RESOLUCION No. 0943
31 MAY 2017

"Por la cual se reglamenta el tramite interno de expedición de certificado Estado al Día para aquellas obligaciones que normalizan su situación financiera a través del cumplimiento los acuerdos de pago"

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 en 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 financiara de carácter 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 del entidad por el cual se adoptan los Estatutos dos del ICETEX; así como las ordenes administrativas impartidas al Icetex como resultado de la Investigación administrativa No. 13-155599 la cual concluyo con la expedición de la Resolución No. 5544 de 2017 por medio del cual la Superintendencia de Industria y Comercio imparte una orden administrativa al ICETEX, y

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 autorizado 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 por las 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 la imposibilidad de ir en contra de sus propios actos y evitar trasladar al ciudadano las consecuencias derivadas de las falencias que puedan eventualmente surgir con ocasión del desarrollo de la actividad financiera..

Que la Ley 1328 de 2009, "Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones", dispone respecto de los principios que debe cumplir la actividad financiera, en relación con la información que debe ser brindada a los consumidores financieros, lo siguiente:

- ***ARTÍCULO 1.*** *OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente régimen tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección.*
  Para los efectos del presente Título, se incluye dentro del concepto de consumidor financiero, toda persona que sea consumidor en el sistema financiero, asegurador y del mercado de valores.

- ***ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS.*** *Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes:*

RESOLUCION No. 0943
31 MAY 2017

"Por la cual se reglamenta el tramite interno de expedición de certificado Estado al Día para aquellas obligaciones que normalizan su situación financiera a través del cumplimiento los acuerdos de pago"

a) ***Debida Diligencia.*** *Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores,* ***a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.*** *Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.*

[...]

c) ***Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.*** *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)*

- ***ARTÍCULO 9.*** *CONTENIDO MÍNIMO DE LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.*

Que a su vez, mediante Ley 1748 de 2014, por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones; se estableció las características de la información que se debe brindar a los usuarios del sistema financiero en los siguientes términos:

- ***ARTÍCULO 1.*** *Adiciónese un parágrafo al artículo 9o de la Ley 1328 de 2009.*

  PARÁGRAFO. En función de lo contemplado en este artículo las entidades vigiladas estarán en la obligación de informar a sus clientes, además de la tasa de interés efectivamente pagada o recibida por estos, el Valor Total Unificado para todos los conceptos, efectivamente pagados o recibidos por el cliente, independientemente de si se trata de operaciones activas o pasivas.

  Al cliente potencial se le deberá suministrar, siempre que la naturaleza del producto o servicio lo permita, una proyección del Valor Total Unificado que efectivamente pagaría o recibiría, de manera anticipada a la celebración del contrato. En este caso, el Valor Total Unificado también deberá expresarse en términos porcentuales efectivos anuales. Asimismo, deberá tener la misma publicidad que la tasa de interés relacionada con el producto o servicio ofrecido.

Así mismo, recalcamos 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 SEGUNDO: Que de acuerdo a la parte considerativa de la presente resolución, ORDENAR al ICETEX la entrega de certificado de estado al día, en aquellos casos que la obligación se normaliza (paso de cobro pre-jurídico a estado normal) deberá enviarse este documento a través de correo electrónico o algún medio de comunicación eficaz en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles del mes siguiente a la fecha del Ultimo pago. Este documento contendrá como mínimo: proyección del plan de pagos actual, fecha límite de pago, valor de la cuota, plazo, capital a financiar, saldo total adeudado.

En mérito de lo expuesto;

RESUELVE:

RESOLUCION No. 0943
31 MAY 2017

"Por la cual se reglamenta el tramite interno de expedición de certificado Estado al Día para aquellas obligaciones que normalizan su situación financiera a través del cumplimiento los acuerdos de pago"

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 Estado al Día, oficializado en el aplicativo IN PROCESS dentro de los términos allí estipulados.

ARTICULO 2º: Definiciones: Para los efectos de la presente Resolución, las siguientes expresiones tendrán el significado que para cada una de ellas se indica:

a) Certificado de Estado al Día: Constancia que se emite en cualquier momento y permite al usuario del ICETEX, tener el estado de su crédito a la fecha de expedición.
b) Línea de crédito: Es una modalidad de crédito, cuyas condiciones se establecen en el reglamento de crédito otorgado a un beneficiario por el ICETEX.
c) Estado del crédito: Es el resultado del comportamiento de pago del usuario.
d) Saldo total adeudado: Es total de capital girado más los intereses corrientes y/o mora.
e) Capital a financiar: Es el valor total girado.
f) Plazo: Tiempo establecido de acuerdo a las condiciones de crédito.
g) Fecha límite de pago: Día de vencimiento de pago.
h) Valor de la cuota: Valor a cancelar por el usuario, donde se establece el capital y lo interés y la prima de seguro.
i) Plan de pagos actual: Es la proyección de las cuotas, según la modalidad de crédito.

El documento denominado "Certificado de Estado al Día", aparte de indicar el estado financiero actual del crédito, deberá contener dentro de su texto la siguiente información:

a) Nombre del beneficiario.
b) Numero de Credito.
c) Línea de credito.
d) Estado del credito.
e) Saldo total adeudado
f) Capital a financiar
g) Indicación del plazo
h) Fecha límite de pago
i) Valor de la cuota.
j) Proyección del plan de pagos actual.(Podrá ser enviado en documento anexo)
k) Los demás que se estimen pertinentes, de acuerdo a la legislación.

ARTÍCULO 3°: Dentro de los 30 días calendario del mes respectivo, se realizara la validación necesaria de las obligaciones que de acuerdo al cumplimiento de los compromisos de pago se normalicen (paso de cobro pre-jurídico / jurídico ha estado normal) en ese periodo de acuerdo a la información consignada en los sistemas de información de cartera de la entidad;.

PARAGRAFO: El Certificado de Estado al Día al ser una constancia del estado real que presenta el credito a la fecha de consulta, podrá emitirse en cualquier etapa de la obligación, y no está limitada su expedición únicamente a las obligaciones que se normalizan.

ARTÍCULO 4°: Una vez verificadas las obligaciones que de acuerdo al cumplimiento de los compromisos de pagos se normalicen (paso de cobro pre-jurídico / jurídico a estado normal) en ese periodo de acuerdo a la información consignada en los sistemas de información de cartera, se emitirá documento denominado "Certificado de Estado al Día" dentro de los treinta (30) días calendario del mes siguiente a la fecha del último pago realizado por el beneficiario que permitió normalizar la obligación.

PARAGRAFO: El líder del proceso, una vez realizada la validación necesaria para convalidar la normalización del credito para continuar con el plan de pagos de acuerdo al modelo de financiación, deberá remitir documento "Certificado de Estado al Día" al usuario a través de correo electrónico o algún medio de comunicación eficaz al usuario, preferentemente el mismo medio mediante el cual se realiza él envió de las facturas de pago.

RESOLUCION No. 0943

31 MAY 2017

"Por la cual se reglamenta el tramite interno de expedición de certificado Estado al Día para aquellas obligaciones que normalizan su situación financiera a través del cumplimiento los acuerdos de pago"

ARTÍCULO 5°: Deberá ser publicado en un lugar visible y de fácil acceso para los usuarios en la página Web del ICETEX, un acceso a través del cual se pueda descargar de manera autónoma, y en el momento que lo requieran, información relativa al estado del credito.

ARTICULO 6°: El incumplimiento de las obligaciones establecidas en las disposiciones contenidas en la presente resolución, acarrerá las sanciones legales, administrativas y disciplinarias, tanto para el encargado de ejecutarlas como para el superior jerárquico, sin perjuicio de dar inmediato cumplimiento.

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 desde la expedición de este acto administrativo hasta la implementación total de acuerdo al siguiente calendario:

- Ver anexo técnico 001 – Plan de trabajo

ARTÍCULO 8°. VIGENCIA Y DEROGACION: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición, y se deroga las demás normas que le sean contrarias,

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE 31 MAY 2017

Dada en Bogotá D.C. a los 31 MAY 2017

EL PRESIDENTE

ANDRES EDUARDO VASQUEZ PLAZAS

Proyecto: José Eduardo Parada Jimenez
Reviso: Cesar Alberto Gomez Lozano
Reviso: Juan Guillermo Cervera Pinzon
Reviso: Juan Sebastian Rodriguez Vergara
Reviso: Diana Carolina Solano Rodriguez
Aprobó: Nora Alejandra Muñoz Barrios