

ASPECTOS RELEVANTES

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN MEDIDAS QUE PROTEJAN EL DERECHO A LA INTIMIDAD DE LOS CONSUMIDORES "

Fecha: 10 -06 -2023

¿QUE PRETENDE?

Proteger el derecho a la intimidad de los consumidores financieros, estableciendo los canales, horarios y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la SFC.

¿A QUIEN LE APLICA?

Personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por tercerización o por cesión de la obligación financiera o crediticia.

CANALES AUTORIZADOS



Las entidades vigiladas por la SFC y todas las personas naturales y jurídicas que **ejerzan actividades de cobranza** sólo podrán contactar a los consumidores mediante los **canales que estos autoricen para tal efecto**; los cuales deberán ser informados y socializados previamente por parte de las entidades de cobranza con el fin de que los consumidores elijan cuáles autoriza.

HORARIOS Y PERIODICIDAD



Una vez establecido un contacto directo con el consumidor, este no podrá ser contactado por parte de gestores de cobranza mediante varios canales dentro de una misma semana ni en más de una ocasión durante el mismo día.

Las prácticas de cobranza deberán realizarse de manera respetuosa y sin afectar la intimidad personal ni familiar del consumidor, dentro del siguiente horario:

De Lunes a Viernes

De 7:00 am a 7:00 pm

Sábados

De 8:00 am a 3:00 pm

Domingos y Festivos

Se excluye cualquier tipo de contacto con el consumidor

VISITAS



Las personas naturales y jurídicas se **abstendrán de adelantar gestiones de cobranza mediante visitas al domicilio o lugar de trabajo** del consumidor financiero o de servicios, con excepción de:

- Aquellos casos en los que se trate de obligaciones adquiridas a través de microcréditos, crédito de fomento, desarrollo agropecuario o rural, siempre y cuando exista autorización expresa del consumidor.
- Situaciones en las que las personas naturales y jurídicas gestoras de cobranza, no cuenten con información actualizada de los canales autorizados y que los operadores de telefonía y empresas de mensajería física o electrónica reporten imposibilidad de contactar o entregar los mensajes al consumidor destinatario, siempre y cuando conste en el registro

CONTACTOS EXTERNOS



Las entidades vigiladas por la SFC y las entidades que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación incluyendo a las personas naturales; **no podrán contactar a las referencias personales o de otra índole** del consumidor financiero.

Al avalista, codeudor o deudor solidario se le contactará en las mismas condiciones establecidas en la presente Ley.

CONSULTA DE INFORMACIÓN



Las entidades que adelanten gestiones de cobranza deberán abstenerse de consultar al consumidor financiero el motivo del incumplimiento de la obligación.

Lo anterior no obsta para que se consulten al deudor alternativas de pago que sean acordes con su situación financiera.

MENSAJERÍA ELECTRONICA



Las disposiciones aquí consagradas aplicarán de igual manera al envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario.

Se destaca lo siguiente:

- Cuando se realice una transacción comercial de bienes o servicios, o se ingrese a un edificio o local, no podrá obligarse al consumidor a aceptar recibir mensajes comerciales de ninguna índole, salvo aquellos asuntos estrictamente relacionados con el bien o servicio adquirido.
- En aquellos casos de promociones para alimentar bases de datos, el consumidor deberá saberlo y aceptarlo de manera explícita y asimismo deberá contar con un mecanismo ágil, sencillo y eficiente para cancelar en cualquier momento la recepción de mensajes y correos, siempre y cuando no exista el deber contractual de permanecer en la respectiva base de datos de cobro.
- El envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y que realicen llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario, solo podrán hacerlo por dentro de los horarios establecidos para la actividad de cobranza.

EXCEPCIONES



Lo dispuesto en la presente Ley no aplica para aquellas situaciones en las que se realicen contactos con el consumidor para informarlo sobre confirmación oportuna de las operaciones monetarias realizadas, sobre ahorros voluntarios y cesantías, compartirle información solicitada o generar alertas sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas.

SANCIONES



El incumplimiento de las medidas de protección de que trata la presente ley, será sancionado por la **SFC** y la **Superintendencia de Industria y Comercio**, de acuerdo con el marco de competencias previsto en la Ley Estatutaria 1266 de 2008 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

VIGENCIA

La presente Ley entrará en vigor en un plazo de 3 meses contados a partir de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Convenciones

SFC: Superintendencia Financiera de Colombia
SIC: Superintendencia de Industria y Comercio