

Doctores:

JUAN CARLOS WILLS OPINA

Representante a la Cámara Ponente

CÉSAR AUGUSTO LORDUY MALDONADO

Representante a la Cámara Ponente

Comisión Primera Constitucional Permanente

Congreso de la República de Colombia

atencionciudadanacongreso@senado.gov.co

notificacionesjudiciales@camara.gov.co

juan.wills@camara.gov.co

cesar.lorduy@camara.gov.co

Carrera 7 # 8-68

Bogotá D.C.

Referencia. Comentarios proyecto de ley 017 de 2021

Respetados Doctores:

Por medio del presente escrito nos permitimos remitir los siguientes comentarios al proyecto de ley 017 de 2021, *por medio del cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores financieros*, en los siguientes términos:

Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto proteger el derecho a la intimidad de los consumidores financieros, durante las horas inhábiles, los fines de semana y días festivos, restringiendo los contactos a través de mensajes de texto, mensajes de datos, llamadas telefónicas, correos electrónicos y similares provenientes de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera.

Artículo 2. Canales autorizados. Las entidades que ejerzan actividades de cobranza solo podrán contactar a los consumidores financiero mediante los canales suministrados para tal efecto; los cuales deben ser informados y socializados previamente con el consumidor financiero.

Artículo 3, Horarios y periodicidad. Los consumidores financieros no podrán ser contactados por parte de gestores de cobranzas mediante varios canales dentro de una misma semana ni en más de una ocasión durante el mismo día.

Los gestores de cobranza deberán realizar sus prácticas de manera respetuosa y sin afectar la intimidad personal ni familiar del deudor , dentro del horario laboral estándar , es de lunes a viernes y de 8:00 am a 6:00 pm, excluyendo cualquier tipo de contacto con el consumidor los fines de semana y días festivos

Artículo 4. En ningún caso, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera podrán contactar a las referencias personales o de otra índole. Al avalista, codeudor deudor solidario se le podrá contactar transcurridos 30 días

hábiles posteriores a la constitución de la mora. El contacto se hará en las mismas condiciones que establece la presente ley.

Parágrafo. Una vez se inicie cualquier tipo de cobro jurídico hacia el consumidor financiero se debe poner fin a las actuaciones de cobranza extrajudicial por parte de la entidad financiera

..(.)

Artículo 6. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera no podrán hacer visitas al domicilio o lugar del trabajo del consumidor financiero.

Artículo 7. Las entidades que adelantes gestiones de cobranza deberán abstenerse de consultar al consumidor financiero el motivo del incumplimiento de la obligación.

Parágrafo. Lo dispuesto en este artículo no obsta para que se consulte al deudor alternativas de pago que sean acordes con su situación financiera.

Artículo 8. Se exceptúan de las medidas anteriores los contactos que tengan como finalidad informar al consumidor sobre transacciones realizadas, información por el solicitadas o generar alertas sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas.

Artículo 9. El incumplimiento de las medidas de protección de que trata la presente ley, se considerará práctica abusiva en los términos del artículo 12 de la ley 1328 de 2009, y se sancionará conforme al capítulo VII del título I de la misma y sus normas complementarias.

Sobre el citado proyecto de ley debemos expresar que el mismo establece parámetros que dificultan la realización de la gestión de cobranzas que adelantan las entidades del sector financiero, la cual contrario al malestar que puede generar tiene como finalidad lograr el pago de lo adeudado por parte del consumidor financiero sin acudir a procesos judiciales que generan mayores dificultades y costos para el consumidor. Se trata entonces de un trámite que más allá de la incomodidad que generan en últimas se convierten en mecanismos persuasivos e incluso brindan alternativas para que los deudores paguen sus obligaciones sin necesidad de acudir a instancias judiciales.

Adicionalmente, es importante recordar que los establecimientos¹ de crédito tienen como función principal captar en moneda legal recursos del público para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos u otras operaciones activas de crédito. En este orden de ideas, la gestión de cobranzas que adelantan las entidades del sector financiero tiene como finalidad principal recuperar los recursos captados del público, lo cual constituye una obligación para estas.

¹ establecimientos bancarios, corporaciones financieras, corporaciones de ahorro y vivienda*¹, compañías de financiamiento comercial*² y cooperativas financieras.

En el caso particular del Fondo Nacional del Ahorro² su fuente principal de recursos la constituye las cesantías y el Ahorro Voluntario Contractual – AVC³- de sus afiliados. Así las cosas, el capital por medio del cual el FNA ejercer su objeto y fines se compone principalmente de los ahorros voluntarios y cesantías que los trabajadores depositan en sus cuentas individuales ante la entidad, esperando cumplir con un tiempo de permanencia y monto ahorrado para adquirir por medio de créditos hipotecarios una vivienda. Ahora bien, la cesantía es una prestación de carácter laboral que merece todo el cuidado y consideración en su administración, lo que incluye un recaudo eficiente de los recursos colocados en sus operaciones de financiación de vivienda y por ende una adecuada gestión de cobranzas.

Dicho en otras palabras, el Fondo debe reconocer los intereses que los recursos captados del público generan – AVC y Cesantías-, razón por la cual el recaudo que genere la entidad en su gestión de cobranzas debe permitir reconocer los mismos y los gastos operativos y administrativos en que incurre la entidad y las condiciones del mercado.

En este orden de ideas, el artículo propuesto entorpece la gestión de cobranzas que dicho sea de paso sin necesidad de existencia de la norma propuesta se realiza de forma respetuosa, pero la ley fija parámetros que generan muchas talanquera para su efectividad y que son disposiciones que a la larga afectan a los deudores como el caso de restringir el contacto a codeudores o avalistas antes de los 30 días hábiles posterior a la mora – mes y medio- momento en el que ya la situación puede ser de difícil manejo para el deudo principal y en últimas el codeudor o avalista puede terminar afectado porque debe responder por la obligación del deudor principal sin derecho a oponerse al cobro, cuando una información a tiempo puede facilitar el manejo de la situación.

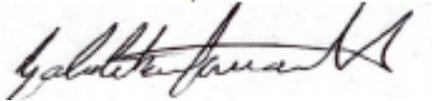
Tampoco se entiende que se restrinja las actuaciones de cobranza extrajudicial una vez iniciado el proceso cuando muchas veces lo que se pretende puede ser ofrecer algún mecanismo de pago que de alivio al deudor cuyo crédito es objeto de ejecución.

² El Fondo Nacional del Ahorro de conformidad con la Ley 432 de 1998 es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional, organizado como establecimiento de crédito de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente. Según precisa el artículo segundo de la Ley 432 su objeto legal consiste en administrar con eficiencia el ahorro voluntario y las cesantías de sus afiliados que ceden parte de su seguridad social (cesantías) para adquirir vivienda digna o en su defecto para invertir esos rubros en educación

³ Según la Ley 432 de 1998 los recursos del FNA se componen de la siguiente manera: “artículo 4^o.- **Recursos financieros.** El Fondo Nacional de Ahorro tendrá como fuentes de recursos las siguientes: a. **Las cesantías de los afiliados**, liquidadas y consignadas conforme a las disposiciones vigentes; b. Las apropiaciones y recursos provenientes de la nación y de otras entidades de derecho público o privado; c. Los auxilios, subvenciones, donaciones o contribuciones que reciba de entidades oficiales, de organismos internacionales u organizaciones no gubernamentales o de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, de acuerdo con las normas vigentes; d. Los recursos provenientes de los empréstitos internos y externos que el fondo obtenga para el cumplimiento de las finalidades que le son propias; e. Los bienes que como persona jurídica adquiera a cualquier título y los frutos naturales o civiles de estos; f. Los rendimientos que provengan de sus inversiones y rentas, cualquiera que sea su naturaleza; g. El producto de las operaciones de venta de activos; h. **Los ahorros voluntarios de los afiliados**; i. Cualquier otro ingreso que resulte a favor del Fondo.

En este orden de ideas, consideramos que el proyecto de ley genera serias dificultades para que las entidades financieras realicen su gestión de cobranza, cuando dicha gestión no hace nada diferente de cumplir con la obligación que les atañe de recuperar los recursos colocados en el público y de paso pueden afectar a los consumidores financieros por cuanto una gestión de cobranza insuficiente termina en una ejecución por vía judicial, la cual, reiteramos, afecta de manera mucho más fuerte al consumidor que la gestión de cobranzas prejudicial

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Natalia Bustamante Acosta', written over a light blue horizontal line.

NATALIA BUSTAMANTE ACOSTA
Jefe Oficina Jurídica
Fondo Nacional del Ahorro

Proyecto: Zulma Patricia Gonzalez