



## **PAGO DE OBLIGACIONES, PAZ Y SALVO, TÉRMINO DE ENTREGA**

Concepto 2015079272-001 del 21 de septiembre de 2015

**Síntesis:** *En punto a los procedimientos y términos para la atención oportuna de solicitudes y peticiones formuladas por sus consumidores financieros, deben sujetarse a lo previsto en el respectivo SAC adoptado (y comunicado) por el Banco al cual se refiere en su solicitud, en donde debe haberse fijado el plazo para atender solicitudes como las referidas en su escrito (obtención de un paz y salvo por el pago de obligaciones crediticias), término que consideramos no podría ser superior al de 15 días hábiles en virtud de lo previsto por el artículo 14 del CPACA.*

«(...) comunicación mediante la cual formuló una consulta relacionada con cuál es el tiempo el tiempo que tiene una entidad bancaria para entregar un paz y salvo relacionado con el pago de una obligación crediticia. Lo anterior, por cuando indica que el Banco (...) le informa que el paz y salvo por usted solicitado sobre un crédito que ya canceló se lo entregan en 45 días.

Sobre el particular, proceden los siguientes comentarios:

1.- En primer lugar, cabe señalar que en la actualidad no existe un término previsto en la ley o instrucciones proferidas a sus vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia –SFC- que establezca o determine en forma específica el plazo o término en el cual las entidades vigiladas (entre ellas, los bancos) deben entregar el paz y salvo<sup>1</sup> solicitado por sus clientes (consumidores financieros) por el pago de sus obligaciones crediticias establecidas previamente con aquellas.

---

<sup>1</sup> El artículo 877 del Código de Comercio, acerca del finiquito de las obligaciones mercantiles derivadas de los contratos, tal como acaece con el pago de obligaciones dinerarias del contrato de mutuo mercantil o bancario (préstamos de dinero), señala lo siguiente:  
“ARTÍCULO 877. <EXIGENCIA DE RECIBO O DEVOLUCIÓN DEL TÍTULO>. El deudor que pague tendrá derecho a exigir un recibo y no estará obligado a contentarse con la simple devolución del título; sin embargo, la posesión de éste hará presumir el pago”.

\*NOTA DEL EDITOR: .Se debe entender como: *la protección al consumidor financiero.*

No obstante, la respuesta a tales solicitudes así como de los derechos de petición que formulen o efectúen los consumidores financieros (clientes y/o usuarios) a las entidades vigiladas deben ser atendidas por estas últimas en forma cierta, suficiente, clara y oportuna, todo ello en aplicación del régimen especial de protección al consumidor financiero establecido en el Título I de la Ley 1328 de 2009 y en la Circular Externa 029 de 2014 (actual Circular Básica Jurídica -CBJ-, antes Circular Externa 007 de 1996), en donde en el capítulo I, del Título II de la Parte I la SFC impartió instrucciones de obligatoria observancia a sus instituciones vigiladas relacionadas con de\* protección al consumidor financiero.

Precisamente, desde el ámbito del régimen establecido en la Ley 1328 de 2009 las entidades vigiladas por la SFC deben observar, entre otras disposiciones, los principios, deberes y derechos que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y aquellas. Es así como a los principios que rigen esta clase de relaciones se destacan el de la debida diligencia y el del suministro de información cierta, suficiente, clara y oportuna, según así lo disponene los literales a) y c) del artículo 3º de la Ley 1328 de 2009, de la siguiente manera:

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

**“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.” (Se subraya y resalta).

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 ibídem, 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, dentro del sistema de atención al consumidor financiero –SAC-, que deben implementar las entidades vigiladas, entre otros elementos, deben contener “*Los mecanismos para suministrar información adecuada en los términos previstos en esta ley, en otras disposiciones y en las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia*” y “*El procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos (...)*”. (Literales c) y d) del artículo 8° de la Ley 1328 de 2009).

2.- Como se observa, la normatividad antes transcrita no establece plazos o términos específicos para atención de solicitudes y/o peticiones efectuadas por los consumidores financieras sino que allí se indica que las mismas deben ser atendidas por las entidades vigiladas por esta SFC, entre otras exigencias, en forma OPORTUNA, sin fijar un plazo específico al respecto. Es por ello que conforme lo precisa el literal k) del artículo 7 anteriormente transcrito, resulta dable acudir a otras normas que resulten aplicables para dicho propósito, entre ellas las referidas a establecer el plazo o término para atender peticiones o solicitudes por parte de instituciones privadas.

Es así como el artículo 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA-, adicionado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 (“*POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN Y SE SUSTITUYE UN TÍTULO DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO*”), reglamenta el derecho de petición de los usuarios ante entidades privadas (entre ellas las del sector financiero y bursátil) en los siguientes términos:

**“Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas.** Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.” (Se subraya).

A su turno, el artículo 14 del CPACA, regula los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones ante la administración pública, así:

**“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los

quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

“1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

“2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. (...)”. (Se subraya).

3.- Conforme a lo expuesto, cabe concluir que en punto a los procedimientos y términos para la atención oportuna de solicitudes y peticiones formuladas por sus consumidores financieros, deben sujetarse a lo previsto en el respectivo SAC adoptado (y comunicado) por el Banco al cual se refiere en su solicitud, en donde debe haberse fijado el plazo para atender solicitudes como las referidas en su escrito (obtención de un paz y salvo por el pago de obligaciones crediticias), término que consideramos no podría ser superior al de 15 días hábiles en virtud de lo previsto por el artículo 14 del CPACA antes transcrito, aplicable a esta clase de procedimientos, según explicó anteriormente en este escrito.

Finalmente, procede señalar que los instructivos y las normas mencionadas en este oficio pueden consultarse en nuestro sitio Internet [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), ícono “Normativa”.

(...).»