

EL COBRO NO DEBE REALIZARSE EN HORARIOS INADECUADOS

Conozca cómo puede blindarse ante los abusos de las casas de cobranza

CALI_ Hoy en día como consecuencia del aumento de los créditos de consumo es normal que haya atrasos en el pago de créditos o tarjetas del sector financiero y que, por este motivo, empiecen las llamadas para cobrarle. Precisamente, de acuerdo con la *Superintendencia Financiera*, la cartera vencida a julio de este año registró un saldo de \$22,7 billones.

Si usted es uno de los consumidores que se ha colgado con el pago de sus obligaciones es necesario que tenga claro que las personas que llaman a recordarle la obligación en cada momento tienen unos límites que deben seguir y que usted tiene medios para quejarse y evitar los abusos.

Expertos consultados por *AL* para saber ¿hasta dónde pueden llegar las casas de cobranza?, explican qué debe hacer. En ese sentido, el consumidor tiene que saber que tiene varias vías para acudir si siente que está abusando al momento de realizar el cobro. Como primera medida, el usuario puede asistir a la entidad y acudir al Defensor del Consumidor Financiero para explicar y presentar pruebas que las casas de cobranzas están extralimitando en sus funciones. Debe tener en cuenta que cada entidad tiene un funcionario encargado de velar por el consumidor y en primera instancia lo más recomendable es acudir a él.

“La mejor arma que tiene un consumidor para evitar o blindarse de los cobros abusivos por parte de las entidades financieras o sus delegadas casas de cobranza tiene que ver con el conocimiento de sus derechos, los

GUÍA DE MEJORES PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE COBRANZA



Según la Superintendencia Financiera, la cartera vencida a julio de 2019 registró un saldo de **\$22,7 billones**.



¿QUÉ ES LA COBRANZA?

LAS ENTIDADES VIGILADAS O LAS EMPRESAS DE COBRANZA DEBEN



Actuar en el marco de la Ley



Cumplir con el deber de confidencialidad



Establecer procedimientos para la atención de las quejas que reciban por los métodos de cobranza



No afectar los derechos de los consumidores financieros, como contactarlos en horarios no adecuados



Utilizar un lenguaje claro y sencillo con el consumidor



Mantener actualizados los montos pagados por el cliente



Se pueden realizar directamente



o a través de una empresa especializada



Contar con políticas y procedimientos explícitos para la selección de la empresa de cobranza

Conjunto de actividades que desarrollan las entidades vigiladas con el fin de recuperar la cartera u obtener el pago de las acreencias por parte de sus clientes

Fuente: Superfinanciera

Gráfico: LR-VT

cuales se encuentran entre otras normas en el Estatuto de Protección del Consumidor Financiero y cuya finalidad es imponer los deberes que deben observar estas entidades con sus clientes o usuarios”, explicó **José Carlos Hernández Zuluaga**, profesor del programa de Derecho del *Poligran* sede Medellín.

Por su parte, **Sandra Martínez Buitrago**, decana e investigadora de la *Universidad Piloto de Colombia*, destacó que, “la ley 1328 de 2009 se encarga de revisar qué es lo que deben hacer realmente las casas de cobro y

qué deben hacer las personas que se sientan vulneradas por estas casas. En esta ley se reitera que la gestión de cobro al deudor debe efectuarse de una manera respetuosa y en horarios adecuados”.

También, **Martínez** señaló que, “si el consumidor se siente acosado por las casas de cobranza puede tomar los datos del funcionario e interponer la queja ante la *Defensoría del Consumidor Financiero* de la *Superintendencia Financiera* o en la *Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza (Colcob)*”.

Entre tanto, **José Augusto Ramírez**, coordinador de investigación de la Escuela de Negocios de la *Unigraria* agregó que, “es fundamental que el consumidor financiero conozca el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), el cual explica cuáles son los derechos y obligaciones que tenemos como consumidores financieros y además habla sobre las obligaciones y derechos que tienen las entidades bancarias”.

XIMENA GONZÁLEZ VIDAL

@ximegonzalez22
#Consumidores



SÍGANOS EN:

asuntoslegales.com.co
Para leer más acerca del proceso de elección al Fiscal General.



XIMENA GONZÁLEZ VIDAL
@ximegonzalez22
#Elecciones2019



COLPRENSA

La ministra del Interior, Nancy Patricia Gutiérrez, dijo que está listo plan para proteger candidatos.

MÁS DE 20.000 ASPIRANTES NO FUERON CONSULTADOS

Partidos no revisaron antecedentes de candidatos

BOGOTÁ_ El *Gobierno Nacional* reclamó a los partidos políticos por no haber revisado los antecedentes e inhabilidades de sus candidatos a las elecciones locales del próximo 27 de octubre, en la ventanilla única del *Ministerio del Interior*, antes de darles su aval.

De acuerdo con **Nancy Patricia Gutiérrez**, ministra del *Interior*, se hicieron 251.000 consultas en la ventanilla única del *Ministerio*, de las cuales 140.000 fueron alrededor de candidatos, que corresponden a 80% de los

estos. Lo que significa que 24.000 candidatos no fueron consultados en este mecanismo.

En ese sentido, la ministra destacó que, “por algo el señor procurador **Fernando Carrillo** advirtió hace unos días al *Consejo Nacional Electoral (CNE)* que había candidatos que deberían ser revocados por cuenta de posibles inhabilidades e impedimentos”.

Vale destacar que, el pasado 10 de septiembre, el *CNE* revocó 78 candidaturas a Con-

cejos, Alcaldías, Asambleas y Juntas Administradoras Locales por inhabilidades, antecedentes disciplinarios y hasta doble militancia. Mientras que ocho días antes el organismo electoral había tumbado otras 85 aspiraciones por inhabilidades.

La jefe de esta cartera lamentó que los pactos que se realizaron con las autoridades para frenar las agresiones políticas entre candidatos no hayan surtido el efecto esperado en las diferentes regiones del país y

señaló que de los casos de homicidios contra candidatos que se han presentado hay antecedentes de confrontaciones entre contrincantes.

Por su parte, el ministro de *Defensa*, **Guillermo Botero**, aseguró que “economías criminales quieren imponer sus candidatos o evitar otros para defender sus intereses. Ese es el fondo de la problemática actual”.