



## **COBRO OBLIGACIONES, USO DE DATOS PERSONALES, AUTORIZACIÓN DEL TITULAR**

Concepto 2022087881-004 del 9 de junio de 2022

**Síntesis:** Cualquiera sea el canal utilizado, es un deber de las entidades vigiladas informar de manera previa al consumidor financiero sobre los mecanismos implementados para adelantar las labores de cobranza prejudicial.

«(...) consulta si una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia puede adelantar el “cobro de obligaciones crediticias en mora a través de whatsapp”.

Sobre el particular, amablemente le informamos que nuestra legislación financiera no señala de modo específico el tipo de canales que deban utilizar las entidades vigiladas en sus gestiones de cobranza. Sin embargo, las directrices previstas en el Régimen de Protección al Consumidor Financiero consagrado en la Ley 1328 de 2009 están dirigidas a imponer a tales entidades una serie de obligaciones específicas relacionadas con atención a sus clientes y, de manera particular, en punto a las gestiones cobranza les ordena:

Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados (artículo 7, literal h).

Es en desarrollo del anterior precepto, del principio de debida diligencia a cargo de sus entidades vigiladas previsto en el literal a) del artículo 3 de la precitada ley y con el fin de velar por el respeto de los derechos de los consumidores financieros, que esta Superintendencia imparte instrucciones generales a sus vigiladas en punto a la gestión de cobranza a deudores morosos a través de su Circular Básica Jurídica (C.E. 029 de 2014, Parte I Título III, Capítulo I, numeral 5), las cuales deben ser acatadas por las entidades destinatarias con independencia que la gestión sea realizada directamente por éstas o a través de terceros.

Entre las reglas señaladas en el citado numeral, se dispone que las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros de manera clara, cierta, precisa, suficiente y de fácil comprensión, 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” (subnumeral 5.2.2.1).

En esta misma línea, según dispone su subnumeral 5.2.3.12., corresponde a dichas entidades “establecer mecanismos tendientes a 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” y, en el contexto de esta obligación, como se señala en el numeral 6 del Capítulo I, Título IV, Parte I de la Circular Básica Jurídica, dar estricto cumplimiento a las normas relacionadas con protección de datos y habeas data (Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012).

Y en materia protección de datos y habeas data, es importante anotar que, en virtud del principio de libertad y la finalidad, el tratamiento de datos personales solo puede realizarse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular (Ley 1581 de 2012, artículo 6, literal c). Así mismo, el responsable del tratamiento debe informar al Titular al momento de solicitar la referida autorización, el tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo<sup>1</sup>.

En ese sentido, este Ente Supervisor manifestó mediante oficio 2018051641-001 del 6 de junio de 2018 que “**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”<sup>2</sup> (se resalta).

De lo expuesto, se concluye en punto a su inquietud, que cualquiera sea el canal utilizado, es un deber de las entidades vigiladas el informar de manera previa al consumidor financiero sobre los mecanismos implementados para adelantar las labores de cobranza prejudicial y, en caso de requerir el uso de datos personales de contacto del cliente, la exigencia de contar con la autorización expresa en ese sentido por parte del titular de información.

(...).»

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

---

<sup>1</sup> Artículo 12 Ley 1581 de 2012.

<sup>2</sup> El referido pronunciamiento se encuentra disponible para consulta del público en general en nuestra página web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) enlace Normativa/Conceptos y Jurisprudencia/Buscador de Conceptos Jurídicos y Jurisprudencia.