



28 de mayo de 2007  
Circular No. 032-2007

Señor (a)  
Gerente General  
Ciudad.-

Referencia: Gestión de Cobro

Señor(a) Gerente General:

En atención a denuncias y consultas recibidas de los usuarios de los servicios bancarios, referente a gestiones de cobro, específicamente en cuanto a llamadas realizadas en horas y días no habituales por funcionarios bancarios y empresas de Call Center, le informamos que el Artículo No. 230 del Código de Comercio establece que las obligaciones mercantiles no serán exigibles sino durante las horas habituales de trabajo.

En este sentido las entidades bancarias deben realizar sus gestiones de cobro dentro del marco de las disposiciones legales. En el caso que nos ocupa, toda entidad bancaria tiene que gestionar la recuperación o cobro de sus operaciones activas dentro del horario de trabajo comunicado a esta Superintendencia de Bancos.

Le solicitamos al señor Gerente se sirva impartir las instrucciones pertinentes, a fin de que la entidad que usted dirige cumpla con las disposiciones legales correspondientes, respetándose el tiempo y espacio que todo ser humano comparte en la privacidad, sosiego y paz de su hogar.

Atentamente,

Amauri A. Castillo  
Superintendente Interino