

Circular Externa 048

Septiembre 25 de 2008

CIRCULAR EXTERNA 048 DE 2008
(Septiembre 25)

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.

Circular Externa 048 de 2008

Página. 2

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

La 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

Circular Externa 048

Septiembre 25 de 2008