El abogado habilitador en los ecosistemas financieros digitales: hacia un modelo de gobernanza jurídica preventiva para América Latina

Comité Latinoamericano de Derecho Financiero (COLADE)

Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)

CONCURSO DE MONOGRAFÍAS JURÍDICAS 2026

Kely Yohana Rojas Cárdenas

Bogotá D.C., Colombia

Julio de 2026

Nota de autor

Abogada egresada de la Universidad La Gran Colombia, Especialista en Contratación Estatal de la misma Universidad y con nueve (9) años de experiencia profesional en el sector bancario. Su trayectoria comprende la operación bancaria, los mercados financieros, la integración de herramientas tecnológicas y el análisis jurídico de productos, servicios y proyectos de transformación digital en entidades bancarias.

INTRODUCCIÓN

El sistema financiero atraviesa una transformación estructural. La prestación de servicios, tradicionalmente organizada alrededor de infraestructuras institucionales, relaciones presenciales y procesos administrados directamente por las entidades financieras, evoluciona hacia ecosistemas digitales caracterizados por la interoperabilidad, la circulación de información, la automatización y la incorporación creciente de tecnologías como la inteligencia artificial.

Esta transformación ha modificado la manera en que se diseñan, ofrecen, contratan y ejecutan los productos financieros. Actividades como la identificación del cliente, la apertura de una cuenta, la solicitud de un crédito, la aceptación contractual, el análisis de información y la realización de operaciones pueden desarrollarse actualmente mediante canales digitales y procesos total o parcialmente automatizados. La tecnología deja así de cumplir únicamente una función de apoyo operativo y pasa a formar parte de las condiciones bajo las cuales se construye y desarrolla la relación jurídica entre las entidades y los consumidores.

Las finanzas abiertas constituyen una de las manifestaciones más relevantes de este cambio. En Colombia, el Decreto 368 de 2026 modificó el Decreto 2555 de 2010 y consolidó el Sistema de Finanzas Abiertas mediante un modelo de intercambio estandarizado de información que combina elementos obligatorios y voluntarios. Esta medida representa un avance importante para ampliar la inclusión

financiera y crediticia del país, especialmente para las personas y empresas que han enfrentado barreras para acceder al sistema financiero formal.[1]

La transformación también se refleja en la incorporación de inteligencia artificial. Estas herramientas pueden utilizarse para analizar datos, evaluar solicitudes de crédito, detectar patrones, prevenir el fraude y fortalecer la gestión de riesgos. De acuerdo con información divulgada por la Superintendencia Financiera de Colombia, para 2025 el 81 % de los establecimientos de crédito ya utilizaba inteligencia artificial en sus procesos, lo cual evidencia que su incorporación dejó de ser una posibilidad futura para convertirse en una realidad operativa del sistema financiero.[2]

Sin embargo, las mismas capacidades que impulsan la innovación también transforman los riesgos jurídicos. La identificación remota puede facilitar la contratación mediante suplantación de identidad; la recolección, consulta y circulación de información puede dar lugar al tratamiento indebido o inexacto de datos personales; y los sistemas automatizados pueden producir decisiones equivocadas, sesgadas, discriminatorias o difícilmente explicables.

---

[1] Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF). (9 de abril de 2026). *Colombia consolida el Sistema de Finanzas Abiertas obligatorio* (Comunicado de prensa). https://www.urf.gov.co/w/colombia-consolida-el-sistema-de-finanzas-abiertas-obligatorio

[2] Superintendencia Financiera de Colombia. (5 de marzo de 2026). *Sistema financiero acelera implementación de canales digitales*. https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10116043/sistema-financiero-acelera-implementacion-de-canales-digitales/

Estas situaciones pueden afectar de manera concurrente los derechos del consumidor financiero. Una suplantación puede originar una obligación que el titular nunca solicitó; la utilización de información incorrecta puede alterar su perfil crediticio; y una decisión automatizada puede limitar su acceso al crédito sin que cuente con una explicación suficiente o con un mecanismo efectivo para controvertir el resultado.

Aunque estas problemáticas se examinarán mediante el ciclo del crédito digital, no son exclusivas de este producto. La identificación de usuarios, el tratamiento de datos, la automatización, la manifestación electrónica de la voluntad, la información al consumidor y la atención de reclamaciones se encuentran presentes en diferentes iniciativas de transformación digital, como la vinculación remota, los pagos digitales, los servicios de inversión, los productos de seguros, las finanzas abiertas y la creación de nuevos canales financieros.

En este escenario, las obligaciones jurídicas no se materializan automáticamente con la expedición de una norma ni con la incorporación de una cláusula contractual. Su efectividad depende de la forma en que sean traducidas en procesos, funcionalidades, controles y mecanismos de atención. La protección de la identidad, la utilización adecuada de los datos, la transparencia, la conservación de evidencia y la posibilidad de controvertir una decisión requieren definiciones concretas durante el diseño y la operación de las soluciones digitales.

Esta realidad plantea un interrogante sobre la forma en que participa la función jurídica en los proyectos de innovación financiera. Los abogados han desempeñado tradicionalmente funciones esenciales de interpretación normativa, elaboración contractual, emisión de conceptos, atención de reclamaciones y defensa de las entidades. Sin embargo, la velocidad y automatización de los ecosistemas digitales obligan a examinar si una intervención concentrada en la revisión final del producto o en la respuesta posterior al incidente resulta suficiente.

Cuando el abogado interviene después de que se ha producido una suplantación de identidad, un tratamiento indebido de datos o una decisión automatizada cuestionada, puede evaluar sus consecuencias y recomendar medidas correctivas. Sin embargo, para ese momento, las decisiones relacionadas con la identificación, las fuentes de información, las reglas del sistema, la experiencia del consumidor y la evidencia disponible pueden encontrarse incorporadas en la solución.

El problema no radica, por tanto, en la ausencia de abogados dentro de las entidades financieras, sino en el momento y la forma de su intervención. Una participación predominantemente reactiva limita la capacidad del derecho para anticipar riesgos e influir sobre las condiciones bajo las cuales se construyen los productos y servicios digitales.

A partir de esta problemática, la investigación busca responder la siguiente pregunta: ¿Cómo debe evolucionar la función del abogado para integrarse desde el diseño de los ecosistemas financieros digitales y contribuir a la prevención de

riesgos jurídicos, la protección del consumidor y el fortalecimiento de la confianza en el sistema financiero latinoamericano?

La hipótesis que se defenderá sostiene que la intervención jurídica concentrada en etapas finales resulta insuficiente frente a los riesgos que pueden originarse desde el diseño. En consecuencia, la función jurídica debe evolucionar hacia una actuación preventiva, estratégica e interdisciplinaria, capaz de contribuir desde las etapas iniciales a la identificación y gestión de las consecuencias legales de las decisiones tecnológicas y operativas.

El objetivo de la investigación es formular un Modelo de Gobernanza Jurídica Preventiva para Ecosistemas Financieros Digitales, fundamentado en la figura del abogado habilitador y la integración jurídica desde el diseño. Aunque el modelo tendrá una formulación general, su aplicación será examinada de manera integrada durante el ciclo del crédito digital: desde la identificación del solicitante y el tratamiento de su información hasta el perfilamiento automatizado, la decisión crediticia y la protección de sus derechos como consumidor financiero.

La monografía se desarrolla en cuatro capítulos. El primero presenta la transformación del sistema financiero y los elementos esenciales de los ecosistemas financieros digitales. El segundo analiza los riesgos jurídicos seleccionados dentro del ciclo del crédito digital. El tercero integra el análisis de la insuficiencia de la intervención reactiva, la figura del abogado habilitador, la integración jurídica desde el diseño y la formulación del Modelo de Gobernanza

Jurídica Preventiva. Finalmente, el cuarto capítulo presenta las conclusiones de la investigación.

La transformación digital no exige que el derecho abandone sus funciones tradicionales, sino que amplíe su capacidad para participar en la construcción de las soluciones. No basta con que evolucione el sistema financiero; debe evolucionar también la forma en que el derecho acompaña su transformación.

I. Transformación del sistema financiero: de la banca tradicional a los ecosistemas digitales

1.1. De la operación bancaria tradicional a la transformación digital de los servicios financieros

La evolución de los servicios financieros no partió de una banca ajena a la tecnología. Durante décadas, las entidades utilizaron sistemas informáticos, redes de pagos, cajeros automáticos, tarjetas, bases de datos y canales electrónicos para soportar sus operaciones. Sin embargo, estas herramientas se incorporaban principalmente dentro de un modelo institucional en el que la entidad concentraba el diseño de los productos, la administración de la información, los canales de atención y la ejecución de la mayoría de los procesos necesarios para prestar el servicio.

Las oficinas físicas constituían el principal espacio de interacción con los clientes. La apertura de una cuenta, la solicitud de un crédito, la actualización de información, la entrega de documentos y la celebración de contratos requerían, por regla general, la presencia del usuario y la intervención de funcionarios de la entidad. La relación financiera se encontraba condicionada por la ubicación de las oficinas, los horarios de atención y la realización presencial de diferentes trámites.

Por ello, la expresión banca tradicional**,** utilizada en esta investigación, no describe una actividad desprovista de tecnología. Se refiere a un modelo en el que la

infraestructura, la información, los canales y la relación con el cliente permanecían principalmente bajo la administración directa de la institución financiera. La tecnología cumplía una función instrumental: permitía registrar operaciones, procesar información, mejorar la eficiencia interna y ampliar algunos canales de atención, sin modificar necesariamente la estructura general del producto o del proceso.

La expansión de internet, el desarrollo de los dispositivos móviles y el aumento de la capacidad para almacenar y procesar información modificaron progresivamente esta organización. En una primera etapa, las entidades trasladaron a canales electrónicos actividades que anteriormente se realizaban de manera presencial. Posteriormente, comenzaron a rediseñar sus productos y procesos a partir de las posibilidades ofrecidas por la tecnología y los datos.

La banca móvil ha sido uno de los instrumentos centrales de la modernización financiera, pues ha permitido llevar pagos, transferencias, consultas y otros servicios a territorios sin presencia física de oficinas, pero con acceso a conectividad.[3]

Esta evolución también ha reducido la dependencia de los horarios y espacios físicos. Los usuarios pueden consultar productos, administrar sus cuentas, realizar pagos, transferir recursos y solicitar financiación mediante aplicaciones y portales

[3] Malagón González J., Quiroz Hinojosa C. & Pregonero León Y. (Eds). *"La Banca en tiempos de la revolución digital"*. Asobancaria, Bogotá D.C; 2025, Página 50

digitales. Los canales electrónicos dejaron de funcionar únicamente como alternativas complementarias y adquirieron una posición estructural dentro de la relación entre las entidades y sus clientes.

En Colombia, la Superintendencia Financiera informó que entre 2021 y 2025 la participación de internet y las aplicaciones móviles pasó del 35,7 % al 66,6 % de las operaciones del sistema financiero. La entidad también señaló que el 31 % de los bancos, compañías de financiamiento y sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos correspondía a entidades nativas digitales.[4] Estas cifras reflejan la consolidación de los canales digitales dentro de la prestación financiera.

La transformación digital modifica así la forma en que se originan, procesan y ejecutan los productos financieros. La operación deja de depender exclusivamente de documentos físicos, validaciones presenciales y actividades manuales, y comienza a apoyarse en interacciones remotas, documentos electrónicos, análisis de datos y procesos automatizados.

Este proceso constituye una primera dimensión del cambio: la transformación de la operación bancaria y de la experiencia del usuario. Sin embargo, la evolución no se limita al rediseño interno de las entidades. La prestación de los servicios también

[4] Superintendencia Financiera de Colombia. (5 de marzo de 2026). *Sistema financiero acelera implementación de canales digitales*. https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10116043/sistema-financiero-acelera-implementacion-de-canales-digitales/

comienza a articularse con capacidades desarrolladas por otros participantes, dando lugar a la conformación de ecosistemas financieros digitales.

1.2. De la prestación institucional a la conformación de ecosistemas financieros digitales

En el modelo predominantemente institucional, la prestación del servicio se encontraba organizada alrededor de la entidad financiera. Aunque participaban redes de pagos, administradores de información y proveedores externos, el banco mantenía una posición claramente identificable frente al cliente y desarrollaba internamente una proporción importante de las actividades necesarias para ofrecer el producto.

La transformación digital ha ampliado el número y la diversidad de actores que pueden intervenir en una misma operación. Actualmente, un producto financiero puede involucrar, además de la entidad que lo ofrece, a empresas fintech, plataformas digitales, mecanismos especializados de identificación, administradores de información, operadores de pagos y proveedores de herramientas analíticas.

Esta diversidad permite que los productos sean construidos mediante la integración de capacidades aportadas por organizaciones diferentes. La entidad financiera no necesita desarrollar internamente todos los componentes tecnológicos requeridos

para prestar el servicio, sino que puede incorporar soluciones especializadas dentro de sus procesos.

Esta evolución implica pasar de un enfoque centrado en entidades analizadas de manera individual a otro basado en la interacción de ecosistemas. La incorporación de servicios financieros dentro de ecosistemas digitales tiene la capacidad de transformar significativamente la configuración del sector financiero, dado que las grandes empresas tecnológicas cuentan con amplias bases de usuarios activos y reúnen características que fortalecen su posición competitiva en los mercados donde participan, facilitándoles además el ingreso y la expansión en nuevos segmentos de negocio.[5]

Para efectos de esta investigación, se entiende por ecosistema financiero digital el conjunto interdependiente de entidades financieras, empresas tecnológicas infraestructuras, sistemas, datos y usuarios que participan en el diseño, ofrecimiento, ejecución o administración de productos y servicios financieros mediante canales digitales.

La definición comprende tres elementos fundamentales. En primer lugar, reconoce que el ecosistema está integrado por entidades financieras y por participantes que aportan capacidades especializadas. En segundo lugar, incluye no solo a las organizaciones, sino también a los sistemas, las infraestructuras y los datos que

[5] Fernández de Lis S & Urbiola Ortún P. (Eds). *"Transformación digital y competencia en el sector financiero"*, Madrid - España, BBVA Research, 2019, Página 5

hacen posible su interacción. En tercer lugar, incorpora al usuario como sujeto de la relación financiera y destinatario de las decisiones que se producen dentro del ecosistema.

La principal característica de un ecosistema digital no radica únicamente en la participación de diversos actores, sino en la interdependencia que existe entre ellos. En este contexto, la prestación de los servicios requiere la articulación y coordinación de las funciones que desempeñan los distintos participantes dentro de un mismo proceso. Estos actores pueden asumir diferentes roles, que no son necesariamente excluyentes, entre los cuales se destacan: i) la provisión de servicios transaccionales, como los medios de pago que facilitan las interacciones dentro del ecosistema; ii) la oferta de servicios financieros complementarios a otros productos o servicios, como créditos o seguros dirigidos a usuarios, consumidores o proveedores de plataformas de comercio electrónico; y iii) la integración de servicios financieros como un componente adicional, relativamente independiente, del ecosistema, tal como ocurre con los sistemas de pagos móviles en establecimientos comerciales o las herramientas destinadas a la gestión de las finanzas personales.[6]

Esta articulación requiere que los sistemas puedan comunicarse e intercambiar información bajo condiciones previamente definidas. Tal capacidad se conoce como

[6] Fernández de Lis S & Urbiola Ortún P. (Eds). *"Transformación digital y competencia en el sector financiero"*, Madrid - España, BBVA Research, 2019, Página 6

interoperabilidad y permite que los datos o funcionalidades administrados por una organización puedan ser utilizados dentro de los procesos de otra.

La interoperabilidad no consiste únicamente en establecer una conexión tecnológica. También exige que la información se transmita mediante formatos comunes, pueda ser interpretada adecuadamente y se incorpore de forma coherente en las actividades de los participantes. Se convierte así en una condición necesaria para que las capacidades distribuidas dentro del ecosistema funcionen como parte de una experiencia financiera articulada.

Una solicitud de crédito digital permite observar esta dinámica. La identificación del solicitante, la consulta de información y el perfilamiento crediticio pueden apoyarse en capacidades y fuentes distintas, aunque el producto sea finalmente otorgado por una entidad financiera. Para el consumidor se trata de una experiencia continua; desde la perspectiva operativa, su funcionamiento depende de la integración de datos, sistemas y procesos.

La entidad financiera conserva una función central, pero la prestación del servicio se desarrolla dentro de una arquitectura más interdependiente. Esta transformación resulta especialmente visible en los modelos de banca abierta y finanzas abiertas, en los que el intercambio estandarizado de información constituye un elemento esencial.

1.3. Las Finanzas Abiertas como expresión de los ecosistemas financieros digitales

Las finanzas abiertas constituyen una de las principales manifestaciones de la transformación del sistema financiero hacia ecosistemas digitales. Su funcionamiento permite que la información administrada por una entidad pueda ser suministrada, previa autorización del titular y bajo condiciones estandarizadas, a otros participantes para la prestación de nuevos servicios financieros.

Este modelo modifica la forma tradicional de administrar la información. Los datos dejan de permanecer exclusivamente dentro de la entidad con la que el consumidor contrató inicialmente el producto y pueden ser utilizados en otros procesos, siempre que se cumplan las condiciones jurídicas, tecnológicas y de seguridad aplicables.

Las finanzas abiertas pueden comprender información relacionada con cuentas, pagos, créditos, seguros, inversiones, pensiones y otros productos financieros. La posibilidad de integrar distintas fuentes permite construir servicios de comparación, administración financiera, personalización y evaluación crediticia, y puede contribuir a reducir las asimetrías de información que dificultan el acceso de algunas personas y empresas al sistema financiero.

En Colombia, el Decreto 1297 de 2022 estableció inicialmente un esquema voluntario de finanzas abiertas. Posteriormente, la Circular Externa 004 de 2024 de la Superintendencia Financiera definió estándares tecnológicos y de seguridad para

el intercambio de información. El Decreto 0368 de 2026 avanzó hacia un modelo híbrido, que incorpora la participación obligatoria de determinadas entidades vigiladas junto con la posibilidad de vinculación voluntaria de otros actores. [7]

El Decreto 0368 de 2026 en su Artículo 2.35.8.1.2 define el Sistema de Finanzas como el conjunto integrado de autoridades, regulaciones, estándares, infraestructuras y demás participantes que interactúan de manera coordinada para facilitar el acceso, intercambio y suministro estandarizado de datos personales de los clientes de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, siempre que medie la autorización previa y expresa de su titular.[8]

Esta definición confirma que las finanzas abiertas no consisten únicamente en compartir datos, sino en la conformación de una estructura organizada en la que intervienen diferentes actores y capacidades.

Referencias regionales en la implementación de las finanzas abiertas: Brasil y Perú

[7] Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF). (9 de abril de 2026). *Colombia consolida el Sistema de Finanzas Abiertas obligatorio* (Comunicado de prensa). https://www.urf.gov.co/w/colombia-consolida-el-sistema-de-finanzas-abiertas-obligatorio

[8] **Artículo 2.35.8.1.2. *Sistema de finanzas abiertas*.** Se entenderá como sistema de finanzas abiertas el conjunto de autoridades, normas, estándares, infraestructuras y participantes que interactúan entre sí para permitir el acceso y suministro estandarizado de datos personales de los clientes de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, previa autorización de su Titular, y de la demás información y servicios definidos en el Capítulo 2 del presente Título.

La circulación de los datos personales y demás información incluida dentro del alcance del sistema de finanzas abiertas deberá facilitar el desarrollo de modelos de negocio innovadores orientados a atender los objetivos definidos en el artículo 2.35.8.1.4 del presente decreto.

Brasil

En el contexto latinoamericano, Brasil constituye una referencia relevante por el desarrollo progresivo de su Sistema de Open Finance. El modelo se fundamenta en el intercambio estandarizado de datos y servicios entre instituciones participantes, previa autorización del cliente. El Banco Central do Brasil define los objetivos, las reglas generales, las responsabilidades y las condiciones de participación, y ejerce la supervisión de las instituciones que integran el sistema. A su vez, la estructura de gobernanza propone estándares técnicos y administra infraestructuras comunes, como el directorio de participantes y el portal del sistema.[9]

La protección del usuario constituye un elemento central del modelo brasileño. El intercambio de información requiere el consentimiento del titular y comprende etapas de autorización, autenticación y confirmación. Asimismo, el cliente puede cancelar la autorización otorgada, lo que permite conservar el control sobre la circulación de sus datos. Esta experiencia demuestra que la apertura financiera no depende únicamente de la interoperabilidad tecnológica, sino también de reglas sobre consentimiento, seguridad, responsabilidades, supervisión y experiencia del consumidor.[10]

Perú

[9] Banco Central do Brasil. *Open finance.* https://www.bcb.gov.br/en/financialstability/open_finance
[10] Banco Central do Brasil. *Open finance.* https://www.bcb.gov.br/en/financialstability/open_finance

Por su parte, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de la República de Perú ha estructurado una hoja de ruta orientada a implementar de manera gradual, segura y sostenible su Sistema de Finanzas Abiertas. Entre los componentes previstos se encuentran la vigilancia regulatoria, el enrolamiento de terceros, el marco de seguridad y estándares, la gobernanza y la exigibilidad, entre otros. Estos componentes permiten advertir que la conformación del sistema no se limita a definir los datos que podrán compartirse, sino que exige establecer las autoridades competentes, las condiciones de ingreso de los participantes, las reglas técnicas y los mecanismos para supervisar el cumplimiento de las obligaciones.[11]

Así mismo, expidió la primera versión de los lineamientos del Sistema de Finanzas Abiertas la cual define la estructura, los mecanismos de gobernanza, los estándares y las condiciones de operación del futuro Sistema de Finanzas Abiertas en el país. Estos lineamientos han sido desarrollados con fundamento en los resultados obtenidos durante la fase de diagnóstico, los análisis y discusiones adelantados con los diferentes actores involucrados, así como en las experiencias y mejores prácticas derivadas de su implementación en otras jurisdicciones.[12]

Para su funcionamiento, los componentes del sistema se agrupan en tres bloques: Gobernanza y Operación, Marco de Confianza y Estándares de Interoperabilidad.

[11] Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de la República Perú. *Hoja de Ruta Finanzas Abiertas SBS*, febrero de 2026. https://www.sbs.gob.pe/modelo-de-finanzas-abiertas
[12] Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de la República Perú. https://www.sbs.gob.pe/modelo-de-finanzas-abiertas

El Bloque de Gobernanza y Operación comprende las reglas generales para organizar el ecosistema, entre ellas la definición de los participantes, sus roles y responsabilidades, la incorporación progresiva al sistema, los grupos iniciales de datos, la resolución de controversias, el monitoreo y la adopción de medidas correctivas.[13] Este componente demuestra que la implementación de las finanzas abiertas no se limita a permitir el intercambio de información, sino que requiere distribuir responsabilidades, establecer mecanismos de supervisión y definir procedimientos para atender conflictos e incumplimientos.

El Marco de Confianza reúne los mecanismos destinados a identificar, registrar, habilitar, autenticar y validar a los participantes. Para ello, contempla instrumentos como un directorio centralizado, mecanismos de identidad digital, una plataforma de pruebas, un motor de conformidad y un portal para desarrolladores.[14] Estas herramientas buscan verificar que quienes pretendan integrarse al sistema cumplan previamente las condiciones requeridas y que su participación pueda desarrollarse dentro de un entorno confiable.

Por su parte, el bloque de Estándares de Interoperabilidad comprende las reglas técnicas, funcionales y de seguridad necesarias para garantizar un intercambio seguro, estandarizado e interoperable de información. Incluye el perfil de seguridad, los estándares de interfaces de programación de aplicaciones, el diccionario de

[13] Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de la República Perú. *Hoja de Ruta Finanzas Abiertas SBS*, Julio de 2026. Pág. 7. Disponible en: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/LineamientosSFA_1.pdf
[14] Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de la República Perú. *Hoja de Ruta Finanzas Abiertas SBS*, Julio de 2026. Pág. 7. Disponible en: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/LineamientosSFA_1.pdf

datos, los flujos de consentimiento y los lineamientos sobre experiencia del usuario.[15] De esta manera, la interoperabilidad no se concibe únicamente como la posibilidad de conectar sistemas, sino como una capacidad que debe desarrollarse bajo condiciones comunes de seguridad, calidad, consentimiento y protección del usuario.

La estructura propuesta en Perú evidencia que la construcción de un sistema de finanzas abiertas exige incorporar desde su diseño reglas de gobernanza, asignación de responsabilidades, validación de participantes, pruebas de conformidad, seguridad, consentimiento, supervisión y experiencia del usuario.

Estos elementos guardan relación con el Modelo de Gobernanza Jurídica Preventiva formulado en esta investigación, pues muestran que los principios jurídicos y la protección del consumidor deben traducirse en actores, procesos, controles y funcionalidades concretas dentro del ecosistema financiero digital.

1.4. Los datos y la inteligencia artificial en los servicios financieros digitales

Los datos constituyen uno de los principales insumos de los servicios financieros digitales. Se utilizan para identificar al solicitante, conocer sus características, evaluar su capacidad de pago, verificar el cumplimiento de sus obligaciones y adoptar decisiones sobre el acceso a los productos.

[15] Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de la República Perú. *Hoja de Ruta Finanzas Abiertas SBS*, Julio de 2026. Pág. 7. Disponible en: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/LineamientosSFA_1.pdf

En el modelo tradicional, la información ya cumplía una función relevante para identificar al cliente, administrar productos, evaluar solicitudes y gestionar riesgos. La transformación digital ha ampliado su volumen, variedad, velocidad de generación y posibilidades de procesamiento.

Los datos pueden provenir de fuentes internas, como los movimientos de cuentas, el comportamiento de pago y los productos contratados. También pueden obtenerse de fuentes externas o, en el contexto de las finanzas abiertas, de otros participantes autorizados para suministrarlos.

La integración de diferentes fuentes permite construir una visión más amplia del solicitante y complementar la información financiera tradicional. Esto puede adquirir especial importancia respecto de personas o unidades productivas con un historial crediticio limitado, cuya capacidad de pago no siempre puede ser evaluada exclusivamente mediante los datos utilizados en los modelos convencionales.

En este escenario, la información deja de ser únicamente el registro de una operación realizada. Se convierte en un insumo para identificar patrones, generar perfiles y apoyar decisiones relacionadas con el otorgamiento de crédito.

La centralidad de los datos explica la incorporación de herramientas de analítica avanzada e inteligencia artificial. Dentro del ciclo del crédito digital, estas herramientas pueden intervenir en la verificación de la información, la detección de

señales de fraude, el análisis de la capacidad de pago, el perfilamiento del solicitante y la evaluación del riesgo crediticio.

La inteligencia artificial no se limita a reemplazar tareas manuales. También permite procesar grandes cantidades de información con una velocidad difícil de alcanzar mediante métodos tradicionales e identificar relaciones que pueden servir de apoyo a las decisiones de la entidad.

Su incorporación ya tiene una presencia significativa en el sistema financiero colombiano. Según la Superintendencia Financiera, en 2025 el 81 % de los establecimientos de crédito utilizaba inteligencia artificial en alguno de sus procesos. Este dato demuestra que no se trata únicamente de una posibilidad futura o experimental, sino de una capacidad incorporada progresivamente a la operación financiera.[16]

El uso de inteligencia artificial puede ampliar la capacidad para procesar información y apoyar la evaluación de solicitudes. Sin embargo, la decisión crediticia no depende únicamente de la cantidad de datos disponibles o de la velocidad del análisis. También se encuentra condicionada por la calidad de la información, las variables seleccionadas, la finalidad del modelo y la manera en que sus resultados son utilizados por la entidad.

[16] Superintendencia Financiera de Colombia. (5 de marzo de 2026). *Sistema financiero acelera implementación de canales digitales*. https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10116043/sistema-financiero-acelera-implementacion-de-canales-digitales/

II. Los riesgos jurídicos de la innovación financiera digital

La innovación financiera no crea todos los riesgos que enfrenta el sistema, pero modifica la manera en que estos se originan y producen consecuencias. En el ciclo de un crédito digital, la identificación del solicitante, la recopilación y consulta de información, el perfilamiento y la decisión crediticia pueden desarrollarse mediante interacciones remotas y procesos automatizados.

Estas capacidades amplían las posibilidades de acceso y eficiencia, pero también pueden facilitar la originación de créditos mediante suplantación de identidad, el tratamiento indebido o inexacto de datos personales y la adopción de decisiones automatizadas sesgadas, equivocadas o difícilmente explicables. Tales situaciones pueden afectar de manera concurrente los derechos del consumidor financiero y la confianza en el producto.

El presente capítulo se concentra, por tanto, en tres riesgos jurídicos vinculados con el ciclo del crédito digital: la suplantación de identidad, el tratamiento de datos personales y la utilización de inteligencia artificial en el perfilamiento crediticio. La protección del consumidor financiero será analizada como eje transversal de estos riesgos.

2.1. La suplantación de identidad en la originación del crédito digital

La identificación constituye uno de los fundamentos de la relación financiera. Antes de vincular a una persona, evaluar una solicitud, celebrar un contrato u originar una obligación, la entidad debe contar con elementos que permitan establecer razonablemente con quién interactúa y a quién pueden atribuirse las actuaciones realizadas mediante el canal digital.

Debido al aumento de casos de suplantación que se han presentado, la suplantación de identidad se convirtió en uno de los riesgos digitales de mayor crecimiento en Colombia entre 2022 y 2026, obligando a empresas, entidades financieras, operadores de telecomunicaciones y comercios a reforzar sus mecanismos para verificar quien solicita un producto o servicios.[17] Debido a lo anterior, fue expedida recientemente la Ley 2573 de 2026.

La suplantación de identidad, conforme a lo dispuesto en la Ley 2573 de 2026, corresponde a la utilización indebida de la identidad de una persona con el propósito de obtener ventajas ilegítimas, inducir a error a terceros, realizar operaciones, adquirir bienes o acceder a servicios a nombre de otra persona, así como facilitar la comisión de fraudes u otras actividades ilícitas. Estas conductas suelen ejecutarse mediante herramientas tecnológicas, plataformas digitales, sitios web, correos electrónicos, mensajes de texto (SMS) o técnicas de ingeniería social.[18]

---

[17] Villamil Mauricio. *"Suplantación de identidad: empresas deberán frenar cobros y corregir reportes mientras investigan fraude"*. 2026. https://www.infobae.com/colombia/2026/07/09/suplantacion-de-identidad-empresas-deberan-frenar-cobros-y-corregir-reportes-mientras-investigan-el-fraude/

[18] **ARTÍCULO 3°. Definiciones.** Para los efectos de la presente ley, se entiende por:
(…)
5. Suplantación de identidad digital. Hacerse pasar por otra persona para obtener un beneficio, engañar a terceros, obtener bienes y servicios con cargo a la persona suplantada, incurrir en fraudes,

La Ley 2573 de 2026 constituye un referente normativo reciente en Colombia. La norma distingue la suplantación mediante la utilización ilícita de datos y documentos de aquella efectuada por medios electrónicos, e incorpora medidas para proteger a las personas frente al cobro y al reporte de obligaciones originadas mediante estas conductas. Fue promulgada el 19 de mayo de 2026 y dispuso que su vigencia general comenzará seis meses después, con excepción de determinadas disposiciones del artículo 5 que entraron a regir desde la promulgación. Por ello, al cierre de esta investigación constituye una norma expedida cuya aplicación general aún se encuentra diferida.

La relevancia jurídica de la suplantación trasciende la conducta fraudulenta. Cuando un crédito es originado a nombre de una persona que no lo solicitó, surgen cuestionamientos sobre la atribución de la identidad y de la manifestación de voluntad, la eficacia de la relación contractual, la suficiencia de los controles utilizados y la corrección de los efectos producidos.

El primer problema es la atribución de la manifestación de voluntad**.** La existencia de una aceptación registrada por el sistema no demuestra necesariamente que provino del titular de la identidad. Debe establecerse qué mecanismos fueron empleados, qué datos fueron verificados y qué evidencia permite relacionar la actuación con la persona a quien se pretende atribuir la obligación.

---

entre otras conductas ilícitas a través del uso de programas informáticos, páginas informativas y/o electrónicas, correos electrónicos o, ingeniería social y mensajes de texto -MSM-.
(…)

El segundo corresponde a la suficiencia de los controles de identificación y autenticación**.** No basta con acreditar que el sistema ejecutó las validaciones programadas. También debe analizarse si estas resultaban razonables y proporcionales frente al producto, al canal, al valor de la operación y a las señales de riesgo disponibles.

El tercer problema es de carácter probatorio**.** La persona presuntamente suplantada no suele disponer de los formularios, registros, consultas y resultados utilizados para aprobar el crédito. La mayor parte de la información necesaria para reconstruir la operación permanece bajo el control de la entidad. Por esta razón, resulta especialmente relevante la conservación de evidencia sobre el proceso de identificación, la información aportada y las actuaciones realizadas.

Finalmente, debe garantizarse la corrección de los efectos**.** La atención no puede limitarse a determinar quién realizó la conducta, sino que debe considerar la exigibilidad de la obligación, la suspensión de las gestiones de cobro, los reportes efectuados y la corrección de la información financiera del titular. La Ley 2573 incorpora precisamente medidas relativas al cotejo de documentos, la modificación de datos y la suspensión del cobro en los casos de presunta suplantación.

La suplantación demuestra que la identidad digital no constituye únicamente un asunto tecnológico. Sobre ella se construye la atribución de la solicitud, la

aceptación contractual y la obligación crediticia. Una deficiencia en esta etapa puede comprometer la legitimidad del proceso completo.

2.2. El tratamiento de datos personales en la vinculación y el perfilamiento crediticio

Los datos personales son un elemento estructural del crédito digital. Se utilizan para identificar al solicitante, conocer sus características, consultar su comportamiento financiero, evaluar su capacidad de pago y apoyar la decisión sobre el acceso al producto.

De conformidad con la Ley 1581 de 2012, la autorización constituye una de las habilitaciones para el tratamiento de datos personales, pero no agota las obligaciones aplicables. La protección debe comprender también la finalidad, necesidad, calidad, circulación y posibilidad de rectificación de la información.[19]

Por su parte, la Ley 1266 de 2008 regula especialmente la información financiera, crediticia, comercial y de servicios, y establece deberes para las fuentes, operadores y usuarios de esa información. Su régimen busca garantizar que los

[19] **Artículo 3°**. ***Definiciones*.** Para los efectos de la presente ley, se entiende por:
(…)
a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
(…)

datos utilizados para adoptar decisiones sean veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles.

En consecuencia, el riesgo jurídico no se limita a la ausencia de una autorización. Puede presentarse cuando la información es recolectada para una finalidad que no fue explicada, se utilizan datos excesivos o innecesarios, se consulta información inexacta o desactualizada, se combinan fuentes sin suficiente claridad o se impide al titular conocer y corregir los datos empleados.

Las finanzas abiertas aumentan la relevancia de estas cuestiones, pues permiten que información administrada inicialmente por una entidad sea utilizada dentro de otros servicios o procesos. Esta circulación puede ampliar las fuentes disponibles para evaluar al solicitante, pero también aumenta la necesidad de establecer qué datos serán consultados, con qué finalidad, durante cuánto tiempo y bajo qué condiciones podrán ser utilizados.

La integración de diferentes fuentes puede producir, además, nueva información sobre el titular. Datos que aisladamente poseen un alcance limitado pueden, al relacionarse, permitir inferir condiciones económicas, patrones de comportamiento o características que influyan en el perfilamiento crediticio.

Otro riesgo aparece cuando los datos son incorrectos o se encuentran desactualizados. Un error en la identificación, en el comportamiento de pago o en

la información financiera puede modificar la evaluación del solicitante y conducir a una decisión que no corresponda con sus condiciones reales.

La protección de datos no puede reducirse, por tanto, a la presentación de una autorización general, entendiéndose como el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus datos personales, tal como lo señala la Ley 1581 de 2012. Debe comprender el recorrido efectivo de la información: qué datos se solicitan, de dónde provienen, para qué se emplean, cómo se verifica su calidad y qué mecanismos tiene el titular para conocerlos, actualizarlos o rectificarlos.

2.3. La inteligencia artificial y las decisiones automatizadas en el perfilamiento crediticio

La inteligencia artificial y las herramientas de analítica avanzada pueden utilizarse para procesar información, identificar relaciones entre variables, clasificar solicitantes y apoyar la evaluación del riesgo crediticio. Cuando sus resultados influyen en la aprobación o negación de un crédito, o en las condiciones ofrecidas, adquieren efectos jurídicos sobre el consumidor.

El primer riesgo se relaciona con la calidad de los datos**.** Un modelo alimentado con información incompleta, inexacta, desactualizada o poco representativa puede producir evaluaciones equivocadas. La automatización no corrige por sí misma los

errores existentes en la información; puede reproducirlos de manera más rápida y aplicarlos a un número considerable de solicitudes.

El segundo corresponde a los sesgos y resultados potencialmente discriminatorios**.** Los datos históricos pueden reflejar desigualdades, exclusiones o patrones previamente existentes. Si estos son utilizados sin controles adecuados, el modelo puede reproducirlos o amplificarlos. Incluso variables aparentemente neutrales pueden relacionarse indirectamente con condiciones personales y generar impactos desproporcionados sobre determinados grupos.

El tercer riesgo es la falta de explicabilidad**.** Cuando resulta difícil determinar qué variables influyeron en la clasificación, la entidad puede enfrentar limitaciones para justificar la decisión, verificar la corrección de la información y atender adecuadamente una reclamación.

El cuarto riesgo se presenta con la automatización excesiva. La eficiencia obtenida al reducir la intervención humana puede transformarse en una debilidad cuando el consumidor no cuenta con un mecanismo para controvertir el resultado, aportar información adicional o solicitar la revisión de una situación particular.

En materia crediticia, una decisión inexacta puede ocasionar que la entidad rechace a una persona viable, le ofrezca condiciones que no corresponden con su nivel real de riesgo o profundice las barreras de acceso de quienes cuentan con información financiera limitada.

La inteligencia artificial puede fortalecer la capacidad de análisis de las entidades, pero no debería convertir una decisión con efectos relevantes sobre las personas en un resultado automático e incuestionable. Desde la perspectiva jurídica, la organización debe estar en condiciones de identificar la información utilizada, comprender razonablemente los factores que influyeron en el resultado y establecer mecanismos para revisar sus efectos.

2.4. La protección del consumidor financiero como eje transversal

La transformación de los canales no modifica la condición del consumidor financiero ni reduce los estándares de protección aplicables. La Ley 1328 de 2009 incluye dentro de este concepto al cliente, al usuario y al cliente potencial, por lo que la protección comienza desde las etapas previas a la celebración del contrato.

Este alcance resulta especialmente importante en el crédito digital. Antes de adquirir el producto, la persona puede interactuar con formularios, herramientas de perfilamiento, simuladores, validaciones de identidad y ofertas personalizadas. Las decisiones adoptadas durante estas etapas pueden producir efectos sobre sus datos y sobre su acceso al crédito.

El régimen colombiano consagra los principios de debida diligencia, libertad de elección y transparencia e información cierta, suficiente, clara y oportuna. También reconoce el derecho a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y

calidad, y exige la atención eficiente de las quejas y la implementación de acciones de mejora.

En los canales digitales, estos principios deben materializarse dentro de la experiencia del consumidor. La información puede ser formalmente completa y, al mismo tiempo, resultar insuficiente si aparece fragmentada, se presenta después de la aceptación o utiliza un lenguaje que impide comprender las condiciones esenciales del crédito.

De igual forma, una aceptación electrónica no constituye necesariamente una decisión informada si el diseño del proceso conduce al usuario a continuar sin conocer el producto, el uso de su información o los efectos de su manifestación de voluntad.

La protección también exige mecanismos adecuados de atención. Los formularios automatizados pueden ser útiles para solicitudes ordinarias, pero resultan insuficientes cuando la persona reporta una suplantación, solicita la corrección de un dato o cuestiona una decisión de perfilamiento.

La digitalización debe facilitar el acceso y no trasladar al consumidor la complejidad tecnológica del proceso. La seguridad de la identificación, la exactitud de la información, la transparencia de las condiciones y la posibilidad de controvertir una decisión deben mantenerse como elementos esenciales del crédito digital.

Los riesgos examinados no se presentan necesariamente de manera aislada. Dentro del ciclo del crédito digital, una deficiencia en la identificación puede permitir la originación de una obligación mediante suplantación; esta situación puede generar información financiera incorrectamente atribuida al titular y afectar posteriormente su historial y el acceso a otros productos.

De igual manera, la utilización de datos inexactos, desactualizados o poco representativos puede influir en el perfilamiento del solicitante y producir una decisión automatizada que no corresponda con sus condiciones reales. En estos casos confluyen la protección de la identidad, la calidad de la información, la transparencia de la decisión y los derechos del consumidor financiero.

III. De la Intervención jurídica reactiva a la gobernanza jurídica preventiva

3.1. La insuficiencia de una intervención jurídica predominantemente reactiva

La función jurídica cumple un papel indispensable en las entidades financieras. La interpretación normativa, la elaboración contractual, la emisión de conceptos, la atención de reclamaciones y la defensa frente a controversias continúan siendo necesarias para proteger a las organizaciones y a los consumidores.

La insuficiencia no se encuentra en estas funciones, sino en que la participación del abogado se concentre principalmente en las etapas finales del producto o después de que el riesgo se haya materializado.

En un esquema tradicional, las áreas de negocio, tecnología y operaciones pueden estructurar una iniciativa y acudir posteriormente al área jurídica para solicitar la revisión de documentos, la validación de su viabilidad o la atención de una dificultad. Para ese momento, los mecanismos de identificación, los datos que serán utilizados, las reglas de perfilamiento y la experiencia del usuario pueden encontrarse incorporados en la solución.

En el crédito digital, muchas consecuencias jurídicas se definen antes de la celebración del contrato. La manera en que se identifica al solicitante influye en la

atribución de la voluntad; las fuentes de información seleccionadas inciden en el perfilamiento; y las reglas aplicadas por un sistema automatizado pueden determinar el acceso al producto.

Cuando el abogado interviene después de una suplantación de identidad, un tratamiento indebido de datos o una decisión automatizada cuestionada, puede analizar los hechos y recomendar medidas correctivas. Sin embargo, no puede modificar retroactivamente los controles que no fueron incorporados ni generar la evidencia que el sistema no conservó.

La revisión tardía también reduce las alternativas disponibles. Una recomendación sencilla durante la etapa de diseño puede exigir posteriormente cambios tecnológicos, ajustes operativos o modificaciones sustanciales del producto. Esto puede elevar los costos, retrasar la implementación y reforzar la percepción de que el área jurídica constituye un obstáculo para la innovación.

La intervención reactiva no debe desaparecer. Las entidades continuarán necesitando abogados que atiendan reclamaciones, investigaciones e incidentes. La transformación propuesta consiste en complementar esa función con una participación anticipada que permita influir en las condiciones bajo las cuales se construye el producto.

3.2. El abogado habilitador y la integración jurídica desde el diseño

La innovación financiera requiere una evolución en la forma de ejercer la función jurídica. El abogado no debería limitarse a responder si un producto terminado cumple o no con la regulación. Su intervención debe contribuir a determinar bajo qué condiciones la iniciativa puede desarrollarse de manera jurídicamente responsable.

Para efectos de esta investigación, se entenderá por abogado habilitador de la innovación financiera: El profesional que articula el conocimiento jurídico con la comprensión de la operación financiera y de los elementos esenciales de la tecnología, con el propósito de identificar anticipadamente las consecuencias legales de un producto y contribuir interdisciplinariamente a su diseño, implementación y funcionamiento responsable.

La expresión habilitador no significa que el abogado deba aprobar todas las iniciativas ni buscar mecanismos para eludir restricciones. Habilitar consiste en identificar las condiciones que hacen jurídicamente viable una solución, proponer alternativas y advertir cuando el riesgo no puede ser mitigado razonablemente.

El abogado habilitador actúa como un traductor entre diferentes disciplinas. Convierte las normas y principios jurídicos en preguntas comprensibles para las áreas encargadas de construir el producto y, al mismo tiempo, interpreta las decisiones tecnológicas y operativas para identificar sus consecuencias legales.

Ante un crédito digital, por ejemplo, no le corresponde seleccionar la tecnología de autenticación ni validar estadísticamente un modelo de perfilamiento. Sí debe formular preguntas sobre la atribución de la identidad, la evidencia que será conservada, la finalidad de los datos, la posibilidad de explicar una decisión y los mecanismos disponibles para que el consumidor pueda controvertirla.

Esta función se fundamenta en el principio de integración jurídica desde el diseño**,** entendido como: La incorporación temprana, transversal y verificable del análisis jurídico en las decisiones que configuran un producto financiero digital, con el fin de que los derechos, obligaciones y responsabilidades se reflejen en sus procesos, funcionalidades, controles y mecanismos de atención durante todo su ciclo de vida.

La integración es temprana porque comienza cuando todavía existen alternativas. Es transversal porque no se limita a una revisión inicial o final. Y es verificable porque las obligaciones deben reflejarse en el funcionamiento del producto y no únicamente en conceptos, contratos o políticas.

Así, la transparencia debe materializarse en la información que recibe el consumidor antes de aceptar; la protección de datos, en las finalidades y accesos permitidos; la trazabilidad, en los registros conservados; y la posibilidad de controvertir una decisión, en la existencia de un mecanismo efectivo de revisión.

El abogado habilitador no reemplaza a las áreas de negocio, tecnología, datos, seguridad, riesgos, cumplimiento u operaciones. Su aporte consiste en trabajar con

ellas para que las consecuencias jurídicas sean consideradas dentro de las decisiones institucionales.

3.3. Modelo de Gobernanza Jurídica Preventiva

La participación temprana del abogado no puede depender exclusivamente de la iniciativa individual de un profesional. Requiere una estructura que determine cuándo debe intervenir el área jurídica, con quién debe coordinarse, qué aspectos deben evaluarse y cómo se documentarán las decisiones.

Por ello, esta investigación propone un Modelo de Gobernanza Jurídica Preventiva para Ecosistemas Financieros Digitales, definido como: El conjunto organizado de principios, actores, fases y herramientas mediante los cuales una entidad incorpora de manera temprana, interdisciplinaria y verificable el análisis jurídico en el diseño, implementación, operación y seguimiento de sus productos financieros digitales.

El modelo se articula alrededor de cuatro componentes: (i) los principios que orientan la intervención; (ii) los actores que participan interdisciplinariamente; (iii) las fases en las que se incorpora el análisis jurídico; y (iv) las herramientas que permiten evaluar, documentar, probar y supervisar las decisiones. Su finalidad no es crear un nuevo nivel burocrático de aprobación ni trasladar al área jurídica la responsabilidad completa sobre el producto, sino asegurar que las obligaciones aplicables sean identificadas oportunamente y se reflejen en los procesos, funcionalidades, controles y mecanismos de atención.

El modelo se fundamenta en la prevención, la interdisciplinariedad, la proporcionalidad, la centralidad del consumidor, la trazabilidad y la supervisión continua.

La prevención exige intervenir antes de que las decisiones sean incorporadas definitivamente en la solución. La interdisciplinariedad reconoce que los riesgos digitales requieren la participación coordinada de distintas áreas. La proporcionalidad implica que no todos los productos necesitan el mismo nivel de análisis. La centralidad del consumidor exige evaluar cómo la persona recibe información, manifiesta su voluntad y ejerce sus derechos. La trazabilidad permite reconstruir las actuaciones relevantes. Finalmente, la supervisión continua reconoce que la evaluación jurídica no termina con el lanzamiento.

3.4. Actores del modelo

Los actores del modelo son las áreas que participan en la definición, construcción, implementación y operación de la iniciativa digital. Comprenden, de acuerdo con la estructura de cada entidad, a las áreas de jurídica, negocio, tecnología, datos, riesgos, cumplimiento, seguridad de la información, operaciones y atención al consumidor. Su participación no implica que todas intervengan con la misma intensidad en cada proyecto, sino que deben incorporarse según la naturaleza de la solución y los riesgos identificados. El área jurídica articula el análisis normativo y la protección de los derechos del consumidor financiero; negocio define la finalidad

y las características del producto; tecnología y datos traducen los requerimientos en funcionalidades y reglas; riesgo, cumplimiento y seguridad de la información evalúan los controles; y operaciones y atención al consumidor aportan información sobre el funcionamiento práctico del servicio y las situaciones que pueden presentarse durante su utilización.

3.5. Herramientas del modelo

La aplicación del modelo puede apoyarse en herramientas proporcionales a la complejidad de cada iniciativa. Entre ellas se encuentran la matriz de riesgos jurídicos, que relaciona las decisiones del proyecto con sus posibles consecuencias legales; la lista de verificación jurídica, que permite comprobar el cumplimiento de los requisitos definidos para cada fase; el registro de decisiones, mediante el cual se documentan los análisis, responsables y medidas adoptadas; los escenarios de prueba jurídica, orientadas a verificar la respuesta del producto y/o servicio frente a situaciones como una identidad inconsistente, un dato inexacto o una solicitud de revisión; y los mecanismos de seguimiento, que utilizan reclamaciones, incidentes y resultados de la operación para identificar ajustes necesarios.

3.6. Fases de intervención jurídica preventiva

El modelo se desarrolla mediante cuatro fases:

- **Ideación:**

En esta etapa se identifica el problema que pretende resolver el producto, sus destinatarios, los datos que serán utilizados, las decisiones que podrían automatizarse y los posibles efectos sobre el consumidor.

La intervención jurídica no consiste todavía en emitir un concepto definitivo. Su función es reconocer los derechos involucrados, identificar los primeros escenarios de riesgo y determinar la profundidad del análisis requerido.

En un proyecto de crédito digital deben formularse desde esta fase preguntas sobre la identificación digital, la información que será consultada, el tipo de perfilamiento, la forma de manifestar la voluntad y las consecuencias de una decisión desfavorable.

- **Diseño**

Durante el diseño, las obligaciones jurídicas deben convertirse en requisitos concretos del producto. No basta con indicar que debe existir transparencia. Es necesario establecer qué información recibirá el consumidor, en qué momento y de qué forma. Tampoco es suficiente exigir trazabilidad: debe definirse qué registros conservará el sistema y durante cuánto tiempo.

En esta fase se determinan los mecanismos de identificación, las fuentes de información, las autorizaciones, las reglas de perfilamiento, la evidencia necesaria y los mecanismos para atender situaciones excepcionales.

- **Implementación y Pruebas**

Antes del lanzamiento debe comprobarse que los controles previstos funcionen efectivamente. Las pruebas jurídicas complementan las evaluaciones técnicas y operativas mediante escenarios como una identidad inconsistente, un dato incorrecto, una autorización revocada o una solicitud de revisión de una decisión automatizada.

También deben encontrarse definidos los documentos, canales de atención, responsables internos y procedimientos de respuesta.

- **Operación y seguimiento**

Durante la operación deben analizarse las reclamaciones, decisiones modificadas, casos de suplantación, errores de información y demás resultados asociados al producto.

El seguimiento permite determinar si una situación constituye un caso aislado o revela una deficiencia estructural. Los aprendizajes deben regresar al diseño y producir ajustes en los controles, procesos o reglas aplicadas.

Los cambios significativos en las fuentes de información, los mecanismos de identificación o los modelos automatizados también deben activar una nueva evaluación jurídica.

El aporte del abogado no consiste en garantizar por sí solo que nunca se presentará una suplantación, un error de información o un resultado sesgado. Su función es contribuir, junto con las demás áreas, a anticipar, prevenir, mitigar y gestionar esos riesgos antes de que queden incorporados de manera rígida en el producto.

3.7. Alcance de la propuesta

El modelo consiste en modificar el momento y la forma de participación jurídica. En lugar de convocar al abogado únicamente para revisar un producto terminado o responder frente a sus consecuencias, se propone integrarlo desde las etapas en las que todavía pueden definirse las condiciones del servicio.

La gobernanza jurídica preventiva convierte el derecho en una dimensión funcional del crédito digital. Las normas dejan de permanecer exclusivamente en conceptos, contratos o políticas y comienzan a reflejarse en la forma en que se identifica al solicitante, se utilizan sus datos, se adopta la decisión crediticia y se protegen sus derechos.

Esta integración permite que la transformación financiera avance bajo condiciones capaces de fortalecer la seguridad jurídica y la confianza de los consumidores.

IV. Conclusiones

La transformación digital ha modificado la manera en que las entidades financieras diseñan productos, administran información, interactúan con sus clientes y adoptan decisiones. Los canales remotos, la interoperabilidad, el procesamiento masivo de datos y la automatización han permitido ampliar la eficiencia y el acceso a los servicios, pero también han incorporado consecuencias jurídicas dentro de las decisiones tecnológicas y operativas que configuran cada iniciativa.

Aunque esta investigación utilizó el ciclo del crédito digital como caso de aplicación, los hallazgos obtenidos son relevantes para otros procesos de transformación digital del sector financiero. La identificación de usuarios, el tratamiento de datos, la automatización, la información al consumidor, la trazabilidad y los mecanismos de reclamación están presentes en productos de pagos, seguros, inversiones, ahorro, vinculación digital y finanzas abiertas.

A partir del análisis desarrollado, se presentan las siguientes conclusiones:

1. **La intervención jurídica predominantemente reactiva resulta insuficiente frente a los proyectos de transformación digital.**

Esta investigación confirma que la participación del abogado únicamente al final de un proyecto o después de materializado un incidente reduce su capacidad para influir en las decisiones que generan el riesgo.

Cuando el área jurídica recibe una solución terminada, los mecanismos de identificación, las fuentes de información, los flujos de autorización, las reglas automatizadas y la experiencia del usuario pueden encontrarse incorporados en el producto. La revisión posterior permite detectar incumplimientos y recomendar ajustes, pero no puede generar retroactivamente los controles que no fueron diseñados ni la evidencia que el sistema no conservó.

Por ello, la función jurídica debe participar desde las etapas en las que todavía existen alternativas para modificar la solución, independientemente de que se trate de un crédito digital, una plataforma de pagos, una herramienta de inversión, un producto de seguros o un nuevo canal de vinculación.

2. **Los riesgos jurídicos forman parte del diseño y del funcionamiento de los productos financieros digitales.**

En la transformación digital, las decisiones jurídicas no se encuentran únicamente en los contratos o términos y condiciones. También están presentes en la definición de los datos que serán recolectados, los mecanismos de identificación, las reglas de acceso, los criterios de automatización, la información presentada y los procedimientos para atender situaciones excepcionales.

Una deficiencia en cualquiera de estos elementos puede afectar la identidad, los datos personales, el patrimonio, el acceso a los servicios y los derechos del

consumidor. Por esta razón, el análisis jurídico debe comprender el ciclo completo de la iniciativa, desde su ideación hasta su operación, modificación o retiro.

3. **La identidad, los datos y la automatización deben ser abordados como dimensiones jurídicas de la transformación digital y no únicamente como asuntos tecnológicos.**

La identidad digital constituye el presupuesto para atribuir solicitudes, autorizaciones, operaciones y manifestaciones de voluntad. En consecuencia, deben definirse mecanismos razonables de identificación, evidencia suficiente y procedimientos para atender posibles casos de suplantación.

La protección de datos tampoco se satisface exclusivamente mediante una autorización. Exige establecer qué información es necesaria, de dónde proviene, para qué será utilizada, cómo se verificará su calidad, quién tendrá acceso y qué mecanismos permitirán al titular conocerla, actualizarla o corregirla.

De igual manera, cuando la inteligencia artificial o los sistemas automatizados producen resultados con efectos sobre las personas, la entidad debe estar en condiciones de comprender razonablemente su funcionamiento, identificar posibles errores o sesgos y habilitar mecanismos efectivos de revisión.

Estas exigencias no son exclusivas del crédito digital. Se presentan en cualquier iniciativa que utilice información personal, identificación remota, segmentación, personalización o decisiones automatizadas.

4. **La protección del consumidor debe incorporarse transversalmente en la experiencia digital.**

La protección del consumidor no comienza únicamente con la celebración del contrato ni termina con la publicación de términos y condiciones. Comprende todas las interacciones mediante las cuales la persona conoce el producto, entrega información, autoriza tratamientos, manifiesta su voluntad y ejerce sus derechos.

La transparencia debe reflejarse en información clara y presentada oportunamente; la seguridad, en controles proporcionales al riesgo; la trazabilidad, en la conservación de registros; y la atención, en mecanismos que permitan resolver situaciones que no pueden tratarse adecuadamente mediante respuestas automatizadas. La digitalización debe simplificar la relación con el consumidor y no trasladarle la complejidad tecnológica, operativa o institucional del producto.

5. **El abogado habilitador y el Modelo de Gobernanza Jurídica Preventiva constituyen una propuesta aplicable a los proyectos de transformación digital del sector financiero.**

El abogado habilitador no reemplaza a las áreas de tecnología, datos, riesgos, seguridad, cumplimiento, operaciones o negocio. Su función consiste en articular el conocimiento jurídico con la comprensión del producto, identificar anticipadamente sus consecuencias y contribuir a traducir las obligaciones normativas en requisitos funcionales.

Esta actuación se fundamenta en la integración jurídica desde el diseño, entendida como la incorporación temprana, transversal y verificable del análisis jurídico durante todo el ciclo de vida de una iniciativa digital.

El Modelo de Gobernanza Jurídica Preventiva permite organizar esta participación mediante cuatro momentos: ideación, diseño, implementación y seguimiento. Su propósito no es crear una instancia adicional de aprobación ni trasladar al abogado la responsabilidad integral sobre el proyecto, sino establecer cuándo debe intervenir la función jurídica, con qué áreas debe coordinarse, qué aspectos deben evaluarse y cómo deben documentarse las decisiones.

En el crédito digital, el modelo se aplica a la identificación del solicitante, el tratamiento de sus datos, el perfilamiento y la decisión crediticia. En otros proyectos puede adaptarse a la apertura de cuentas, los pagos digitales, la vinculación remota, los servicios de inversión, los productos de seguros, las finanzas abiertas o cualquier iniciativa en la que la tecnología transforme la relación entre la entidad y el consumidor.

En respuesta a la pregunta de investigación, la función del abogado debe evolucionar desde una intervención predominantemente reactiva hacia una participación preventiva, estratégica e interdisciplinaria, integrada desde el diseño de los productos y procesos financieros digitales.

El crédito digital demuestra de manera concreta la necesidad de esta evolución, pero su alcance no se agota en ese producto. Siempre que una transformación tecnológica modifique la forma en que se identifica a las personas, se utilizan sus datos, se automatizan decisiones o se prestan servicios financieros, será necesario incorporar tempranamente el análisis jurídico.

La innovación y la protección jurídica no representan objetivos opuestos. Una transformación digital sostenible requiere confianza, seguridad jurídica y mecanismos efectivos para anticipar, prevenir, mitigar y corregir las afectaciones. No basta con que evolucione el sistema financiero; debe evolucionar también la forma en que el derecho acompaña su transformación.

BIBLIOGRAFÍA

Banco Central do Brasil. *Open finance.* https://www.bcb.gov.br/en/financialstability/open_finance

Circular externa 004 de 2024 de la Superintendencia Financiera de Colombia

Decreto 1297 del 25 de julio del 2022. *Por medio del cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con la regulación de las finanzas abiertas en Colombia y se dictan otras disposiciones*

Decreto 368 del 7 de abril del 2026. *Por medio del cual se modifica el Decreto número 2555 de 2010 en lo relacionado con el Sistema de Finanzas Abiertas.*

Fernández de Lis S & Urbiola Ortún P. (Eds). *"Transformación digital y competencia en el sector financiero"*, Madrid - España, BBVA Research, 2019.

Ley 1266 del 31 de diciembre del 2008. *Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.*

Ley 1328 del 15 de julio de 2009. *Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.*

Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012. *Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.*

Ley 2573 del 19 de mayo de 2026. *Por medio del cual se establecen medidas para proteger a las personas del reporte negativo ante operadores de información y el cobro de obligaciones en casos de suplantación de identidad ante los operadores de telecomunicaciones, las entidades financieras - crediticias y demás establecimientos comerciales con esta competencia y se dictan otras disposiciones*

Malagón González J., Quiroz Hinojosa C. & Pregonero León Y. (Eds). *"La Banca en tiempos de la revolución digital"*. Asobancaria, Bogotá D.C; 2025.

Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF). (9 de abril de 2026). *Colombia consolida el Sistema de Finanzas Abiertas obligatorio* (Comunicado de prensa). https://www.urf.gov.co/w/colombia-consolida-el-sistema-de-finanzas-abiertas-obligatorio

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de la República Perú. *Hoja de Ruta Finanzas Abiertas SBS*, febrero de 2026. https://www.sbs.gob.pe/modelo-de-finanzas-abiertas

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de la República Perú. *Hoja de Ruta Finanzas Abiertas SBS*, Julio de 2026. Disponible en: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/LineamientosSFA_1.pdf

Superintendencia Financiera de Colombia. (5 de marzo de 2026). *Sistema financiero acelera implementación de canales digitales*.

https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10116043/sistema-financiero-acelera-implementacion-de-canales-digitales/

Villamil Mauricio. *"Suplantación de identidad: empresas deberán frenar cobros y corregir reportes mientras investigan fraude"*. 2026. https://www.infobae.com/colombia/2026/07/09/suplantacion-de-identidad-empresas-deberan-frenar-cobros-y-corregir-reportes-mientras-investigan-el-fraude/