

CARTA CIRCULAR 20 DE 2024  
( 22 MAR 2024 )

Señores

REPRESENTANTES LEGALES, MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA, REVISORES FISCALES, CONTRALORES NORMATIVOS, DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LAS ENTIDADES VIGILADAS Y PÚBLICO EN GENERAL.

**Referencia: cumplimiento de obligaciones legales en materia de gestión de cobranza y envío de mensajes publicitarios.**

Apreciados señores:

Como es de su conocimiento, la Ley 2300 de 2023 estableció medidas para proteger el derecho a la intimidad de los consumidores financieros en las gestiones de cobranza y frente al envío de mensajes publicitarios.

Según lo previsto en la citada ley, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, así como las demás personas naturales y jurídicas que ejerzan actividades de cobranza o de publicidad mediante el envío de mensajes, sólo podrán contactar a los consumidores a través de los canales que estos autoricen, dentro del horario y con la periodicidad en ella indicada.

Ahora bien, se han presentado algunas inquietudes sobre el alcance de las mencionadas disposiciones legales, particularmente, en relación con: i) su aplicación frente a aquellos clientes de las entidades vigiladas que adquirieron créditos antes de su entrada en vigor y ii) el significado de la expresión "contacto directo" cuando se realizan llamadas telefónicas.

Sobre el particular, se debe señalar en primer lugar que el deber de obtener del consumidor la autorización de los canales a través de los cuales puede ser contactado, para fines de cobranza y publicidad, es exigible para deudas contraídas aún antes de la vigencia del cuerpo normativo, habida cuenta que se trata de obligaciones financieras o crediticias en curso que no han generado situaciones consolidadas ni derechos adquiridos en el momento de entrar en vigencia la nueva Ley 2300, por lo que esta última entra a regular las situaciones en el estado en que se encuentren<sup>1</sup>.

En estas condiciones, la ley aplica a los clientes con créditos vigentes al 10 de octubre de 2023 y a aquellos que se vinculen con posterioridad a esa fecha.

En segundo lugar, en punto de la expresión "contacto directo" en el contexto de las actividades de cobranza, a través de llamadas telefónicas, escuchada la opinión del Consejo Asesor de la Superintendencia Financiera en sesión del 22 de febrero de 2024 sobre su sentido, este Despacho estima que tales palabras denotan una "interacción, de doble vía" entre la entidad que las realiza y el consumidor financiero receptor de las mismas.

Cordialmente,

CÉSAR FERRARI Ph.D.  
Superintendente Financiero

70000

Elaboró: Rafael Echeverry   
Revisó: Mario Sánchez   
Aprobó: Carolina Guevara 

<sup>1</sup> Corte Constitucional, Sentencia SU309 de 2019.