pagadero a la orden o al portador, y
- 4) La forma de vencimiento

éstos se comprometen a recibir la tarjeta como pago, en tanto que el primero se compromete a pagar las facturas que le sean presentadas.

*iii) Un contrato de compraventa de bienes o de prestación de servicios, celebrado entre el tarjetahabiente y el proveedor. Esta la relación es vigilada por la Superintendencia de Industria y Comercio.*

*Ahora bien, el uso de las mencionadas tarjetas en los puntos de pago (datafonos, P.O.S) de los bienes o servicios genera un documento comúnmente denominado voucher o también pagaré, no obstante, es de expresar que solo tendrá esta última categoría si reúnen los requisitos señalados en los artículos 621 y 709 del Código de Comercio, de ahí que algunos de dichos documentos contienen expresiones tales como que es un "pagaré incondicional a la vista y a orden del acreedor, cuyo el valor total es el de la venta, junto con los plazo y mora permitidos por la ley".*

*Así mismo, en la medida en que voucher<sup>6</sup> significa comprobante, también puede servir i) como soporte de las compras que realiza el tarjetahabiente de manera tal que le permita hacer un control del cupo rotatorio que le fue concedido o de los fondos que tiene en la cuenta corriente o de ahorros; ii) como prueba ante el establecimiento de comercio por errores que pudieran presentarse; y iii) como documento para sustentar los reclamos presentados ante el banco por posibles inconsistencias en los cargos efectuados a los titulares de las tarjetas.*

*Bajo el anterior contexto, se tiene que el voucher es un es un comprobante que puede tener la calidad de pagaré si reúne las condiciones exigidas por la ley para esta clase de títulos, y servir de soporte de la transacción realizada por el tarjetahabiente en la adquisición de bienes o servicios en el marco de las relaciones contractuales que dan origen a la emisión de una tarjeta débito y crédito."*

(...).»

---

<sup>6</sup> Expresión proveniente del inglés.