

**Superintendencia Financiera de Colombia**

**Circular Externa 48**

25-09-2008

**Señores**

REPRESENTANTES LEGALES, ADMINISTRADORES, DEFENSORES DEL CLIENTE Y REVISORES FISCALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

**Referencia: Instrucciones relacionadas con las condiciones de la gestión de cobranza prejudicial**

Apreciados señores:

Este Despacho, en ejercicio de sus atribuciones legales, en especial de las consagradas en el numeral 9 del artículo 11 del Decreto 4327 de 2005, en concordancia con lo establecido en los artículos 72, literales f) y l), 97 y 98 numeral 4.1 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, considera necesario impartir instrucciones relacionadas con las reglas mínimas de protección al consumidor financiero que deben atender las entidades vigiladas en relación con las gestiones de cobranza prejudicial tendientes a obtener la recuperación de su cartera.

Para el efecto, a partir de la entrada en vigencia de la presente circular, la gestión de cobranza prejudicial deberá realizarse dentro del marco de los deberes de información y debida diligencia en la prestación del servicio de que tratan los artículos 97 y numeral 4.1. del artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y demás normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, de manera que se respeten los derechos de los consumidores financieros.

En consecuencia, las entidades vigiladas deberán atender, entre otras, las siguientes instrucciones:

1. Informar a los consumidores financieros de manera clara, precisa y completa, en forma previa y al momento del otorgamiento o desembolso de los créditos, las políticas y mecanismos implementados por cada entidad para efectuar la gestión de cobranza prejudicial, así como los gastos derivados de dicha gestión, junto con sus modificaciones. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de tener a disposición de los consumidores financieros tal información en cualquier momento.
2. Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haber desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión y sin que dichos gastos hayan sido previamente informados a los deudores.
3. Dejar constancia documental de las gestiones realizadas para la recuperación de cartera y de la información que se suministró a los deudores.

4. Efectuar las gestiones de cobro de manera respetuosa y en horarios adecuados para los consumidores financieros. Para efectos de la presente circular, se entenderá por horarios adecuados, aquellos que no afecten la intimidad personal y familiar del deudor.
5. Garantizar que los funcionarios y terceros autorizados para adelantar las gestiones de cobranza, reporten los pagos realizados por el deudor y que éstos se apliquen al crédito en forma inmediata.
6. Expedir comprobante de los pagos realizados por el deudor, indicando en forma detallada la manera como éstos fueron aplicados.

Se considera práctica no autorizada la inobservancia de las instrucciones establecidas en la presente circular y, especialmente, efectuar cobros por concepto de gastos de cobranza a los deudores en forma automática, es decir, por el solo hecho de incurrir en mora o sin mediar gestión alguna tendiente a procurar el recaudo efectivo de la obligación.

Tratándose de la gestión de cobranza judicial, las entidades vigiladas deberán atender las instrucciones que impartan los funcionarios judiciales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables

a presente circular no se aplicará a aquellas entidades vigiladas que se encuentren sometidas a algún régimen especial sobre el particular, tales como las entidades administradoras de fondos de pensiones y cesantías, quienes deberán atender las disposiciones especiales que resulten aplicables.

La presente Circular rige a partir de la fecha de su publicación, adiciona el Capítulo Sexto del Título Primero de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa No. 007 de 1996) y deroga todas las disposiciones que sean contrarias.

Cordialmente,

**CÉSAR PRADO VILLEGAS**

Superintendente Financiero de Colombia

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En tal sentido, es deber de las entidades vigiladas adoptar en los procedimientos de vinculación de clientes las medidas necesarias dirigidas a evitar incurrir en prácticas que impidan infundadamente el acceso a los servicios.

### **7. REGLAS relativas al informe estadístico de reclamaciones presentadas POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS ante las entidades VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA O ante los defensores del cliente**

La Superintendencia Financiera de Colombia, en desarrollo de lo dispuesto en los numerales 2° y 3° del artículo 20 del Decreto 4327 de 2005, y en ejercicio de las facultades contempladas en el literal a) del artículo 6° de la Ley 964 de 2005, en el literal a) del numeral 3° del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y en concordancia con lo previsto en el numeral 9° del artículo 11 del Decreto 4327 de 2005, impone a las entidades vigiladas - incluso aquellas que no tienen el deber de contar con defensor- la obligación de diligenciar el “Informe estadístico de reclamaciones-entidad”. Así mismo, se impone a los defensores del cliente la obligación de diligenciar el “Informe estadístico de reclamaciones-defensor del cliente”

Del mismo modo, se impone a las entidades vigiladas la obligación de remitir a esta Superintendencia los informes: (i) “Informe estadístico de reclamaciones-entidad (Informe N° 54 Proforma N° F0000-116 Formato N° 379) e (ii) “Informe estadístico de reclamaciones-defensor del cliente (Informe N° 41 Proforma N° F0000-98 Formato N° 378). Ambos informes deberán venir suscritos con la firma digital del representante legal de la respectiva entidad.

Respecto de las decisiones proferidas por el defensor del cliente a favor del consumidor financiero, las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones: (i) Informar al defensor las decisiones que hayan sido aceptadas por la entidad, indicando la cuantía, modo, tiempo, lugar y cumplimiento de las obligaciones pactadas. (ii) Informar al defensor del cliente las decisiones que no hayan sido aceptadas por la entidad, indicando las razones por las cuales se aparta de las mismas.

Los trámites que no constituyan por su naturaleza una reclamación, como aquellos casos en los que simplemente se solicita información ó documentos, no deben relacionarse en los informes mencionados.

Finalmente, cuando la entidad vigilada reciba reclamaciones por parte de sus consumidores financieros en contra del defensor del cliente, deberá remitir copia de éstas a la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **8. INSTRUCCIONES RELACIONADAS CON LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO RESPECTO DE LAS CONDICIONES DE LA GESTIÓN DE COBRANZA**

Con el fin de garantizar que las entidades vigiladas actúen dentro del marco general de la debida diligencia en la prestación del servicio en la gestión de cobranza a deudores morosos, de manera que se garanticen los derechos de los consumidores financieros, esta Superintendencia imparte las siguientes instrucciones:

## **8.1. Ámbito de aplicación**

La presente circular se aplicará a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, con excepción de aquellas que se encuentren sometidas a algún régimen especial sobre el particular, tales como las entidades administradoras de fondos de pensiones y cesantías quienes deberán atender las disposiciones especiales que resulten aplicables.

Las instrucciones impartidas a través de la presente circular deberán ser atendidas por las entidades vigiladas, independientemente de que la gestión sea realizada directamente por estas o a través de terceros. En todo caso, la contratación de terceros para realizar las gestiones de cobranza, se hará bajo la entera responsabilidad de la entidad vigilada quien es igualmente responsable de velar porque los terceros contratados, atiendan en forma integral las instrucciones establecidas en la presente Circular.

Las entidades vigiladas deberán incluir en sus contratos una cláusula en la que se señale que el cesionario de la cartera, cuando esta sea transferida, observará las pautas de cobro establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la presente circular.

## **8.2. Cobranza prejudicial**

### **8.2.1. Gastos de cobranza prejudicial**

Para los efectos del presente numeral se entiende por gastos de cobranza prejudicial toda erogación en la que haya incurrido la entidad vigilada por razón de las actividades desplegadas durante el ejercicio de la gestión de cobro prejudicial, tendientes a obtener la recuperación de su cartera, incluidos los honorarios profesionales, independientemente de que la gestión sea realizada directamente por funcionarios de la entidad o por terceros facultados por ésta.

Los mecanismos de cobranza prejudicial deben constituirse en formas privadas y pacíficas de solución de litigios que resulten menos gravosas para ambas partes; su ejercicio no podrá constituir una fuente adicional de conflictos ni proponerse como una estrategia para eludir el cumplimiento de los requisitos, cargas, términos de prescripción y demás garantías de imparcialidad que asegura el proceso.

En este orden de ideas, la gestión de cobranza realizada por entidades vigiladas o por terceros autorizados por éstas deberá efectuarse con profesionalismo, garantizando el respeto de los consumidores financieros y absteniéndose de abusar de su posición dominante contractual.

Constituyen formas indebidas de cobranza, por ejemplo, aquellas que buscan presionar el pago poniendo en conocimiento de terceros que no son parte de la relación crediticia, y a las que no asiste un interés respaldado en razones legales o de orden público, vr. gr. cobro a través de chepitos, fijar avisos en zonas comunes al conjunto residencial o en diarios de amplia circulación donde se informe de manera indiscriminada de la condición de deudor de una persona, así como el envío de comunicaciones a terceros que tengan relaciones comerciales con el deudor, sin perjuicio de la posibilidad de enviar la información del comportamiento de pagos de los deudores a las centrales de información, de acuerdo con lo previsto en las disposiciones legales que resulten aplicables.

### **8.2.2. Deber de información**

Las entidades vigiladas deberán informar a los consumidores financieros de manera clara, cierta, precisa, suficiente y de fácil comprensión para éstos, en forma previa y al momento de la aprobación o desembolso de los créditos, lo siguiente:

- a) Las políticas y mecanismos implementados por la entidad para efectuar la gestión de cobranza prejudicial.
- b) El momento a partir del cual se iniciará la gestión de cobranza prejudicial.
- c) Los gastos derivados de la gestión de cobranza prejudicial, incluida la forma para determinarlos y los conceptos empleados para su liquidación.
- d) Las dependencias internas o las entidades externas autorizadas por la vigilada para adelantar las gestiones de cobranza.
- e) Las entidades vigiladas deberán informar si las personas que realizan la gestión de cobranza se encuentran autorizadas para aceptar acuerdos de pago con los consumidores financieros.
- f) Los canales a través de los cuales los deudores podrán efectuar el pago.

Cualquier modificación relacionada con la información de que tratan los anteriores literales deberá ser informada al cliente por escrito, de manera oportuna a través de mecanismos idóneos. En todo caso, los cambios o modificaciones de dicha información deberá ser comunicada en los extractos o estados de cuenta de las obligaciones.

Las anteriores instrucciones se entenderán sin perjuicio de la obligación de las entidades vigiladas de mantener a disposición de los consumidores financieros tal información en oficinas y a través de los medios que se consideren idóneos.

### **8.2.3. Condiciones de la gestión de cobranza prejudicial**

Si bien los gastos de cobranza no son de aquellos que se reputan como intereses en los términos de los artículos 65 y 68 de la Ley 45 de 1990, para poder ser trasladados a los deudores, las entidades vigiladas y los terceros autorizados por éstas deberán atender las siguientes instrucciones:

- a) Las entidades vigiladas deberán asegurarse de que las personas responsables de hacer la gestión de cobro den un buen trato al deudor.
- b) Todo cobro que se traslade al consumidor financiero por concepto de gastos de cobranza deberá implicar el despliegue de una actividad real encaminada efectivamente a la recuperación de cartera, y el costo de la misma deberá corresponder a los montos que hayan sido previamente informados a los deudores. Se considera práctica no autorizada el cobro a los deudores por concepto de gastos de cobranza en forma automática, es decir, por el simple hecho de incurrir en mora o sin mediar gestión alguna tendiente a procurar el recaudo efectivo de la obligación.
- c) Los cobros deberán ser razonables y proporcionados a la gestión efectivamente adelantada.
- d) No se podrá realizar ningún cobro por concepto de gastos de cobranza, si estos no se encuentran debidamente sustentados. En consecuencia, las entidades vigiladas deberán disponer lo pertinente para que todas las actividades realizadas tendientes a lograr la recuperación de la cartera queden debidamente registradas y sirvan de sustento para el

cobro.

- e) Los funcionarios o terceros facultados para realizar la gestión de cobranza deberán identificarse debidamente ante el deudor.
- f) Los funcionarios o terceros facultados para realizar la gestión de cobranza deberán brindar información cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión respecto de las obligaciones objeto de cobro, vb.gr. monto de la obligación, saldo pendiente por cancelar, valor y tasa de los intereses corrientes y de mora, fechas de vencimiento y de pago, días de retardo, datos de contacto de los funcionarios o terceros autorizados a quienes puede acudir a fin de realizar eventuales acuerdos de pago, orden de imputación de los pago, entre otros.
- g) De todas las gestiones realizadas para la recuperación de cartera y de la información que se suministró a los deudores deberá dejarse constancia documental, es decir, que pueda ser reproducida y suministrada al deudor cuando éste o las entidades competentes así lo requieran.
- h) Las gestiones de cobro deberán efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados para los consumidores financieros. Se entenderá por horarios adecuados aquellos que no afecten la intimidad personal y familiar del deudor.

Quando habiéndose desplegado la gestión de cobro en horarios adecuados, no sea posible localizar al deudor, la entidad podrá de manera excepcional, intentar ubicarlo en horarios extraordinarios.

- i) Los funcionarios o terceros autorizados para adelantar la gestión de cobranza deben reportar a la entidad vigilada de manera inmediata el acuerdo a que se llegó con el deudor y el dinero cancelado por éste, a fin de que la aplicación del pago sea igualmente inmediata.
- j) De todos los pagos efectuados por el deudor debe expedirse un comprobante en el cual se encuentre desagregada la aplicación del pago, el cual podrá ser entregado concomitante con el pago o posteriormente.
- k) Las entidades vigiladas deberán establecer mecanismos tendientes a garantizar, por parte de los funcionarios o los terceros autorizados para realizar la gestión de cobranza, la custodia y reserva de la información del cliente.
- l) Las entidades vigiladas deberán llevar un registro permanentemente actualizado en el cual se indique a qué casa de cobranza externa fue remitido el deudor, cuando sea el caso.
- m) Las entidades deberán informarle al deudor el orden de la imputación de pagos.
- n) Las entidades deberán garantizar que exista transparencia en la información que suministran directamente los funcionarios de esta y terceros facultados para realizar la gestión de cobranza, de manera que no existan inconsistencias entre una y otra información.

### **8.3. Cobranza judicial**

Quando el cobro de la obligación se realice a través de un proceso judicial, las entidades deberán observar las directrices impartidas por el juez en cada etapa del proceso, pues él es el único competente para adoptar los mecanismos tendientes a hacer cumplir sus decisiones.

### **8.4. Cobranza en los créditos de vivienda**

Tratándose del cobro de créditos de vivienda, las entidades vigiladas deberán informar a los deudores que los gastos en que incurran las entidades financieras por concepto de gestiones de cobranza correrán por cuenta de la respectiva institución vigilada hasta el momento en que se presente la demanda, y que el cobro judicial correrá a cargo del deudor. Lo anterior, de conformidad con lo establecido por el artículo 16 del Decreto 2331 de 1998, en concordancia con el numeral 2.1.3. literal b) y 9 del Capítulo Cuarto del Título Tercero de la Circular Básica Jurídica, y demás normas que las modifiquen o sustituyan.

### **8.5. Cobranza en los micro-créditos.**

En el caso de los gastos de cobranza de las obligaciones derivadas de micro créditos, las entidades vigiladas deberán observar lo previsto en el artículo 39 de la Ley 590 de 2000 y demás normas que la modifiquen o sustituyan. Dicha disposición autoriza expresamente a los intermediarios financieros y a las organizaciones especializadas en crédito micro empresarial para cobrar honorarios y comisiones de conformidad con las tarifas que autorice el Consejo Superior de Microempresa.