

## Los honorarios de cobranza en su crédito

### ¿Por qué se generan honorarios de cobranza?

El incumplimiento del deudor en el pago oportuno del crédito (mora o retardo) y/o en la cantidad indicada para la correspondiente cuota, conduce al acreedor a utilizar los medios legales a efectos de recaudar el pago. Dentro de las opciones está el cobro prejurídico y la iniciación del proceso judicial, ya sea que la entidad lo haga directamente o a través de abogados externos.

### ¿Qué gestión debe adelantar la entidad vigilada para exigir el pago de honorarios por gastos de cobranza?

Si bien es la conducta irregular del deudor incumplido la que genera el cobro y, por tanto, corresponde a este asumirlo, el solo hecho del incumplimiento no es el que genera honorarios, sino que efectivamente la entidad debe haber realizado una gestión para que puedan trasladarse tales gastos al deudor por cuanto estos deben haberse causado, es decir, la entidad debe haber hecho el intento, por cualquier medio legalmente admitido, para recuperar el dinero adeudado a fin de evitar acudir a instancias superiores como la iniciación de acciones ejecutivas, a tal punto que si se cobraron y no se ha adelantado actividad alguna por parte de la entidad, dicho valor deberá aplicarse al interés de mora (Artículo 65 de la Ley 45 de 1990).

### ¿Qué es cobro prejurídico?

Es el despliegue de la actividad profesional que efectúa el acreedor en procura de recaudar el valor de la obligación en mora sin que medie un proceso judicial, es decir, se trata de un cobro extraprocesal y persuasivo previo.

### ¿Qué es cobro judicial?

Es el ejercicio de la acción de cobro mediante la instauración de las acciones ejecutivas a través de un proceso judicial ante los jueces de la República. En este caso se trata de

honorarios procesales, los cuales serán de cargo del deudor junto con las costas y gastos del proceso, según la labor ejecutada por el profesional.

**¿La tarifa de honorarios de cobranza está regulada legalmente?  
¿Cuál es el monto que debe pagarse por estos gastos de cobranza?**

No hay regulación alguna al respecto, de manera que el monto lo establecen las mismas entidades usualmente mediante un porcentaje sobre el valor adeudado. Así entonces, estos aspectos se rigen por lo que establezca el contrato en virtud del principio de la autonomía de la voluntad.

**¿Cuál es la forma como deben proceder las entidades vigiladas para recaudar el pago?**

Lo relativo al manejo y forma de proceder de las entidades para efectuar las labores de cobranza no está regulado expresamente en la Ley, ello depende de las políticas internas de la entidad. Sin embargo, las entidades deben actuar siempre dentro del marco del deber general de debida diligencia en la prestación del servicio de manera que debe ponderarse la forma como se adelantan tales actividades a efectos de no vulnerar los derechos de los consumidores en cuanto a hora de las llamadas, lenguaje utilizado en las comunicaciones, funcionarios a quien acudir para realizar los eventuales acuerdos de pago e información a suministrar, entre otros.

**¿El pago de los honorarios de cobranza por parte del deudor es igual en créditos de vivienda y en otros créditos?**

No. En los créditos de vivienda, por disposición legal, los gastos en que incurran las entidades financieras por concepto de la cobranza correrán por cuenta de la respectiva institución vigilada hasta el momento en que se presente la demanda, es decir durante el cobro prejurídico; de ahí en adelante, es decir, el cobro judicial, sí será de cargo del deudor. En los demás créditos ello lo establece directamente cada entidad de acuerdo con sus políticas internas.

## ¿Cómo se aplica el pago de una cuota cuando se han generado honorarios de cobranza?

En los casos de retraso en el pago de la cuota, ya sea porque no se cancela la totalidad de lo indicado o porque se cancela con posterioridad a su vencimiento, cualquier pago que se haga se imputa primero a intereses de mora, gastos de cobranza si los mismos se han generado, y luego sí a los componentes de la cuota (interés remuneratorio, capital y primas de seguros): así lo establece la Ley.

### ¿Los honorarios de cobranza constituyen intereses?

De otro lado, en cuanto a si los pagos por concepto de honorarios de abogado constituyen intereses, se distinguen dos situaciones:

- A. Si la labor es realizada directamente por el acreedor a través de su personal, las sumas que pague el deudor por concepto de honorarios se reputarán como intereses (no como gastos de cobranza).
- B. Si, por el contrario, el cobro lo realizan personas ajenas a la entidad acreedora, los honorarios deben ser asumidos por el deudor y no se considerarán intereses (concepto 1998028328 de la Superintendencia Bancaria).