

Bogotá D.C., 11 de agosto de 2022

C-2022-0018

Honorable Senador  
**FABIO RAUL AMIN SALEME**  
Presidente - Comisión Primera - Senado  
Congreso de la República  
Ciudad.

Asunto: Comentarios y precisiones sobre el Proyecto de Ley 017 de 2021  
Cámara 384 de 2022 Senado “Por medio del cual se establecen medidas que  
protejan el derecho a la intimidad de los consumidores financieros”

Respetado Doctor Fabio Raul:

Reciba un cordial saludo de la Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza –COLCOB.

Con el propósito de enriquecer el debate legislativo en temas alusivos al sector y ampliar la discusión como fuente confiable especializada de conocimiento, nos permitimos compartir algunos comentarios y precisiones, así como adjuntar el documento detallado que con argumentos permita ajustar el proyecto en mención, reconociendo su pertinencia y necesidad, pero dirigiéndola a aquellos sectores no regulados y que salen de la jurisdicción de la Superintendencia Financiera, quienes son, en gran parte, los principales actores que fomentan de manera desorganizada y sin una autorregulación clara el proceso de cobranza, no solo vulnerando la intimidad de los consumidores siendo este el objeto principal de la iniciativa, sino alejándolos de los sistemas formales y lícitos de crédito, en contravía de las políticas gubernamentales de erradicar la pobreza.

Es importante precisar que el crédito es un elemento de vital importancia para la generación del emprendimiento, fortalecer y dinamizar la economía, una alternativa para la materialización de proyectos de vida, consolidándose como un motor esencial del progreso de nuestra sociedad. Teniendo en cuenta esta visión y misión social, debe propenderse por robustecer y fortalecer este instrumento legal dentro

del código de ética y autorregulación, exigido por nuestra asociación, so pena de ser expulsados del gremio, ante el incumplimiento demostrado.

Sin embargo, como inicialmente se dijo, hay sectores no regulados generadores de crédito que desarrollan actividades de cobranza por fuera de las normas y reglas ya existentes y que muy seguramente se mantendrán en tal condición bajo el alcance y contenido de la iniciativa legislativa, que bajo nuestra perspectiva no refleja la intensión y finalidad expresada en su objeto; por el contrario su articulado recae sobre un sector organizado, autorregulado y sobre normativizado, corriendo el grave riesgo de estimular estas prácticas indebidas y desestimulando a un sector que se ha esmerado en avanzar cada día hacia el respeto y trato digno al usuario de crédito, en dificultades como los denominamos en COLCOB.

Por lo tanto, es de vital importancia generar las condiciones apropiadas para mantener y fortalecer todo el ciclo del crédito, reconociendo y recompensando el trabajo desarrollado por aquellas entidades que ha hecho una buena labor bajo los criterios y control de la SFC.

Solicitamos respetuosamente se nos conceda un espacio de socialización o mesas de trabajo en el cual podamos explicar en detalle cada una de las observaciones presentadas en el documento adjunto para lo cual anticipamos nuestra gratitud y estaremos atentos a sus comentarios.

Agradecemos la atención prestada.

Cordialmente,

(original firmado)  
**GLORIA ESPERANZA URUEÑA OSORIO**  
Directora Ejecutiva  
COLCOB

del proyecto de ley desde la particularidad y realidad de nuestro país, pues en su contenido, uno de sus principales propósitos se fundamenta bajo un criterio limitante; fijando horarios y días para realizar las gestiones de contacto al usuario.

Al respecto, es imprescindible contemplar la diversidad de horarios, condiciones y contextos sociales de los usuarios, por lo que se hace necesario poner de presente las últimas cifras reflejadas por el DANE, donde resalta que para el trimestre de marzo a mayo del año 2022, la cifra de informalidad laboral presentada en las 13 ciudades metropolitanas del país asciende al 43,5% en relación con la población que cuenta con un trabajo formal, lo anterior, nos permite inferir que no toda la población tiene un horario laboral o de actividad homogéneo o caracterizada, ni tampoco tiene vinculación y menos aún estabilidad laboral; situación que termina influyendo en el tiempo disponible del usuario, por razones de sus fuentes de ingreso. Los anteriores, entre otros factores, influyen de manera directa e indirecta en la economía de nuestra sociedad, por lo cual los servicios del sector financiero y demás actores crediticios deben apegarse a los horarios adecuados y necesidades que el consumidor fije para su contacto y que las entidades identifiquen en el desarrollo de su relación con el cliente mediante las herramientas tecnológicas, para lo cual se hace necesario garantizar la comunicación y no limitarlos de la manera que se proyecta en la iniciativa. Insistimos en que la norma debe ser “horarios adecuados”

Ahora bien, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC, En la pasada Circular Externa 006 del 17 de Julio de 2022 “*Tratamiento de datos personales para fines de publicidad, marketing o prospección comercial.*” Regula el contacto que ejerce las distintas entidades del sector real, financiero, asegurador o bursátil en el desarrollo de sus actividades, bajo la siguiente instrucción:

**“Sexto. No contactar a las personas en días y horarios que afecten su tranquilidad**

..

*.. Dado lo anterior, el uso de los datos personales para actividades de publicidad y ofrecimiento de productos y servicios únicamente puede realizarse en días y horarios que no afecten la paz ni la intimidad familiar, el horario usual de descanso, ni desconozcan su derecho a la tranquilidad. Por ende, se debe consultar al titular sobre los días y horarios en que se desea ser contactado” (Subrayado fuera de texto)*

Como se puede evidenciar, los sectores representados por la asociación COLCOB, ya vienen siendo sujetos de distintas medidas de regulación por autoridades administrativas como la SFC y la SIC, entidades quienes a su vez, reconocen y resaltan la importancia de poner de presente los horarios adecuados de contacto según la necesidad de cada cliente, contactos que no solo se limitan a la gestión de cobranza, sino también a generar nuevas formas de pago que favorezcan la economía del usuario y el cumplimiento de la obligación. Exigencia que hace parte