

Protección de Consumidores Financieros y Servicios

Resumen Ejecutivo

1. La ley busca proteger a los consumidores financieros y de servicios de prácticas comerciales abusivas en la gestión de cobranza.
2. Establece restricciones para las entidades que adelanten gestiones de cobranza, como visitas al domicilio o lugar de trabajo del consumidor financiero o de servicios.
3. Permite excepciones para contactos relacionados con operaciones monetarias, ahorros voluntarios y cesantías, así como información solicitada por el consumidor o alertas sobre transacciones fraudulentas.
4. Establece sanciones para el incumplimiento de las medidas de protección establecidas en la ley.

Puntos Clave:

1. Se prohíben visitas al domicilio o lugar de trabajo del consumidor financiero o de servicios sin autorización expresa.
2. Se exceptúan contactos relacionados con operaciones monetarias, ahorros voluntarios y cesantías.
3. El incumplimiento de las medidas de protección establecidas en la ley se sancionará por las Superintendencias Financiera de Colombia y de Industria y Comercio.

Conclusiones

La presente ley busca mejorar la protección de los consumidores financieros y de servicios, limitando las prácticas comerciales abusivas en la gestión de cobranza. Al establecer restricciones claras para las entidades que adelanten dicha gestión y exceptuar contactos necesarios, se pretende evitar situaciones de estrés o vulnerabilidad para los consumidores.