



GESTION DE COBRANZA, REDES SOCIALES Y PLATAFORMAS

Concepto 2018051641-001 del 6 de junio de 2018

Síntesis: *Respecto de las redes sociales y plataformas como Facebook, debe resaltarse que si bien este tipo de medios no fue incluido de forma expresa en las instrucciones respecto de la cobranza que realizan las entidades vigiladas, resultan plenamente aplicables las disposiciones relacionadas con la fijación de avisos en zonas comunes y la comunicación de la deuda a terceros sin interés legal; esto, con ocasión al alcance público y de divulgación de información personal del que puedan gozar este tipo de plataformas cuya vocación es de compartir aspectos propios de la persona con los demás miembros de la red.*

«(...) solicitud referida a la gestión de cobranza vía redes sociales, son procedentes las siguientes consideraciones:

En primer lugar, es importante destacar que las reglas aplicables a la cobranza prejudicial están descritas en el numeral 5, del Capítulo I, del Título III, de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, lo cual indica que las entidades vigiladas tienen la obligación de garantizar la protección de los derechos de los consumidores financieros, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes sobre la materia.

Al respecto, pueden ser resaltadas las siguientes prácticas:

“5.2.3.1. Las entidades vigiladas deben asegurarse de que las personas responsables de hacer la gestión de cobro den un buen trato al deudor.

(...)

5.2.3.8. Las gestiones de cobro deben 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.

5.2.3.9. Cuando 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.

En el mismo sentido, se resalta el deber de información que tienen las entidades vigiladas al momento de la contratación de los servicios o vinculación a productos, entre los cuales se destaca; '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 (...) las políticas y mecanismos implementados por la entidad para efectuar la gestión de cobranza prejudicial' (...)."

De esta forma, se puede concluir que las entidades vigiladas deben abstenerse de realizar acciones que afecten los derechos de los consumidores financieros, como contactarlos en horarios no hábiles o que no correspondan con su perfil laboral. Además, deberán identificar al momento de la adquisición del producto o servicio los mecanismos para la realización de la cobranza prejudicial.

En este punto, vale resaltar que las entidades vigiladas también tienen la obligación de 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, por lo cual el uso de redes sociales, así como cualquier otro dato de contacto, debe ser autorizado de forma previa por el consumidor financiero de acuerdo con lo establecido en la Ley 1266 de 2008 "*Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones*" y demás normas que se refieran a la protección de datos personales.

De lo anterior, se destaca que la Superfinanciera ha identificado como 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 o, inclusive, la fijación de avisos en zonas comunes, en diarios de amplia circulación, así como el envío de comunicaciones a terceros que tengan relaciones comerciales con el deudor. Así pues, respecto de las redes sociales y plataformas como Facebook, debe resaltarse que si bien este tipo de medios no fue incluido de forma expresa en las instrucciones respecto de la cobranza que realizan las entidades vigiladas, resultan plenamente aplicables las disposiciones relacionadas con la fijación de avisos en zonas comunes y la comunicación de la deuda a terceros sin interés legal; esto, con ocasión al alcance público y de divulgación de información personal del que puedan gozar este tipo de plataformas cuya vocación es de compartir aspectos propios de la persona con los demás miembros de la red.

En conclusión, el encargado de la cobranza prejudicial deberá informar los canales por los cuales realizará su gestión y, en todo caso, debe evitar que esta situación sea conocida por extraños a la relación crediticia en el evento en el cual utilice las redes sociales con este fin.

(...).»

Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.