

RESOLUCION No. 0942 31 MAY 2017

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de expedición de Paz y Salvo, una vez es cancelada la obligación en su totalidad por parte de los consumidores beneficiarios de créditos educativos, así como el protocolo de atención para el trámite de devolución y entrega de las garantías que respaldan el crédito educativo con el ICETEX”

EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TECNICOS EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PEREZ” - ICETEX

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas el literal a) del artículo 6° del decreto Ley 3155 de 1968, por el cual se reorganiza el ICETEX, el artículo 7° de la Ley 1002 de 2005, por la cual se transforma el ICETEX en entidad financiera de naturaleza especial, el artículo 2° del Decreto 380 de 2007, por el cual se establece la estructura del ICETEX, el numeral 11° del artículo 23 del acuerdo 013 del 21 de febrero de 2007, expedido por la Junta directiva de la entidad por medio del cual se adoptan los estatutos del ICETEX; y teniendo en cuenta las ordenes administrativas impartidas al Icetex como resultado de la Investigación administrativa 13-155599 la cual concluyo con la emisión de la Resolución No. 5544 de 2017 por medio de la cual la Superintendencia de Industria y Comercio imparte una orden administrativa al ICETEX;

CONSIDERANDO:

Que el ICETEX hace parte de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia merced a las operaciones financieras que despliega y para las que está autorizada al tenor de lo previsto en el artículo 4° de la Ley 1002 de 2005 en concordancia con los artículos 277 y 278 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Que como entidad vigilada, al ICETEX le asiste el cumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley 1328 de 2009, normativa que contempla el régimen de protección al consumidor financiero y que, para efectos de temáticas como la de la consulta que hoy nos ocupa, le obliga, entre otras, a honrar principios tales como el de la debida diligencia y la transparencia y certeza en la información de sus clientes, de acuerdo a lo establecido en el literal C) del artículo 3 en la cual se establece que “Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas. (Subrayado fuera de texto)”

Que conviene recordar además que, el hecho que la actividad financiera sea de interés público, involucra el respeto a garantías de los ciudadanos, entre las que se destaca el debido proceso, que en esta materia, se expresa por parte de las entidades vigiladas, en el respeto hacia sus propios actos, en la medida que con ello, generan confianza en sus clientes por tratarse de un tránsito de información que se presume veraz por expedirse en el marco de una actividad de interés público.

Que el ejercicio de la actividad financiera al ser de interés público, genera para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, la obligación de honrar principios tales como el de la veracidad y certeza de la información que ofrece a sus clientes, el respeto al acto propio y la debida diligencia en la prestación de sus servicios a los consumidores financieros, lo cual se traduce en que no puede ir en contra de sus propios actos y pretender trasladadas al ciudadano las consecuencias derivadas de falencias en sus aplicativos informáticos.

Que resulta oportuno iterar que el Artículo 14 del Decreto 3466 de 1982, “Toda información que se dé al consumidor acerca de los componentes y propiedades de los bienes y servicios que se ofrezcan al público deberá ser veraz y suficiente. Están prohibidas, por lo tanto, las marcas, las leyendas y la propaganda comercial que no corresponda a la realidad, así como las que induzcan o puedan inducir a error respecto de la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las características, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad de los bienes o servicios ofrecidos... (...)”.

Que con igual vehemencia, los Artículos 3, 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011, establecen:

“Artículo 3. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

1. Derechos:
(...)

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

PBX: 382 16 70
Línea de Atención al Usuario: 01900 331 37 77
www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá Colombia

RESOLUCION No.0942-
31 MAY 2017

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de expedición de Paz y Salvo, una vez es cancelada la obligación en su totalidad por parte de los consumidores beneficiarios de créditos educativos, así como el protocolo de atención para el trámite de devolución y entrega de las garantías que respaldan el crédito educativo con el ICETEX”

1.3 Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

(...)

Artículo 6. Calidad, idoneidad y seguridad de los productos. Todo productor debe asegurar la idoneidad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. (...).

Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.”

Que a su turno; el literal f) del artículo 6 de la Ley 1328 de 2009 al señalar las buenas prácticas de protección propia de los consumidores financieros, incluye aquella consistente en "Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio"; práctica que es consistente con las obligaciones especiales de las entidades vigiladas previstas en el artículo 7 ibidem, entre ellas, las siguientes:

“ARTÍCULO 7o. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

(...)

“j) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.

“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.” (Se subraya y resalta).”

Así mismo, y en aras de la protección debida a los consumidores financieros, la OFICINA ASESORA JURIDICA mediante concepto jurídico con número de radicado 2016001785-I del 17 de febrero de 2016 abordó el tema de estudio acerca de si está o no autorizado el ICETEX, para emitir paz y salvo o certificaciones de deuda con notas de advertencia al ciudadano respecto de la posibilidad de revisar los saldos informados en aquellos documentos.

Que el código mercantil, se configura como la ley que contempla las disposiciones normativas que rigen la relación contractual entre los beneficiarios, en relación con la devolución de los títulos valores, donde se establece como obligación de los acreedores la devolución de las garantías una vez el crédito es cancelado en los siguientes términos:

ARTÍCULO 624. <DERECHO SOBRE TÍTULO-VALOR>. El ejercicio del derecho consignado en un título-valor requiere la exhibición del mismo. Si el título es pagado, deberá ser entregado a quien lo pague, salvo que el pago sea parcial o sólo de los derechos accesorios. En estos supuestos, el tenedor anotará el pago parcial en el título y extenderá por separado el recibo correspondiente. En caso de pago parcial el título conservará su eficacia por la parte no pagada.

Así mismo, se recalca la importancia del acatamiento de las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio mediante la resolución 5544 del 20 de Febrero de 2017, en los siguientes términos y relacionados con la expedición de paz y salvos y devolución de garantías:

ARTICULO PRIMERO: Que de acuerdo a la parte considerativa de la presente resolución, ORDENAR al ICETEX la entrega del certificado de paz y salvo, una vez es cancelada la obligación en su totalidad por parte de los consumidores beneficiarios de créditos educativos con el Icetex, este documento deberá ser enviado a través de correo electrónico o algún medio eficaz que sea utilizado para la entrega de las comunicaciones en un plazo máximo de cinco (5) días

RESOLUCION No 0942**31 MAY 2017**

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de expedición de Paz y Salvo, una vez es cancelada la obligación en su totalidad por parte de los consumidores beneficiarios de créditos educativos, así como el protocolo de atención para el trámite de devolución y entrega de las garantías que respaldan el crédito educativo con el ICETEX”

hábiles del mes siguiente a la fecha del último pago. Así mismo, en este documento se informara el procedimiento para la devolución de las garantías.

ARTÍCULO TERCERO: Que de acuerdo a la parte considerativa de la presente resolución, **ORDENAR** al ICETEX la publicación en la página web de los siguientes procedimientos que deberá realizar el consumidor para acceder a los siguientes beneficios:

- Devolución de las garantías indicando el tiempo aproximado en que tardara dicho trámite, procedimiento y documentos requeridos para realizar el trámite.
- Subsidios de Sostentamiento - requisitos, modalidades de crédito a las que aplica, condiciones que deberá cumplir el estudiante para acceder a este beneficio. Incluir en qué casos se pierde el beneficio.
- Condonación de intereses requisitos, modalidades de crédito a las que aplica, condiciones que debe cumplir el estudiante. Así mismo, deberá indicar en qué casos se pierde el beneficio.

Esta información debe estar ubicada en un lugar visible y de fácil acceso para los usuarios.

En mérito de lo expuesto;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Adoptar por parte de todos los funcionarios de los procesos responsables de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, Grupo de Administración de Cartera o el área que en razón a su competencia funcional le asista el cumplimiento de estas disposiciones, el procedimiento de la Expedición del Certificado de Paz y Salvo, oficializado en el aplicativo IN PROCESS en cuanto a la oportunidad y dentro de los términos allí estipulados.

ARTÍCULO 2°: Dentro de los 30 días calendario del mes siguiente a la fecha del último pago, se realizará la validación necesaria de las obligaciones que eventualmente puedan presentar estado cancelado y con saldo cero (\$) o que registre saldo a favor del beneficiario en ese periodo de acuerdo a la información consignada en los sistemas de información de cartera de la entidad, con el fin de validar la ocurrencia de algún hallazgo que pueda variar los saldos de la obligación. .

ARTÍCULO 3°: Una vez verificadas las obligaciones que presenten estado cancelado y con saldo cero (\$) o que registre saldo a favor del beneficiario, se emitirá documento denominado “Certificado de Paz y Salvo” dentro de los treinta (30) días calendario del mes siguiente a la fecha del último pago realizado por medio del cual canceló su obligación.

PARAGRAFO 1°: Las obligaciones susceptibles de tener el documento denominado “Certificado de Paz y Salvo”, serán excluidas del proceso de cierre de cartera, de reportes a centrales de riesgo y de cualquier proceso interno que liquide o reliquide la obligación.

ARTICULO 4°: El documento denominado “Certificado de Paz y Salvo”, aparte de indicar el estado financiero actual del crédito, deberá contener dentro de su texto o en documento anexo:

- a) Nombre del beneficiario.
- b) Numero de Credito.
- c) Línea de credito.
- d) Estado del credito.
- e) Procedimiento que se debe agotar para solicitar la Devolución de las Garantías.
- f) Los demás que se estimen pertinentes, de acuerdo a la legislación.

PARAGRAFO 1°: El Grupo de Administración de Cartera, una vez realizada la validación necesaria para convalidar la situación de Paz y Salvo, deberá remitir dicho documento al usuario a través de correo electrónico o algún medio de comunicación eficaz, preferentemente el mismo medio mediante el cual se realiza el envío de las facturas de pago.

RESOLUCION No.0942**31 MAY 2017**

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de expedición de Paz y Salvo, una vez es cancelada la obligación en su totalidad por parte de los consumidores beneficiarios de créditos educativos, así como el protocolo de atención para el trámite de devolución y entrega de las garantías que respaldan el crédito educativo con el ICETEX”

ARTICULO 5º: En la modalidad de ALIANZAS y/o recursos administrados que correspondan a Aliados Estratégicos o Constituyentes de Fondos en Administración, la verificación de estos saldos estará a cargo de la oficina encargada de la administración de estos recursos. Hasta tanto dicha oficina otorgue la viabilidad para la expedición del Certificado de Paz y Salvo, el Grupo de Administración de Cartera no podrá generar el documento en mención, por lo que los tiempos establecidos para la entrega estarán supeditados a la expedición de la mencionada viabilidad.

PARAGRAFO 1º: Las oficinas que en la actualidad manejan este tipo de recursos son la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, la Vicepresidencia de Fondos en Administración y la Oficina de Relaciones Internacionales.

ARTÍCULO 6º: El ICETEX deberá publicar en un lugar visible y de fácil acceso para los usuarios en la página Web, el procedimiento e instructivo para realizar el trámite de solicitud de Devolución de Garantías, donde entre otros, se indique el tiempo aproximado que tardara dicho trámite, procedimiento y documentos requeridos.

ARTÍCULO 7. Implementación. Teniendo en cuenta que la implementación del procedimiento en precedente incluye un ajuste y/o desarrollo en la plataforma tecnológica de la entidad, y que el mismo no se realiza de manera automática pues se trata de un proceso reglado de acuerdo a la política de gestión de calidad de la entidad, se establecerá el siguiente cronograma de cumplimiento, el cual no excederá los 90 días calendario contados a partir de la expedición de este acto administrativo, hasta la implementación total de acuerdo al siguiente calendario:

- Ver anexo técnico – Plan de trabajo

Parágrafo

1. Lo estipulado en la presente resolución es de aplicación inmediata de acuerdo a lo estipulado en el Anexo Técnico 001, para lo cual la entidad dispondrá del recurso humano y tecnológico necesario para adecuar los procedimientos internos orientados al cumplimiento de lo establecido en la presente y es de aplicabilidad para la totalidad de los créditos otorgados por el ICETEX.
2. Para aquellos créditos que se encuentren cancelados desde el 1 de marzo de 2017 hacia atrás, se implementará un plan de mejora y descongestión de manera gradual que permita por un periodo no mayor de 6 meses contados a partir de la expedición de la presente resolución, identificar los beneficiarios que tengan a su nombre créditos educativos cancelados y con saldo cero (0) o saldo a favor a efectos de remitirles el paz y salvo de la obligación en los casos que no se hayan sido expedidos, para así mismo indicarles el procedimiento para solicitar la devolución de las garantías..

ARTICULO 8º: El incumplimiento a las obligaciones establecidas a las disposiciones contenidas en la presente resolución, acarreará las sanciones legales, administrativas y disciplinarias tanto para el encargado de ejecutarlas como para el superior jerárquico, sin perjuicio de dar inmediato cumplimiento.

ARTICULO 9º: VIGENCIA Y DEROGACION, La presente resolución rige a partir del 1 de junio de 2017, y se deroga las demás normas que le sean contrarias,

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE 31 MAY 2017

Dada en Bogotá D.C. a los

EL PRESIDENTE
ANDRES EDUARDO VASQUEZ PLAZAS


Proyecto: José Eduardo Parada Jimenez

Revisó: Cesar Alberto Gomez Lozano

Revisó: Juan Guillermo Cervera Pinzon

Revisó: Juan Sebastian Rodríguez Vergara

Revisó: Diana Carolina Solano Rodríguez

Aprobó:  Alejandra Muñoz Barrios