

## **GESTIÓN DE COBRANZA, HORARIOS ADECUADOS**

Concepto 2008067606-001 del 20 de noviembre de 2008.

**Síntesis:** *La reglamentación no define lo que se considera “horarios adecuados” para que las entidades vigiladas adelanten su gestión de cobranza para la recuperación de cartera morosa toda vez que no se trata de imponer un determinado horario para su desarrollo pues una previsión de tal naturaleza podría llegar a ser inoperante. Cada actividad adelantada para la gestión de cobranza dependerá del perfil del cliente y deberá quedar registrada en el historial del deudor.*

«(...) solicita información específica relacionada con “el horario familiar a que se refiere la Circular Externa 048 de 2008 de la SFC... para no afectar la intimidad personal y familiar del deudor, en qué días no sería viable llamar a un cliente para ejercer acciones de cobro por sus créditos”.

Sobre el particular, a continuación damos alcance a su inquietud en los siguientes términos:

### **1. Ubicación doctrinaria y legal de la temática: Prestación de servicios y debida diligencia en la prestación del servicio.**

En primer término es importante presentar unas precisiones previas respecto del contexto normativo que enmarca el ejercicio de la actividad financiera, pues, como se sabe, por mandato del artículo 335 de la Constitución Política, las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del gobierno en estas materias.

En esa medida, se ha ocupado la ley de reglamentar todos los aspectos vinculados al desarrollo de tales actividades, incluyendo así mismo una serie de normas que protegen los derechos del consumidor financiero, asegurador y previsional, consignadas básicamente en el Capítulo XIV de la Parte Tercera del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en adelante EOSF, bajo el rótulo de *Reglas relativas a la competencia y a la protección del consumidor*, en concordancia con lo previsto en el Capítulo Sexto del Título I de la Circular Básica Jurídica de esta Superintendencia.

Así las cosas, dentro del marco del servicio que deben prestar las entidades vigiladas a sus clientes y usuarios, cabe mencionar las siguientes normas:

- El artículo 72, letra f), del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, que dispone como

deber de las entidades vigiladas, sus administradores, revisores legales y funcionarios en general, que deben obrar no sólo dentro del marco de la ley sino dentro del principio de la buena fe y de servicio al interés público de conformidad con el artículo 335 de la Constitución Política.

- El numeral 4° del artículo 98 del mismo ordenamiento alude específicamente a **la debida prestación del servicio y protección al consumidor**, ordenando que *“Las instituciones sometidas al control de la Superintendencia Bancaria (hoy Superintendencia Financiera), en cuanto desarrollan actividades de interés público, deberán emplear la debida diligencia en la prestación de los servicios a sus clientes a fin de que éstos reciban la atención debida en el desarrollo de las relaciones contractuales que se establezcan con aquéllas y, en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones.*
- El numeral 4.6 del Capítulo Sexto del Título I de la Circular Básica Jurídica expedida por esta Superintendencia hace referencia concreta al régimen sancionatorio aplicable, indicando: *“Las entidades vigiladas que, con desconocimiento de lo dispuesto en los artículos 97, numeral 1., 98, numeral 4. y 100, numeral 2. del estatuto orgánico del sistema financiero, realicen conductas o prácticas que menoscaben la debida transparencia en sus operaciones o la diligencia en la prestación de los servicios a sus clientes, o que se deriven en la exigencia o estipulación de cláusulas exorbitantes o atenten contra la libertad de tomadores y asegurados para decidir la contratación de los seguros y escoger sin limitaciones la aseguradora o el intermediario, estarán sujetas a las sanciones que señala el artículo 211 del mismo estatuto; los funcionarios de dichas entidades que autoricen o ejecuten las infracciones indicadas se harán acreedores a las sanciones que consagra el artículo 209 de la misma disposición”.*

Puede observarse entonces que en tales términos se consagran en la legislación financiera y normas complementarias, mecanismos especiales de protección de los derechos de los usuarios de este tipo de servicios, disposiciones cuya preservación y prevalencia se consideran esenciales dada la naturaleza y particularidades de la actividad que desarrollan las entidades bajo la vigilancia de la Superintendencia.

En el marco (expuesto) se inserta y se ha de interpretar la reciente normativa expedida en materia de cobranza prejudicial.

## **2. Gestión de cobranza y horarios adecuados.**

Precisado lo anterior es necesario contextualizar el objetivo y materias desarrolladas en la Circular Externa 048 de 2008 expedida por esta Superintendencia, en relación con las **condiciones de la gestión de cobranza para la recuperación de cartera morosa**. En efecto, el objeto de la citada Circular es garantizar que las entidades vigiladas actúen dentro del marco general de la debida diligencia en la prestación del servicio -a la que están obligadas legalmente en virtud de la previsión contenida en el numeral 4.1. del artículo 98

del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero-, en la gestión de cobranza a sus deudores morosos, de manera que se garanticen los derechos de los consumidores financieros.

La normativa de la mencionada Circular adiciona el numeral 8 del Capítulo Sexto. Publicidad y protección al consumidor financiero, del Título Primero de la Circular Básica Jurídica de esta Superintendencia, y de su contenido se resaltan algunas previsiones, entre las varias allí consignadas:

- Todas las entidades vigiladas por la SFC , independientemente de si realizan la gestión directamente o a través de terceros, excepto las que se encuentren sometidas a un régimen jurídico especial –caso Administradoras de Pensiones- así como aquellas entidades que compren su cartera, deben atender las instrucciones de la Circular.
- La labor debe adelantarse con profesionalismo, buen trato, respeto por el consumidor financiero y en horarios adecuados.
- Al momento del cobro se debe suministrar al deudor información cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión, sobre el monto de la obligación, saldo pendiente, interés corriente y de mora, fechas de vencimiento y de pago, días de mora, datos de contacto de los funcionarios o terceros autorizados por la entidad vigilada a quienes puede acudir para realizar eventuales acuerdos de pago y la discriminación del orden en el cual se aplicará el pago que realizará el deudor (monto destinado a cubrir gastos de cobranza, intereses de mora, intereses corrientes y capital).
- Únicamente podrán ser trasladados los gastos de cobranza al deudor cuando se verifique que la entidad desplegó una actividad real encaminada a la recuperación de la cartera, el monto es razonable y proporcional a la gestión, se encuentran debidamente sustentado y ha sido previamente informado al consumidor financiero.
- Se considerará práctica no autorizada el cobro a los deudores por concepto gastos de cobranza en forma automática.

Ahora bien y con el fin de atender su concreta inquietud sobre lo que se considera **horario adecuado para hacer el cobro**, es del caso indicar que la Circular en mención no se ocupó de definir expresamente lo que se considera “horarios adecuados” toda vez que no se trata de imponer un determinado horario para la cobranza (ej de xx horas a.m. a xx horas p.m), pues una previsión de tal naturaleza podría llegar a ser inoperante. Lo que sí debe resaltarse es que cada actividad adelantada para la gestión de cobranza dependerá del perfil del cliente de que se trate y deberá quedar debidamente registrada en el historial del deudor, tal como dispone la Circular; así, por ejemplo, no es lo mismo hacer el cobro a un deudor de quien previamente se ha registrado una gestión en la que no ha contestado requerimientos, no responde a llamadas y no es fácilmente ubicable, etc., que hacerlo por vez primera; de igual forma, los horarios dependerán del tipo de ocupación de cada cliente a efectos de ubicarlo en los momentos en que efectivamente se pueda encontrar disponible para atender la llamada

pues, a manera de ejemplo, es clara la diferencia en los horarios de un vigilante, un almacenista, etc.

Puede consultar la Circular Externa 048 de 2008 y sus anexos en nuestra página Web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), en el enlace Normas destacadas en materia de protección: <http://www.superfinanciera.gov.co/ConsumidorFinanciero/cbj.htm>

Finalmente, lo invitamos a consultar nuestra página Web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), además de lo indicado a lo largo del oficio, en el ícono de *Consumidor Financiero/Educación*, en el que encontrará información de Interés para clientes y usuarios de las entidades vigiladas por la SFC o en el ícono de *Normativa*, en el que podrá consultar normas como el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero o la Circular Básica Jurídica que rigen la actividad de las entidades supervisadas, así como todas las Circulares Externas y Cartas Circulares expedidas por esta Superintendencia y los proyectos normativos en diferentes materias.

(...).»