

	POLITICA LEY 2300 DE 2023	Página 1 de 7
		VERSIÓN 1 PT-01-PL
	Fecha de 24 octubre de 2024	

POLÍTICAS Y NORMAS LEY 2300 DE 2023

24 DE OCTUBRE DE 2024

	POLITICA LEY 2300 DE 2023	Página 2 de 7
		VERSIÓN 1 PT-01-PL
	Fecha de 24 octubre de 2024	

POLITICAS Y NORMAS APLICADAS A LA LEY 2300 DE 2023 MAS CONOCIDA COMO LA LEY DEJEN DE FREGAR

La Junta Directiva del FONDO DE EMPLEADOS FONALCANZAR, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias,

CONSIDERANDO

1. Que de conformidad con lo previsto en las normas legales y en los Estatutos vigentes, le compete a la Junta Directiva de Fonalcanzar expedir sus propias políticas, Reglamentos, manuales y demás que crea necesarios y convenientes.
2. En virtud del compromiso del **FONDO DE EMPLEADOS FONALCANZAR**, con el adecuado tratamiento de datos personales, garantizando además de la salvaguarda y seguridad de la información, el ejercicio del Habeas Data, el Fondo de empleados establece la presente Política sobre la ley 2300 del 2023, conocida como la ley dejen de fregar, la cual entró en vigor a partir del 11 de octubre de 2023.
3. De acuerdo con el derecho constitucional que recoge en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política; en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales" y en el Decreto 1377 de 2013, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012."; la ley 2300 de 2023, la cual busca proteger el derecho a la intimidad de los consumidores estableciendo los canales, los horarios y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por Fonalcanzar. La dinámica de esta ley obliga a revisar los parámetros de cobranza de la cartera de créditos y los documentos de autorización sobre notificaciones y comunicaciones de los deudores asociados al fondo de empleados Fonalcanzar, con base al siguiente contenido, la Junta Directiva;

ACUERDA

En virtud de lo dispuesto por la ley 2300 de 2023, el Fondo de empleados Fonalcanzar, siendo una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro y que propende por el bienestar social de sus asociados y sus familias, en donde su objeto va encaminado a la prestación de servicios de ahorro, Captación y de Colocación, con el fin de preservar el derecho fundamental a la intimidad de todos sus asociados, implementa la presente política con el propósito de acatar lo dispuesto en la citada norma y en las posteriores que la reglamenten, actualicen o modifiquen.

	POLITICA LEY 2300 DE 2023	Página 3 de 7
		VERSIÓN 1 PT-01-PL
	Fecha de 24 octubre de 2024	

Estas directrices serán de total y obligatorio cumplimiento en la gestión de cobranza, gestión de ofrecimiento de servicios, bien sea que estos sean adelantados directamente por el Fondo de Empleados Fonalcantar, o sean realizados por nuestros proveedores y/o convenios.

Para el desarrollo de la presente política, Fonalcantar establece que los canales de comunicación con sus asociados serán los siguientes:

- ✓ Correo Electrónico
- ✓ Llamada Telefónica
- ✓ Mensaje de texto
- ✓ WhatsApp
- ✓ Correspondencia Física
- ✓ Visitas

CANALES DE CONTACTO AUTORIZADOS

Con el fin de acoger lo dispuesto en la norma, Fonalcantar estipula que los asociados tendrán la posibilidad de elegir los canales de contacto para efecto de las gestiones de cobro de la cartera que eventualmente se deba llevar a cabo; de la misma manera, esos mismos asociados podrán elegir otros canales de comunicación esta vez encaminados al ofrecimiento de servicios por parte de Fonalcantar, actividades que estarán a cargo de la gerencia general y de las asesoras de servicio regional.

Fonalcantar adelantará campañas ante sus asociados, con el propósito que éstos conozcan y autoricen lo canales de contacto con los cuales se podrá sostener en comunicaciones en el futuro. Como también actualizará los canales en el momento de realizar la gestión de cobranza por el canal de WhatsApp y Telefónico. En el evento en que el asociado no actualice o informe lo canales de comunicación de acuerdo a lo determinado en la ley 2300 de 2023, Fonalcantar seguirá efectuando comunicación directa con ellos a través de los canales ya conocidos e informados por estos asociados.

CANALES CONTACTO DIRECTO: CONTACTO TELEFÓNICO Y WHATSAPP.

Se entenderá como contacto directo toda gestión realizada por Fonalcantar por los diferentes canales autorizados por los asociados que permitan interactuar entre ambas partes.

	POLITICA LEY 2300 DE 2023	Página 4 de 7
		VERSIÓN 1 PT-01-PL
	Fecha de 24 octubre de 2024	

CANALES DE CONTACTO INDIRECTO: MENSAJE DE TEXTO Y CORREO ELECTRÓNICO.

Se entenderá como contacto indirecto toda gestión realizada por Fonalcantar por los diferentes canales autorizados por los asociados, en donde no existe una interacción mutua entre el asesor de servicio regional y el asociado del crédito.

HORARIOS DE CONTACTO

Para efectos tanto de las gestiones de cobro de la cartera, como el ofrecimiento de servicios por parte del fondo de empleados, Fonalcantar se comunicará con sus asociados únicamente en los siguientes horarios que rigen a partir de la publicación de la siguiente política:

- lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm
- sábados de 8:00 am a 3:00 pm

Fonalcantar se abstendrá de efectuar cualquier tipo de contacto con sus asociados los días los domingos y días festivos.

El asociado que desee ser contactado en un horario diferente al anteriormente señalado, deberá solicitarlo de manera escrita y sustentada por los canales dispuestos por Fonalcantar para tal fin.

PERIODICIDAD DE LOS CONTACTOS

Una vez establecido un contacto directo con el asociado, este no podrá ser contactado para efectos de cobranza, mediante varios canales dentro de una misma semana “entendiéndose semana de lunes a sábado”, ni en más de una ocasión durante el mismo día. Sin perjuicio y al margen de lo anterior, para fines de ofrecimiento de bienes y servicios no se observarán los contactos que se hayan sostenido con el asociado dentro del ejercicio de la cobranza que adelanta Fonalcantar. Es así, que en lo que corresponde al ofrecimiento de bienes y servicios por parte de Fonalcantar, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

SERVICIOS COMERCIALES:

Se consideran servicios comerciales, de forma independiente y separada, los siguientes:

- **Gestión Social:** Actividades y Eventos de bienestar social a nivel nacional.
- **Gestión Comercial y de Mercadeo:** Campañas, sorteos, ofertas, publicidad, entre otras.

	POLITICA LEY 2300 DE 2023	Página 5 de 7
		VERSIÓN 1 PT-01-PL
	Fecha de 24 octubre de 2024	

Fonalcantar de acuerdo con el mandato legal se encuentra facultada para realizar el ofrecimiento de servicios a través de los canales autorizados por el asociado, para lo cual se podrá efectuar comunicación con el asociado una vez al día y por cada servicio que desee ofrecer o poner en conocimiento Fonalcantar. Para el anterior efecto, se debe tener presente que en la misma semana solamente se podrá utilizar el mismo canal de contacto autorizado por el asociado.

Propendiendo por conservar una relación amable y armoniosa con los asociados, Fonalcantar a través de la Gerencia General y las Asesoras de servicio Regional, procurarán definir y programar el ofrecimiento de servicios con suficiente dispersión de las comunicaciones con el propósito de garantizar que el asociado no reciba estos ofrecimientos de forma seguida y simultánea. En el mismo sentido se garantizará que en una misma semana se mantenga o utilice el mismo canal autorizado para el contacto directo.

Fonalcantar garantiza que no incurrirá en acciones discriminatorias que condicionen el ingreso o retiro de los asociados para acceder a los servicios.

Fonalcantar en aquellas circunstancias donde se realice una transacción comercial por los servicios ofrecidos, no podrá obligar al asociado a aceptar recibir mensajes comerciales de ninguna índole, salvo aquellos asuntos estrictamente relacionados con el servicio adquirido. Cuando se trate de promociones para alimentar bases de datos, el asociado deberá saberlo y aceptarlo de manera explícita. Fonalcantar tendrá habilitados mecanismos ágiles, sencillos y eficientes para cancelar en cualquier momento la recepción de mensajes y correos cuando de manera escrita el asociado lo solicite, siempre y cuando no exista el deber contractual de permanecer en la respectiva base de datos de cobro.

Fonalcantar y sus aliados externos que realicen gestiones de cobranza no podrán contactar a las referencias personales o de otra índole. Tratándose de gestión de cobranza, Fonalcantar garantizará que, al codeudor, deudor solidario o avalista, se le contactará en las mismas condiciones que fija la presente política, armonizada con la ley.

Fonalcantar tendrá como política no efectuar visitas de cobro a los asociados, bien sea a su lugar de domicilio o de trabajo. De forma excepcional únicamente se adelantarán visitas en aquellos casos en donde NO haya una localización demostrada y comprobable del asociado y previa coordinación con la Gerencia General para la Normalización y Recuperación de la cartera.

De otro lado Fonalcantar se abstendrá en ejercicio de labores de cobranza, indagar a los asociados el motivo o causa de la mora en el pago de la obligación.

	POLITICA LEY 2300 DE 2023	Página 6 de 7
		VERSIÓN 1 PT-01-PL
	Fecha de 24 octubre de 2024	

Se exceptúan de las medidas anteriores, los contactos que tengan como finalidad informar a los asociados sobre confirmación oportuna de las operaciones monetarias realizadas, sobre ahorros voluntarios, el envío de información solicitada por el asociado, así como generar alertas sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas.

Fonalcantar conoce que el no acatamiento de la presente política, así como de lo preceptuado en la ley 2300 de 2023, podría llegar a suponer la imposición de sanciones y multas en contra del Fondo de empleados, todo ello en el marco de competencias previsto en la Ley Estatutaria 1266 de 2008 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, para este caso ley 2157 de 2021, que modificó el artículo 18 de la anterior ley citada.

Para garantizar el fiel apego a la presente política, todo colaborador deberá actuar dentro del marco del presente documento y de la ley 2300 de 2023, por tanto y en el evento de incumplimiento o inobservancia a los lineamientos expuestos en este documento, dará lugar a que Fonalcantar promueva proceso disciplinario sancionatorio en contra del funcionario infractor, sin perjuicio de las consecuencias legales personales que se puedan derivar e imputar de tal incumplimiento.

En el proceso de vinculación digital, solicitud de crédito digital se incluirá la siguiente política en los términos y condiciones a firmar por los asociados:

“El asociado acepta que conoce la política publicada en la página web de Fonalcantar www.fonalcantar.com referente a los Canales de Contacto dispuestos por Fonalcantar, de acuerdo con lo reglamentado por la Ley 2300/2023, por ende el asociado manifiesta que autoriza como Canales de Contacto todos los estipulados en la mencionada política y para los fines allí consignados. Así mismo acepta que cualquier modificación a la presente autorización, deberá ser solicitada a través de documento escrito radicado por cualquiera de los canales dispuestos por Fonalcantar para tal fin.”

De acuerdo con el anterior se debe colocar en la página web la política general para conocimiento de asociados.

La presente política permeará y modificará los procesos actuales de Fonalcantar en donde se tenga una gestión de cobranza u ofrecimiento de servicios a los asociados, para lo cual cada dueño de proceso será responsable y encargado de modificar los procesos y procedimientos a fin de garantizar el cumplimiento de la presente política.

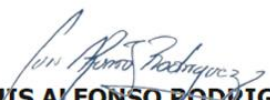
	POLITICA LEY 2300 DE 2023	Página 7 de 7
		VERSIÓN 1 PT-01-PL
	Fecha de 24 octubre de 2024	

Dado en Cajicá Cundinamarca a los 24 días del mes de octubre de 2024, el cual fue aprobado mediante Acta de Junta Directiva N° 011 del mes de octubre de 2024.

En constancia se firma y damos fe:


OSCAR MAURICIO GUTIERREZ SANTOS
 Presidente Junta Directiva


FLOR MARINA GALEANO VARGAS
 Secretario Junta Directiva


LUIS ALFONSO RODRIGUEZ
 Representante Legal - Gerente