



## **DEBER DE LOS ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS DE TRAMITAR TRANSACCIONES POR PSE**

Concepto 2020130669-004 del 29 de julio de 2020.

**Síntesis:** El débito de una cuenta bancaria o a la afectación del cupo de crédito concedido al tarjetahabiente deben ser efectuados por los establecimientos bancarios cuando quiera que sus clientes decidan efectuar un pago a través del botón de Pagos Seguros en Línea, PSE.

«(...) solicita a esta Superintendencia ordenar “a las instituciones bancarias que actúan como recaudadoras (incluyendo los pagos por PSE), abstenerse de recibir pagos de los ciudadanos basados en un comparendo, cuando este “aún es una simple orden de comparecer y sin que se hayan ejecutoriado los procesos administrativos sancionatorios”.

Sobre el particular y previa revisión de la problemática descrita en su comunicación, de la forma más cordial nos permitimos manifestarle que para este Ente Supervisor no resulta procedente acceder a la petición formulada por esa Veeduría, por las siguientes razones:

### **1. Pagos Seguros en Línea -PSE-.**

El botón de Pagos Seguros en Línea, en adelante PSE, es una herramienta operativa de comercio electrónico ofrecida por ACH Colombia S.A. (Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor sometida a nuestra vigilancia), que permite “a las empresas ofrecer a sus clientes la posibilidad de realizar pagos y/o compras, debitando los recursos en línea de la Entidad Financiera donde el cliente tiene su dinero y depositándolos en la Entidad Financiera recaudadora que defina la Empresa o Comercio”<sup>1</sup>.

En este escenario, el cliente de una empresa afiliada a este sistema de pagos PSE puede efectuar un pago bajo esta modalidad transaccional, haciendo uso de una tarjeta débito o tarjeta de crédito emitidas por un establecimiento bancario en desarrollo de un producto financiero previamente contratado, que le permite al primero contar con una disponibilidad de recursos. Tales productos pueden corresponder a alguno de los siguientes contratos:

1. Contrato de depósito irregular, como el de cuenta de ahorros, en donde surgen derechos y obligaciones recíprocas para las partes, dentro de las cuales se destaca, la facultad del depositante (cliente,

---

<sup>1</sup> Definición tomada de la página web [www.pse.com.co](http://www.pse.com.co) enlace Cómo funciona.

titular de la cuenta) de depositar sumas de dinero y para el depositario (establecimiento de crédito) la obligación de reembolsarlas a petición del cuentahabiente en las condiciones y términos establecidos en el contrato (Decreto 663 de 1993, artículo 127, numeral 5).

2. Contrato de depósito en cuenta corriente bancaria a través del cual el cuentacorrentista adquiere la facultad de consignar sumas de dinero y cheques en un establecimiento bancario y de disponer, total o parcialmente, de sus saldos mediante el giro de cheques o en otra forma previamente convenida con el banco (Código de Comercio, artículo 1382).

3. Contrato de apertura de crédito y descuento (simple o rotativa), por medio del cual un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona sumas de dinero, dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado (Código de Comercio, artículos 1400 y 1401).

Como se infiere de lo expuesto se tiene que en los referidos contratos la disponibilidad de los recursos y/o la devolución de los mismos cuando el consumidor financiero lo solicite, constituye una obligación que los establecimientos bancarios deben atender, so pena de incurrir en un incumplimiento en la ejecución de la respectiva relación contractual.

Bajo las anteriores condiciones, cuando el ciudadano receptor de un comparendo decide, en forma voluntaria, efectuar el pago del valor allí consignado por medio de la referida modalidad de pago transaccional, el banco receptor de la orden impartida por el titular del producto a través del cual se está realizando la transacción, está obligado a debitar la respectiva cuenta bancaria o a afectar el cupo de crédito concedido, según el caso, por la suma correspondiente.

## **2. Competencia de la Superintendencia Financiera de Colombia.**

A este respecto, debemos señalar que de acuerdo a lo establecido en el artículo 325 del nombrado Decreto 663 de 1993 corresponde a la Superintendencia Financiera supervisar de manera integral la actividad de las entidades sometidas a su control y vigilancia respecto del cumplimiento de las normas y regulaciones de tipo financiero (numeral 1, literal b).

Para el cumplimiento del referido objetivo, este Ente Supervisor tiene asignad entre sus funciones y facultades, la de emitir las órdenes que estime necesarias para que se suspendan de inmediato las prácticas ilegales, no autorizadas e inseguras cuando se considere que alguna de sus entidades vigiladas haya violado sus estatutos o alguna disposición de obligatoria observancia y, cuando sea el caso, impartir las instrucciones sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones que regulan su actividad (Decreto 663 de 1993, artículo 326, numerales 3 y 5).

En este orden, un examen del supuesto fáctico descrito en su escrito, desde la perspectiva de nuestra competencia funcional, permite establecer, como ya se explicó, que en el escenario de un sistema de pago transaccional, la actuación de los establecimientos bancarios se adelanta en el marco de la ejecución de las obligaciones contraídas con el consumidor financiero (tarjetahabiente o cuentahabiente) y no da lugar a predicar que comporte un incumplimiento normativo respecto del cual esta Superintendencia deba intervenir.

Por último, amablemente le manifestamos nuestra entera disposición para suministrar el apoyo que requiera en relación con la materia informada.

(...).»