



POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA
RESPECTUOSA CON LA INTIMIDAD DE LOS
CONSUMIDORES

Código: PR-OT-012
Versión: 001.
Fecha: 18 – sep -2023

POLÍTICA DE GESTIÓN DE COBRANZA RESPECTUOSA CON LA INTIMIDAD DE LOS CONSUMIDORES

1. OBJETO. La política de gestión de cobranza respetuosa con la intimidad de los consumidores tiene como objeto implementar en el gobierno corporativo de **GRUPO ASECOB** las directrices impartidas por el Congreso de la República a través de la ley 2300 del año 2023, protegiendo así a la organización de investigaciones y sanciones administrativas por el incumplimiento de esta normatividad.

2. ALCANCE. Esta política aplica a todas las áreas, departamentos y procesos de la compañía que realicen gestiones de cobranza pre jurídica en cualquiera de las sedes existentes a nivel nacional y que llegasen a existir. Las disposiciones aquí plasmadas son de obligatorio cumplimiento, así como las modificaciones que eventualmente se realicen.

3. MARCO LEGAL. La Constitución Política de Colombia, Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y Ley 2300 de 2023, y normas, decretos y resoluciones que las reglamenten, modifiquen o deroguen.

4. PRINCIPIOS. Serán principios rectores de esta política, los siguientes:

- a) **Dignidad.** Todas las prácticas de cobranza se realizarán respetando la dignidad humana de los consumidores, y, por consiguiente, los derechos fundamentales que le asisten.
- b) **Respeto.** Para la gestión de cobranza se eliminarán todos los términos ofensivos, denigrantes e intimidatorios. No se entenderán como términos intimidatorios la acción de informar al consumidor de las consecuencias legales de su incumplimiento.
- c) **Intimidad.** Para la gestión de cobranza se respetará la esfera personal, privada o íntima de los consumidores, absteniéndose de contactarlos en horarios y periodos distintos a los plasmados en esta política, o de indagar o cuestionar al consumidor en aspectos inherentes a su vida personal.
- d) **Segmentación.** No todos los casos son iguales, por ello, el manejo, opciones y alternativas de pago que se le dé a cada consumidor partirá de un análisis profesional de cada caso en particular.

5. DEFINICIONES. Para la interpretación de la presente política, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- a) **Derecho a la intimidad.** Hace referencia a la facultad de toda persona de contar con un aspecto reservado e íntimo de su vida, inmune al escrutinio público o de terceros.
- b) **Consumidor.** Para efectos de esta política se entenderá por *consumidor* el sujeto deudor, el codeudor, avalista o la persona que tiene a su cargo el cumplimiento de una obligación vencida, respecto del cual se realizarán las gestiones de cobranza.

- c) **Contacto directo.** Se entenderá por contacto directo el momento en el cual se pueda entablar una conversación efectiva con el consumidor al recibir una respuesta de su parte.
- d) **Gestión de cobranza.** Actos por los cuales se exige el cumplimiento de una obligación, a través de alternativas de pago o persuadiendo su cumplimiento.
- e) **Asesor de cobranza.** Sujeto encargado de realizar las gestiones de cobranza.
- f) **Canales de contacto.** Medios físicos y digitales por los cuales se puede contactar al deudor para realizar las gestiones de cobranza.
- g) **Horario.** Periodo de tiempo en que se puede contar al consumidor para realizar las gestiones de cobranza.
- h) **Periodicidad.** Número de veces en un periodo de tiempo en que se puede contactar al consumidor para realizar las gestiones de cobranza.

Con sustento en la exposición que antecede, se imparten las siguientes directrices:

CAPITULO I.

DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA

ARTÍCULO 1. AUTORIZACIÓN DE LOS CANALES DE CONTACTO. Los Asesores de Cobranza antes de iniciar las gestiones de cobro deberán enunciar y socializar al consumidor los canales por los cuales podrá ser contactado, a efectos de que este elija en cuales podrá serlo.

PARAGRAFO 1. La anterior disposición será de obligatorio cumplimiento, inclusive si el afiliado cuenta con la autorización previa por parte del consumidor.

ARTÍCULO 2. HORARIO PARA REALIZAR GESTIONES DE COBRANZA. Siempre y cuando exista un contacto directo con el consumidor, las gestiones de cobranza únicamente se podrán realizar en el siguiente horario: de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 07:00 p.m. y los sábados de 08:00 a.m. a 03:00 p.m.

PARAGRAFO 1. Se podrá contactar al consumidor en horarios diferentes a los señalados, cuando se cuente con la autorización previa y expresa. El asesor de cobranza deberá inducir esta autorización de acuerdo con la segmentación de cada caso particular.

PARAGRAFO 2. En ninguna circunstancia se podrá contactar al consumidor los domingos y festivos.

ARTÍCULO 3. PERIODICIDAD. Siempre y cuando exista un contacto directo con el consumidor, los asesores de cobranza solo podrán contactarlo una vez al día y por un solo canal a la semana.

PARAGRAFO 1. Se podrá contactar al consumidor en más de una ocasión al día y por varios canales a la semana cuando se cuente con la autorización previa y expresa de este, la cual, el asesor de cobranza deberá inducir de acuerdo con la segmentación de cada caso particular.

ARTÍCULO 4. PROHIBICIÓN DE CONTACTAR A LAS REFERENCIAS DEL CONSUMIDOR. En ninguna circunstancia se podrá contactar a las referencias personales, laborales o de cualquier índole del consumidor.

ARTÍCULO 5. VISITAS DOMICILIARIAS. Por regla general no se podrán realizar gestiones de cobranza desplazándose al domicilio o al lugar de trabajo del consumidor.

PARAGRAFO 1. Se podrán realizar visitas domiciliarias cuando la obligación a cobrar se haya adquirido a través de microcréditos, crédito de fomento, desarrollo agropecuario o rural, y siempre y cuando se cuente con la autorización previa y expresa del consumidor.

PAGRAFO 2. También se podrán realizar visitas domiciliarias cuando no se cuente con la información actualizada de los canales autorizados para el contacto, o cuando por ningún medio se haya podido contactar al consumidor. En este último caso deberá constar en el registro respectivo la evidencia que acredita la imposibilidad de contacto.

ARTÍCULO 6. En ninguna circunstancia se podrá indagar y/o cuestionar al consumidor el motivo de la mora.

CAPITULO II. DISPOSICIONES PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS DIRECTIRCES IMPARTIDAS

ARTÍCULO 7. MODIFICACIONES DE LOS PROTOCOLOS DE COBRANZA. Para el cumplimiento de esta política sin afectar la productividad de cobro o recaudo, se modificarán los scripts o guiones de gestión para capacitar a los asesores de cobranza a obtener la autorización del consumidor respecto de los canales por los cuales podrá ser contactado, procurando la aceptación de usar la mayor cantidad de medios de contacto disponibles.

Igualmente, se modificarán los scripts o protocolos para eliminar cualquier disposición que induzca al asesor de cobranza a cuestionar al consumidor el motivo de la mora.

ARTÍCULO 8. ADECUACIONES EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN. Para el estricto cumplimiento de esta política se modificará el software de gestión, con el fin de cumplir las siguientes finalidades:

- Identificar cada uno de los canales autorizados por el consumidor.
- Identificar cuando haya contacto directo con el consumidor, para que el software solo permita realizar un contacto en el día y por un solo canal en la semana. Salvo cuando se cuente con las autorizaciones que trata esta política.
- Eliminar cualquier codificación que lleve al asesor de cobranza a preguntar el motivo de la mora.
- Retirar de los datos de contacto los pertenecientes a las referencias personales o de cualquier índole del consumidor.

ARTÍCULO 9. AUTORIZACIONES. Todas las autorizaciones que trata esta política deberán constar de forma clara y expresa en el software de gestión, y demás registros que se implementen.

ARTÍCULO 10. MASIVIDADES. Cuando se envíen masividades se tendrá un comunicado adicional al mensaje, donde el deudor autoriza seguir enviando información a través de estos canales o medios, para los casos que no se tenga contacto directo.

ARTÍCULO 11. ACTUALIZACIÓN DE BASES DE DATOS. Se actualizarán las bases de datos con la autorización del consumidor respecto de los canales por los que desea ser contactado.

ARTÍCULO 12. AUTORIZACIÓN POR PARTE DE UN TERCERO. Las anteriores disposiciones aplican igualmente para aquellos casos en que las gestiones de cobro se realizan frente a un tercero autorizado por el consumidor.

ARTÍCULO 13. AUDITORIA. Para garantizar el estricto cumplimiento de esta política, todas las gestiones de cobro que realicen los asesores de cobranza, por cualquier medio, serán supervisadas y auditadas por el director de cartera, oficial de privacidad, o personal que, para el efecto, la empresa encomiende esta labor.

ELABORÓ Francisco David Bravo Rodríguez. CARGO Coordinador Jurídico.	REVISÓ Jhon Fredy Gómez Aroyave CARGO Directo Operativo.	APROBÓ Johanna Patricia Gonzalez Casallas CARGO Gerente Corporativa
FECHA Septiembre 18 de 2023	FECHA Septiembre 18 de 2023	FECHA Septiembre 18 de 2023