

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Radicación:2022080014-000-000

Fecha: 2022-04-18 14:05 Sec.día988

Anexos: No

Trámite::773-CORRESPONDENCIA INFORMATIVA

Tipo doc::31-31 REMISION DE INFORMACION

Remitente: 50000-50000-DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN, INNOVACION Y DESARROLLO

Destinatario::ATM175853-JORGE HUMBERTO MANTILLA

Honorable Representante  
**JENIFFER ARIAS**  
Presidente  
Cámara de Representantes  
Congreso de la República  
Carrera 7 No. 8 - 68  
secretaria.general@camara.gov.co  
Bogotá D.C.

Número de Radicación : 2022080014-000-000  
Trámite : 773 CORRESPONDENCIA INFORMATIVA  
Actividad : 31 31 REMISION DE INFORMACION  
Anexos :

Respetada presidente Arias:

De manera atenta, me refiero al trámite legislativo que adelanta el Congreso de la República en relación con el Proyecto de Ley 17 de 2021- Cámara “Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores financieros”.

Sobre el particular, revisado con detenimiento el articulado propuesto, nos permitimos remitir los siguientes comentarios, con el ánimo respetuoso de aportar con nuestra opinión técnica a la ponencia para segundo debate.

El proyecto de ley tiene como 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 de Colombia”.

Sea lo primero mencionar que la Ley de 1328 de 2009 dispuso que las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados<sup>1</sup>, la Superintendencia Financiera de Colombia, (en adelante SFC) en desarrollo del anterior mandato legal y consiente de la importancia y necesidad de proteger el derecho a la intimidad de los consumidores financieros ha impartido instrucciones a sus

<sup>1</sup> Ley 1328 de 2009- artículo 7 numeral h-“Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”



@SFCsupervisor



Superintendencia Financiera de Colombia



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

entidades vigiladas, señalando las obligaciones que deben atender cuando estas realicen la gestión de cobranza, ya sea de manera directa o través de la contratación de terceros.<sup>2</sup>

Las mencionadas instrucciones son de carácter obligatorio y establecen, entre otras, que las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados para los consumidores financieros, entendiéndose como horarios adecuados aquellos que no afecten la intimidad personal y familiar del deudor. Esto por cuanto, el perfil del consumidor debe ser el determinante al momento de ser contactado, de acuerdo con sus horarios laborales, respetando así la intimidad del adeudado.

De igual manera, las disposiciones señalan que las entidades vigiladas deben implementar mecanismos que garanticen la custodia y reserva de la información del cliente. Y además imponen a las entidades el deber de dejar constancia documental de *“todas las gestiones realizadas para la recuperación de cartera y de la información que se suministró a los deudores”* de forma tal que pueda ser reproducida y suministrada al deudor cuando éste o las entidades competentes lo requieran<sup>3</sup>.

Así mismo, con el objetivo de ofrecer información a los consumidores financieros y a las entidades vigiladas sobre las mejores prácticas que se deben seguir en los procesos de cobranza que realizan las entidades y las empresas contratadas por estas, se desarrolló la *“guía de mejores prácticas en la gestión de cobranzas”* con el apoyo de la Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza -COLCOB.

Allí se resalta, entre otros, que las entidades vigiladas y sus gestores de cobranza deben procurar realizar la gestión de cobranza en horarios acordes con la actividad económica del consumidor, información que debe ser actualizada permanentemente por las Entidades Vigiladas, así mismo deben contar con políticas y procedimientos explícitos para la selección de la empresa de cobranza y para el monitoreo y seguimiento de las labores desarrolladas por la empresa de cobranza.

Por otro lado, la Ley 1266 de 2008 que se refiere a la protección de datos personales establece los procedimientos para la autorización del uso de datos personales, por lo que la autorización de cualquier otro dato de contacto debe hacerse según la ley en mención para evitar duplicidad normativa que genere dificultades al momento de su aplicación.

En esta línea, la SFC reitera que las disposiciones propuestas en el proyecto de Ley, pueden ser abordadas a modo de reglamentación, dada la específica particularidad de las cuestiones planteadas, tales como horarios y oportunidad de contacto, frecuencia del mismo, visitas etc. que pueden ser objeto de cambios de acuerdo al desarrollo de nuevos productos y/o tecnologías, lo anterior permitiría tener capacidad de adaptación regulatoria a los diferentes modelos de gestión que se van desarrollando conforme las tecnologías y los modelos de prestación de servicios van cambiando. A manera de ejemplo, la gestión de cobranza que se realiza en productos de microcréditos y pequeños empresarios se realiza dentro del modelo de negocio de banca relacional y casi que personalizada que implica visitas a los lugares de trabajo, limitar esta posibilidad podría afectar su modelo de negocio.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de mantenerse la iniciativa, es fundamental que se especifique el ámbito de aplicación, dado que no es claro si se trata de todos los contactos que realizan las entidades vigiladas como lo señala el objeto de la iniciativa o únicamente las gestiones de cobranza como lo sugiere el resto del articulado. En todo caso, es importante resaltar, como antes se indicó, que la gestión de cobranza puede ser mediante la contratación de un tercero; en consecuencia, se sugiere incluir que este sea para todas las entidades que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación, siendo en todo caso necesario excluir actividades de contacto para

<sup>2</sup> Disposiciones que se encuentran en la Parte I, Título III, Capítulo I, numeral 5 de la Circular Básica Jurídica

<sup>3</sup> *Ibidem*.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

la confirmación oportuna de las operaciones monetarias que no corresponden a los hábitos transaccionales del Consumidor Financiero, según las disposiciones que se encuentran señaladas por esta Superintendencia en la Circular Básica Jurídica, pues estas confirmaciones son un mecanismo de protección al consumidor, limitar o impedir su realización dejaría sin efecto una de las herramientas más efectivas para prevenir el fraude.<sup>4</sup>

En el mismo sentido, se insiste en reconocer que las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera cuentan hoy día con un marco reglamentario que se adapta a los desarrollos ya mencionados y en ese sentido, resulta imperativo que no se genere un arbitraje regulatorio en torno a estas, de manera tal que se sugiere adicionar otro tipo de actores que realizan actividad crediticia con recursos propios y que a efectos de la labor de cobranza desarrollan o contratan las mismas actividades.

En virtud de lo anterior, la SFC de manera respetuosa solicita tener en cuenta las consideraciones anteriormente expuestas en el trámite del proyecto de ley.

Quedamos atentos a resolver cualquier inquietud frente al particular.

Cordialmente,

---

<sup>4</sup> Art. 2.3.3.1.13 del Cap. I, Título II, Parte I de la CBJ y la notificación en línea Art. 3.2.4.2 del Cap.I, Título III, Parte I.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



## **INGRID JULIANA LAGOS CAMARGO**

50000-Director de Investigación, Innovación y Desarrollo

50000-DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN, INNOVACION Y DESARROLLO

Copia a:

Juan Carlos Wills Ospina

Carrera 7 # 8-68 edificio nuevo congreso

Bogotá D.C.

BOGOTÁ D.C

Cesar Augusto Lorduy

Carrera 7 # 8-68 edificio nuevo congreso

Bogotá D.C.

BOGOTÁ D.C

Elaboró:

MARIA ALEJANDRA GUERRA PEREZ

Revisó y aprobó:

INGRID JULIANA LAGOS CAMARGO

