



01-2303-202112160629787



Bogotá D.C.

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

Carrera 7 # 8-68

atencionciudadanacongreso@senado.gov.co

notificacionesjudiciales@camara.gov.co

juan.wills@camara.gov.co

cesar.lorduy@camara.gov.co

01-2303-202112160629787

Bogotá

Referencia. Comentarios proyecto de ley 017 de 2021

Respetados Doctores:

Por medio del presente escrito nos permitimos dar alcance a los comentarios enviados por la Jefe de la Oficina Jurídica 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.

El proyecto de ley propone el siguiente articulado:

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.

Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda,
Bogotá - Colombia
Lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: (+571) 307 7070
Línea Gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



01-2303-202112160629787



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO DE CARACAS FINANCIERO

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 genera, en últimas se convierte en un mecanismo persuasivo e incluso brinda alternativas para que los deudores paguen sus obligaciones sin necesidad, se reitera, de acudir a instancias judiciales.

Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda,
Bogotá - Colombia
Lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: (+571) 307 7070
Línea Gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAcolombia
Twitter: @FNAahorro
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co





01-2303-202112160629787

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.

En el caso particular del Fondo Nacional del Ahorro² su fuente principal de recursos la constituyen las cesantías y el Ahorro Voluntario Contractual – AVC³- de sus afiliados. Así las cosas, el capital por medio del cual el Fondo Nacional del Ahorro ejerce 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.

En este orden de ideas, el artículo propuesto entorpece la gestión de cobranzas que, dicho sea de paso, sin necesidad de la norma propuesta se realiza de forma respetuosa, pero la ley fija parámetros que generan talanqueras para su efectividad y que a la larga afectan a los deudores, cuando una información a tiempo puede facilitar el manejo de la situación.

Hechas estas observaciones entramos a pronunciarnos de forma puntual en relación con algunos artículos del proyecto:

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

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 4º.- **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.



01-2303-202112160629787



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL SECTOR DE CREDITO FINANCIERO

- El párrafo del artículo 4º establece: “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”. Significa que las negociaciones se restringirían básicamente al momento en el que el juez abra el espacio para la conciliación en audiencia. Es claro que una disposición así resultaría perjudicial para el deudor, pues se privaría de conocer las alternativas de normalización o pago total que tienen las entidades financieras, incluso las daciones en pago o restituciones voluntarias quedarían prácticamente inutilizadas, puesto que estas alternativas de pago se negocian de manera extraprocesal en la mayoría de los casos.

Así las cosas, si la norma se expide en los términos propuestos significa que, si en la audiencia no se llega a un acuerdo de pago, el remate sería inminente. Lo anterior, sin contar que para lograr la conciliación en el juzgado se requiere la cancelación de honorarios del abogado que represente al consumidor financiero haciendo más oneroso el proceso que hoy puede manejar directamente con la entidad financiera.

Las estadísticas del último trimestre muestran potencialmente los afiliados que se verían afectados con este proyecto, que serían aproximadamente 2317, por cuanto de existir una norma en los términos que se propone es muy probable que no hubieran tenido la posibilidad de normalizar o extinguir sus obligaciones:

NORMALIZACION Y EXTINCIONES			
MES	ADMINISTRATIVO	JURÍDICO	TOTAL
SEP. de 2021	227	618	845
OCT. de 2021	126	583	709
NOV. de 2021	189	574	763
TOTAL	542	1775	2317

- El artículo 7º establece que “Las entidades que adelantes gestiones de cobranza deberán abstenerse de consultar al consumidor financiero el motivo del incumplimiento de la obligación”. Esta propuesta no favorece en nada la gestión de cobranza, cualquier contacto con el deudor o fundamento de acuerdo de pago inicia con el motivo de la mora, pues es la forma en la que el asesor va a poder brindarle al consumidor financiero las alternativas de pago que se ajusten a sus necesidades; si no conoce la situación previa del cliente, es decir, lo que lo llevó a la mora, esta gestión resulta poco efectiva. En este punto, es importante precisar

Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda,
Bogotá - Colombia
Lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: (+571) 307 7070
Línea Gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAcolombia
Twitter: @FNAahorro
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co





01-2303-202112160629787



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO DE CARACAS FINANCIERO

que, en algunas entidades financieras el motivo de la mora y ciertas cuestiones personales, desempeñan un papel preponderante para conceder cierto tipo de descuentos. A manera de ejemplo, ponemos de presente el fallo de tutela en el que exhorta al Fondo a que *“en el trámite de las acciones de cobro garantice de manera efectiva el derecho del consumidor financiero a ser escuchado”*⁴, el motivo de la mora, sin duda alguna es parte de este derecho.

Adicionalmente se perdería la tipificación del motivo de no pago, lo cual dificultaría el diseño de estrategias de recuperación específicas respecto a los incumplimientos o poder dar alternativas de pago o direccionamiento a solicitud de reconocimiento de seguros. Así como situaciones particulares a algunos sectores o regiones como lo sucedido en San Andres o Mocoa.

- El artículo 3 establece horarios y periodicidad - Solo un canal por semana, solo generar una gestión por día - Contacto días hábiles 8 am – 6 pm. Esta disposición es contraria a la realidad de las personas quienes en su horario laboral no pueden atender temas personales como es el manejo de su situación financiera y generaría molestias por gestiones en horario laboral, se sugeriría incluir que pueden realizarse gestiones en horarios extra cuando el CF no haya sido contactado o no se encuentre localizado.
- El artículo 4 establece no contacto con referencias, avalistas, codeudor, deudor solidario hasta pasados 30 días habilidad desde la entrada en mora - una vez inicie el proceso jurídico no se podrá gestionar cobro comercial. En el caso de los codeudores, atendiendo la responsabilidad y consecuencias que les genera esta calidad, como el reporte a centrales de riesgo e inicio de acciones judiciales, esta norma es completamente inequitativa y limita su derecho al buen nombre y al acceso a la información que lo afecta, restringiéndole así mismo opciones de lograr un acuerdo, pese a que sí va a ser objeto de demanda por parte de la entidad financiera por su calidad de codeudor o avalista. Si se presenta un cobro jurídico debería permitirse la gestión comercial con el fin de llegar a acuerdos de pago y no permitir que el proceso avance lo cual perjudica al CF.
- El Artículo 6, que prohíbe visitas al domicilio o sitio de trabajo, debería adicionarse indicando que esta prohibición aplica siempre y cuando el cliente este contactado, si no existe contacto puede realizarse la visita a la dirección registrada como domicilio y/o dirección del inmueble dado en garantía.

⁴ Sentencia de tutela del 12 de Noviembre de 2021. Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, Sala Quinta de Decisión Civil, MP Adriana Zaavedra Lozada.

Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda,
Bogotá - Colombia
Lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: (+571) 307 7070
Línea Gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAcolombia
Twitter: @FNAahorro
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co





01-2303-202112160629787



En el caso del FNA, algunas personas no tienen acceso a canales digitales bien sea por ubicación, condición económica o edad, por lo que la visita es un servicio inclusive para quien tiene limitaciones de movimiento. Se sugiere regular, pero no prohibir tajantemente.

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,

MARIA CRISTINA LONDOÑO JUAN
Presidente

Revisó: Natalia Bustamante Acosta – Adriana Bonilla

Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda,
Bogotá - Colombia
Lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: (+571) 307 7070
Línea Gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co

