



RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, GESTIÓN DE COBRANZA

Concepto 2017065534-001 del 13 de julio de 2017

Síntesis: *Respecto de la gestión de cobranza de cartera morosa por parte de una entidad financiera vigilada por esta Superintendencia, es importante precisar que la Ley de reforma financiera 1328 de 2009 (Título I) consagra un régimen de protección al consumidor financiero orientado a la definición de los derechos de aquél y, en forma correlativa, de las obligaciones especiales a cargo de dichas entidades.*

«(...) correo electrónico mediante el cual manifiesta que una entidad financiera está efectuando “...de una manera muy agresiva” el cobro de cartera morosa de un crédito contraído por su esposa a quien le “...declararon embarazo de alto riesgo” con reposo total, y solicita “asesoría” respecto de la efectividad del seguro contraído respecto de esa situación.

En atención al objeto de su consulta, conviene precisar de forma preliminar que en el marco de las políticas de administración del riesgo crediticio, resulta frecuente que los establecimientos bancarios establezcan, como medida para cubrir el riesgo de impago en sus operaciones activas, la contratación de seguros de vida, con el objeto de amparar la muerte o incapacidad de sus deudores. Dicha decisión encuentra soporte en el artículo 1137 del Código de Comercio, que reconoce a los acreedores el interés asegurable en la vida de aquellas personas “...cuya muerte o incapacidad pueden aparejarle un perjuicio económico” (numeral 3).

Atendiendo el carácter enunciativo de la norma transcrita y considerando que la póliza de vida grupo deudores no es un seguro obligatorio¹, el asegurador, en ejercicio de la facultad reconocida por el artículo 1056 del Código de Comercio, puede delimitar los riesgos a que esté expuesto el interés asegurado, con la precisión de su alcance positivo a través de la descripción del amparo, el cual en este tipo de pólizas, puede extenderse a la incapacidad total y permanente del asegurado, así como en sentido negativo, con la definición de las exclusiones o eventos no amparados. En concordancia con la precitada norma, el artículo 1047 del mismo Código, establece que la póliza de seguro debe expresar, además de las condiciones generales del contrato, “Los riesgos que el asegurador toma a su cargo”.

¹ El artículo 191 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero establece. “Solamente por ley podrán crearse seguros obligatorios.

En este orden de ideas, las coberturas de un seguro de vida grupo deudores y, específicamente, del concepto de incapacidad total y permanente, debe examinarse con referencia en la definición de los amparos consignada en la póliza respectiva, como fuente primaria para establecer su alcance. Esta circunstancia da lugar a que una situación concreta sobre el estado de salud del deudor asegurado, deba examinarse necesariamente con referencia en los amparos otorgados y a las condiciones de la póliza vigente para la época de la ocurrencia del siniestro.

Por lo anterior, en orden a dilucidar la situación que usted plantea, le sugerimos realizar una verificación de las condiciones particulares consignadas en la respectiva póliza de seguro, para lo cual, le sugerimos dirigirse a entidad y solicitarle las explicaciones pertinentes a través de los canales y el procedimiento dispuesto en su Sistema de Atención al Consumidor -SAC- (Ley 1328 de 2009, artículo 8).

De otra parte, en punto a su inconformidad respecto de la gestión de cobranza de cartera morosa por parte de una entidad financiera vigilada por esta Superintendencia, es importante precisar que la Ley de reforma financiera 1328 de 2009 (Título I) consagra un régimen de protección al consumidor financiero orientado a la definición de los derechos de aquél y, en forma correlativa, de las obligaciones especiales a cargo de dichas entidades.

Una de las obligaciones especiales que merece destacar en punto a la cobranza prejudicial que realicen los establecimientos de crédito con el fin de recuperar su cartera en mora, refiere al hecho de que esas "(...) gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados" (artículo 7, literal h).

Con referencia en el anterior régimen, este Organismo impartió precisas instrucciones acerca de las condiciones bajo las cuales sus entidades vigiladas deben adelantar la gestión de cobranza a los consumidores financieros (Circular Externa. 029 de 2014 -Circular Básica Jurídica-, Parte I, Título III, Capítulo I, numeral 5 y siguientes), resaltando respecto de la obligación antes señalada, lo siguiente:

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

El mismo instructivo, con el fin de que las entidades vigiladas garanticen los derechos a sus deudores morosos en la gestión de cobranza, les advierte sobre el deber de atender las instrucciones impartidas, independientemente de que la gestión sea realizada directamente por ellas o a través de terceros, en los siguientes términos (numeral 5.1.):

Cuando la mencionada gestión se realice mediante la contratación de terceros, la actividad se entiende realizada 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 (...).

En ese escenario, le corresponde a esta Superintendencia velar porque sus entidades vigiladas cumplan con el régimen de protección al consumidor financiero y, en consecuencia, imponer las sanciones a que haya lugar por su inobservancia (Ley 1328 de 2009, artículo 21).

Desde esa perspectiva, la persona que considere que en un proceso de gestión de cobro de cartera de una institución financiera se desatendieron las directrices legales, desarrolladas en el citado instructivo, se encuentra en libertad de formular una queja directamente a la respectiva entidad o ante su defensor del

consumidor financiero o, si lo prefiere, podrá interponer la queja ante este Organismo adjuntando los documentos que soporten su inconformidad, en orden a que se soliciten las explicaciones pertinentes a la entidad vigilada y se evalúe su proceder en el marco de la correspondiente investigación administrativa.

(...).»

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