

	<b>POLÍTICA DE APLICACIÓN DE LA LEY 2300 DE 2023</b>		Código:	PT-PGE-006
			Versión:	0
			Fecha:	09/10/2023
			INTERNO	

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.
2. OBJETIVO.
3. CAMPO DE APLICACIÓN.
4. EXCEPCIONES DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA.
5. DEFINICIONES.
6. NORMAS APLICABLES.
7. ASPECTOS ESPECIFICOS DE LA POLITICA DE APLICACIÓN DE LA LEY 2300 DE 2023.
8. VIGENCIA DE LA POLÍTICA.

### 1. INTRODUCCIÓN.

En la sociedad moderna, la vida de un individuo se encuentra en constante interacción con otros miembros de la sociedad, así como con entidades abstractas e instituciones que influyen en su día a día. Estas interacciones, mediadas en gran medida por avances tecnológicos, involucran actividades económicas fundamentales para la vida en sociedad. Sin embargo, en un mundo cada vez más interconectado, es esencial preservar espacios de intimidad que estén libres de injerencias externas, garantizando así la protección del derecho a la intimidad personal y familiar.

La Ley 2300 de 2023, que establece medidas para proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, tiene un impacto significativo en las operaciones de C.A.C Abogados SAS. Esta política tiene como objetivo guiar la implementación de esta ley en nuestra organización, asegurando su cumplimiento y promoviendo el respeto por el derecho a la intimidad de los consumidores.

El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia consagra tres derechos fundamentales de trascendental importancia para la dignidad humana en un Estado Social y Democrático de Derechos. Estos derechos son el derecho a la intimidad personal y familiar, el buen nombre y el habeas data. En el contexto del presente proyecto de ley, el foco recae en el primero de ellos, el derecho a la intimidad, tal como está consagrado en la Carta Magna: "Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar (...) y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar."

Es crucial subrayar que esta ley busca proteger un aspecto específico del derecho fundamental a la intimidad, en lugar de regularlo en su totalidad. Por lo tanto, no se requiere tramitarla como una Ley Estatutaria, sino que es adecuada para el trámite ordinario. En virtud de su materia, corresponde que el primer debate en cada Cámara sea llevado a cabo por las Comisiones Primeras Constitucionales. En este contexto, es relevante citar lo que ha expresado la Corte Constitucional sobre el tema.

Este proyecto de ley, al buscar proteger el derecho a la intimidad en momentos específicos, se ajusta a los criterios y principios señalados por la Corte Constitucional y contribuye a la protección de un aspecto esencial de la dignidad humana y los derechos fundamentales de los ciudadanos.

### 2. OBJETIVO DE LA PRESENTE POLITICA.

El objetivo principal de esta política es establecer las directrices y procedimientos necesarios para garantizar el cumplimiento de la Ley 2300 de 2023 en C.A.C Abogados SAS. Se busca proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, limitando las comunicaciones intrusivas, como llamadas y mensajes de cobro, durante horas específicas, los domingos y festivos. Además, se busca asegurar

	<b>POLÍTICA DE APLICACIÓN DE LA LEY 2300 DE 2023</b>		Código:	PT-PGE-006
			Versión:	0
			Fecha:	09/10/2023
			INTERNO	

que todas las personas conozcan sus deberes y obligaciones según esta ley, así como las posibles sanciones y consecuencias por su incumplimiento.

### 3. CAMPO DE APLICACIÓN.

La Política de Aplicación de la Ley 2300 de 2023 "Protección del Derecho a la Intimidad de los Consumidores" se aplica a todos los cargos y funciones dentro de C.A.C Abogados SAS, con especial énfasis en aquellos que tienen un rol directo o indirecto en las gestiones de cobranza y el manejo de información relacionada con consumidores. A continuación, se detalla cómo se aplica esta política dependiendo el tipo de cargo:

- **Core del Negocio:**

Esta categoría comprende a aquellos empleados de C.A.C Abogados SAS que desempeñan roles directamente relacionados con las actividades centrales de la empresa, que involucran la gestión de cobranza y atención a clientes. Los cargos en esta categoría tienen un contacto más frecuente con los consumidores y están involucrados en la recuperación de deudas y en el manejo de información financiera y personal de los mismos.

La Ley 2300 de 2023 establece regulaciones específicas para la protección del derecho a la intimidad de los consumidores en el contexto de las actividades de cobranza y atención al cliente. Esto incluye restricciones en los horarios de contacto, la periodicidad de las comunicaciones y las restricciones en la recopilación de información personal. Los cargos relacionados directamente con la operación deben cumplir estrictamente con estas regulaciones para garantizar el respeto de los derechos de los consumidores y evitar posibles sanciones legales.

- **Áreas de Apoyo**

Esta categoría abarca a los empleados que desempeñan roles en áreas de apoyo de la empresa, como recursos humanos, tecnología de la información, gestión administrativa, entre otros. Aunque estos cargos no tienen una interacción directa con los consumidores en el contexto de la gestión de cobranza, también están sujetos a la Ley 2300 de 2023.

Es importante que los empleados en áreas de apoyo comprendan esta ley, ya que pueden estar involucrados en la definición de procesos, sistemas y políticas que impacten indirectamente en las actividades de cobranza y atención al cliente. Además, deben estar al tanto de las regulaciones de privacidad de datos y la importancia de proteger la información personal de los consumidores en el ámbito de sus funciones.

En resumen, esta política se aplica a todos los empleados y colaboradores de C.A.C Abogados SAS, independientemente de si desempeñan roles directamente relacionados con la operación o en áreas de apoyo. Todos los empleados deben cumplir con las regulaciones de la Ley 2300 de 2023 y garantizar la protección del derecho a la intimidad de los consumidores en el ejercicio de sus funciones, ya que el incumplimiento de esta ley puede tener implicaciones legales y sanciones tanto para la empresa como para los individuos involucrados.

### 4. EXCEPCIONES A LA APLICACIÓN DE LA PRESENTE POLÍTICA.

Hasta la fecha de implementación de esta política, no se han identificado excepciones específicas a la aplicación de la Ley 2300 de 2023 y, por ende, a esta política en C.A.C Abogados SAS. Sin

	<b>POLÍTICA DE APLICACIÓN DE LA LEY 2300 DE 2023</b>		Código:	PT-PGE-006
			Versión:	0
			Fecha:	09/10/2023
			INTERNO	

embargo, se reconoce que las entidades reguladoras y de supervisión, como la Superintendencia Financiera de Colombia, pueden emitir directrices o establecer excepciones según su criterio y las necesidades cambiantes del sector.

Por lo tanto, esta política se mantendrá actualizada y flexible para adaptarse a cualquier excepción o modificación de la ley que sea emitida por las entidades competentes. Se espera que todos los empleados y colaboradores estén atentos a cualquier comunicación oficial de las entidades reguladoras que pueda afectar la aplicación de esta política y se tomarán las medidas necesarias para cumplir con las nuevas directrices o excepciones, en caso de que se presenten.

Es responsabilidad de todos los empleados y colaboradores de C.A.C Abogados SAS mantenerse informados sobre las actualizaciones legales y regulatorias relacionadas con la Ley 2300 de 2023 y comunicar cualquier cambio a la gerencia y el equipo de cumplimiento normativo para garantizar el cumplimiento continuo de las obligaciones legales en materia de protección del derecho a la intimidad de los consumidores.

## 5. DEFINICIONES.

- **Autorización Expresa:** El consentimiento inequívoco y específico otorgado por un consumidor para permitir que un gestor de cobranza lo contacte o realice ciertas gestiones de cobranza.
- **Avalista, Codeudor o Deudor Solidario:** Personas que asumen la responsabilidad conjunta o subsidiaria de una obligación financiera junto con el deudor principal.
- **Canales:** Los medios o plataformas de comunicación utilizados por los gestores de cobranza para contactar a los consumidores, los cuales deben ser autorizados previamente por estos últimos.
- **Contacto Directo:** Cualquier interacción que implique una comunicación directa entre un gestor de cobranza y un titular de obligación, durante la cual se transfiere información al cliente que podría generar una negociación relacionada con la deuda u obligación pendiente. Este tipo de contacto se caracteriza por ser una comunicación personal y sin intermediarios, donde se discuten los detalles de la situación financiera y las posibles soluciones.
- **Contacto:** Toda comunicación o interacción entre un gestor de cobranza y un consumidor, que puede ocurrir a través de diversos medios, incluyendo llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos u otros canales de comunicación.
- **Crédito de Fomento, Desarrollo Agropecuario o Rural:** Préstamos destinados a impulsar proyectos agrícolas, ganaderos u otros relacionados con el desarrollo rural y el fomento económico en áreas rurales.
- **Entidades vigiladas por la Superintendencia de Industria y Comercio:** Empresas que ofrecen servicios financieros, de crédito, telecomunicaciones u otros servicios que involucran la gestión de datos personales y financieros de los consumidores. Estas empresas deben cumplir con las regulaciones específicas de la SIC para garantizar la privacidad y seguridad de la información de los consumidores en sus operaciones comerciales.
- **Entidades Vigiladas por la Superintendencia Financiera:** Organizaciones y empresas que están bajo la supervisión y regulación de la Superintendencia Financiera de Colombia debido a su naturaleza y actividades financieras.

	<b>POLÍTICA DE APLICACIÓN DE LA LEY 2300 DE 2023</b>		Código:	PT-PGE-006
			Versión:	0
			Fecha:	09/10/2023
			INTERNO	

- **Gestiones de Cobranza:** Todas las acciones y actividades relacionadas con la recuperación de deudas o cobro de obligaciones financieras, ya sea realizadas por la entidad original o terceros.
- **Intimidación Familiar:** El ámbito reservado y privado de la vida de una persona que incluye sus relaciones y asuntos familiares.
- **Intimidación Personal:** El espacio privado y protegido de la vida de una persona que incluye sus pensamientos, emociones y actividades personales.
- **Llamada Respetuosa:** Una comunicación telefónica realizada por un gestor de cobranza de manera educada, cortés y sin invadir la intimidad del consumidor.
- **Microcréditos:** Préstamos de pequeña cuantía otorgados a individuos o microempresas para fines específicos, generalmente con condiciones y requisitos simplificados.
- **Obligación:** Un compromiso legal o contractual que una persona tiene hacia otra para cumplir con ciertos deberes, como el pago de una deuda.
- **Periodicidad:** La frecuencia o intervalo de tiempo determinado en el cual un consumidor puede ser contactado por un gestor de cobranza, de acuerdo con lo establecido en la Ley 2300 de 2023.
- **Persona Jurídica:** Una entidad legal creada por uno o más individuos para llevar a cabo actividades comerciales o legales en su nombre.
- **Persona Natural:** Un individuo como entidad legal, en contraste con una entidad o persona jurídicas.
- **Referencias Personales:** Información proporcionada por un consumidor sobre individuos cercanos que pueden ser contactados en caso de necesidad o como referencia de su historial crediticio.
- **Transacción:** Un acuerdo formal o interacción entre dos o más partes que involucra la transferencia de bienes, servicios, dinero u obligaciones.
- **Visitas Domiciliarias:** El acto de un gestor de cobranza que se presenta en el domicilio o lugar de residencia del consumidor con el fin de realizar gestiones de cobranza, sujeto a ciertas excepciones legales.

Estas definiciones tienen como objetivo proporcionar claridad y precisión en la interpretación de los términos utilizados en esta política y su relación con la Ley 2300 de 2023.

## 6. NORMAS APLICABLES

**La Política de Aplicación de la Ley 2300 de 2023** "Protección del Derecho a la Intimidad de los Consumidores" en C.A.C Abogados SAS se sustenta en una serie de normas y regulaciones legales, así como en los principios jurisprudenciales emitidos por la Corte Constitucional y otras disposiciones relevantes. Las normas que rigen esta política incluyen:

**Ley 2300 de 2023:** "Por medio de la cual se establecen medidas que protegen el derecho a la intimidad de los consumidores". Esta ley es la base de la política y establece los principios y regulaciones para la protección de la intimidad de los consumidores en el contexto de las gestiones de cobranza.

 <b>ABOGADOS</b> <i>Compañía Consultora y Administradora de Cartera</i>	<b>POLÍTICA DE APLICACIÓN DE LA LEY 2300 DE 2023</b>		Código:	PT-PGE-006
			Versión:	0
			Fecha:	09/10/2023
			INTERNO	

**Constitución Política de Colombia (Artículo 15):** Se consagra el derecho a la intimidad personal y familiar como uno de los derechos fundamentales, y se establece la obligación del Estado de respetarlo y hacerlo respetar.

**Ley 1266 de 2008:** "Por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas 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". Esta ley establece las bases para el tratamiento de la información personal de los consumidores.

**Ley 1581 de 2012:** "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales". Esta ley complementa la regulación sobre la protección de datos personales y establece los deberes y responsabilidades de las organizaciones en el manejo de esta información.

**Ley 1480 de 2011:** Esta ley establece el Estatuto del Consumidor en Colombia y es aplicable a la Ley 2300 de 2023. El Estatuto del Consumidor establece las normas para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en Colombia.

**Decreto 1074 de 2015:** Este decreto reglamenta el Estatuto del Consumidor y es aplicable a la Ley 2300 de 2023. El decreto establece las normas para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en Colombia.

**Decreto 1377 de 2013:** Regula la protección de datos personales en Colombia. Este decreto establece las normas para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales en Colombia.

Normas y regulaciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y otras entidades regulatorias: Cualquier directriz, circular, normativa o regulación emitida por las entidades competentes, como la Superintendencia Financiera de Colombia, que afecte las gestiones de cobranza y la protección de la intimidad de los consumidores, será aplicable y debe ser cumplida.

**Otras disposiciones legales:** Además de las leyes mencionadas, cualquier otra normativa legal y reglamentaria relevante que rija la protección de la intimidad y los derechos de los consumidores en Colombia se aplicará en el contexto de esta política.

Es fundamental que todos los empleados y colaboradores de C.A.C Abogados SAS estén familiarizados con estas normas y regulaciones y se adhieran estrictamente a ellas en todas las gestiones de cobranza y actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales de los consumidores. El incumplimiento de estas normas puede dar lugar a sanciones y consecuencias legales significativas.

## 7. ASPECTOS ESPECIFICOS DE LA POLITICA DE APLICACIÓN DE LA LEY 2300 DE 2023.

- **Restricción de Contacto con Referencias Personales:** No podrán contactar a las referencias personales o de otra índole del consumidor. En caso de que alguna de estas

	<b>POLÍTICA DE APLICACIÓN DE LA LEY 2300 DE 2023</b>		Código:	PT-PGE-006
			Versión:	0
	Fecha:	09/10/2023	<b>INTERNO</b>	

referencias atienda la llamada, esta se dará por terminada de inmediato, a menos que se trate del avalista, codeudor o deudor solidario.

- **Prohibición de Consultar el Motivo del Incumplimiento:** Queda terminantemente prohibido consultar al cliente sobre el motivo del incumplimiento de la obligación en cualquier gestión de cobranza.
- **Contacto Exclusivamente a Través de Canales Autorizados:** Los contactos con el cliente solo pueden realizarse mediante los canales de comunicación que el cliente haya autorizado y que hayan sido previamente socializados con la entidad.
- **Gestión Basada en Datos Demográficos Proporcionados por el Banco:** La gestión de cobranza se restringe a los datos demográficos proporcionados por el Banco o la entidad financiera correspondiente. No se utilizará ninguna otra información personal del cliente en las gestiones de cobranza.
- **Prohibición de Visitas de Cobro:** Se prohíben las visitas de cobro, lo que incluye dejar cartas personalizadas, preguntar por el cliente o intentar su localización a través de visitas presenciales.
- **Pregunta sobre Nueva Comunicación el Día del Pago:** En caso de que el cliente requiera una firma de pagaré, se informará durante la llamada que se realizará un nuevo contacto el día del pago para concluir el proceso de negociación.
- **Consulta sobre Dificultades Voluntarias del Cliente:** Se permitirá preguntar al cliente si de manera voluntaria desea informar sobre las dificultades que está experimentando.
- **Re-contacto Después de Colgar la Llamada:** Si un cliente cuelga la llamada antes de recibir la información, se podrá volver a llamar en caso contrario ya no se puede contactar durante esa semana. Si un cliente solicita una nueva comunicación durante la semana en curso, esta debe ser registrada adecuadamente en el modelo de agendamientos y reportada al líder de cobranza.

#### **HORARIOS:**

Los horarios de contacto permitidos son de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., y los sábados, de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. Se excluyen los domingos y festivos.

#### **PERIODICIDAD:**

Se permite únicamente un contacto directo (efectivo) por semana con el consumidor. Esta restricción busca proteger el derecho a la intimidad de los consumidores y garantizar que no se vean sometidos a una frecuencia excesiva de gestiones de cobranza.

#### **MULTAS Y SANCIONES:**

De acuerdo con la Ley 2300 de 2023, la Superintendencia Financiera puede imponer multas que pueden ascender hasta 1.500 salarios mínimos mensuales legales vigentes, suspender la actividad de la compañía por hasta seis meses o incluso cerrar las actividades de la compañía en casos graves de incumplimiento.

Por su parte, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) puede imponer multas de hasta dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la sanción,

 <b>ABOGADOS</b> <i>Compañía Consultora y Administradora de Cartera</i>	<b>POLÍTICA DE APLICACIÓN DE LA LEY 2300 DE 2023</b>	Código:	PT-PGE-006
		Versión:	0
		Fecha:	09/10/2023
		INTERNO	

suspender las actividades relacionadas con el tratamiento de datos por hasta seis (6) meses o cerrar temporal o definitivamente las operaciones relacionadas con el tratamiento de datos, dependiendo de la gravedad de la infracción.

Estos aspectos específicos de la política están diseñados para garantizar el cumplimiento de la Ley 2300 de 2023 y prevenir cualquier infracción que pueda conllevar multas y sanciones por parte de las autoridades competentes. El respeto de estas normas es fundamental para proteger el derecho a la intimidad de los consumidores y mantener la integridad de C.A.C Abogados SAS como entidad legalmente responsable

### 7.1. CONSIDERACIONES ADICIONALES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 2300 DE 2023

- **Conocimiento y Cumplimiento de la Ley:**

Todos los empleados de C.A.C Abogados SAS deben adquirir un conocimiento profundo de la Ley 2300 de 2023, comprendiendo sus aspectos técnicos y jurídicos. Para facilitar esta comprensión, se proporcionará capacitación adecuada y recursos educativos que permitan a los empleados conocer en detalle las disposiciones y obligaciones que establece la ley.

- **Responsabilidad Individual:**

Cada empleado de C.A.C Abogados SAS es considerado personalmente responsable de cumplir rigurosamente con la Ley 2300 de 2023 en el ejercicio de sus funciones laborales. Es importante resaltar que la falta de conocimiento o comprensión de la ley no será considerada como una justificación válida para el incumplimiento de sus disposiciones. Cada miembro del equipo es consciente de su obligación de actuar de acuerdo con esta ley y velar por su cumplimiento.

- **Reporte de Posibles Incumplimientos:**

La empresa implementará un procedimiento integral y confiable para que los empleados reporten de manera oportuna y efectiva cualquier indicio o sospecha de incumplimiento de la Ley 2300 de 2023. Este mecanismo de reporte puede ser realizado a través de los canales de comunicación interna establecidos o directamente al departamento legal de la empresa. El objetivo es garantizar una respuesta rápida y adecuada ante cualquier situación que pueda requerir corrección o ajuste en el cumplimiento de la ley.

- **Sanciones Disciplinarias y Consecuencias Económicas:**

Cada empleado o equipo de trabajo será sujeto a un riguroso seguimiento del cumplimiento de la Ley 2300 de 2023 y de las políticas internas de la empresa. En caso de incumplimiento, además de las sanciones disciplinarias contempladas en el CAPÍTULO XVI del RIT (Reglamento Interno de Trabajo) de la normativa laboral de la empresa, se podrán aplicar consecuencias económicas, las cuales estarán sujetas a la gravedad de la falta y a la reincidencia en la misma:

