



Políticas y Normas

**Ley 2300 de 2023**

En virtud de lo dispuesto por la ley 2300 del 2023, Coasmedas como entidad del sector privado que prestan servicios de ahorro y crédito con el fin de preservar el derecho fundamental a la intimidad de todos sus asociados y/o titulares, 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.

Estas directrices serán de obligatoria atención en la ejecución de gestiones de cobranza, gestiones de ofrecimiento de bienes o servicios, bien sea que estos sean adelantados directamente por la cooperativa, o sean realizados por proveedores o colaboradores externos.

**Para el desarrollo de la presente política, Coasmedas establece que los canales de comunicación con sus asociados y/o titulares 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, Coasmedas estipula que los asociados y/o titulares tendrán la posibilidad de elegir los canales de contacto para efecto de las gestiones de cobro de la cartera que eventualmente se deban llevar a cabo; de la misma manera, esos mismos asociados y/o titulares podrán elegir otros canales de comunicación esta vez encaminados al ofrecimiento de bienes y servicios por parte de la cooperativa, actividades que estarán a cargo de la Gerencia Comercial y de Mercadeo, así como de la Coordinación de Gestión Social.

La Cooperativa adelantará campañas ante sus asociados y/o titulares con el propósito que éstos conozcan y autoricen los canales de contacto con los cuales se podrá sostener 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 y/o titular no actualice o informe los canales de comunicación de acuerdo a lo determinado en la ley 2300 de 2023, la Cooperativa seguirá efectuando comunicación directa con ellos a través de los canales ya conocidos e informados por estos asociados y/o titulares.

Se entenderá como contacto directo toda gestión realizada por la Cooperativa por los diferentes canales autorizados por los asociados y/o Titulares que permitan interactuar entre ambas partes.

## Canales Contacto directo: Contacto telefónico y WhatsApp.

Se entenderá como contacto indirecto toda gestión realizada por la Cooperativa por los diferentes canales autorizados por los asociados y/o Titulares en donde no existe una interacción mutua entre el gestor y el asociado y/o Titular del crédito.

## Canales de Contacto indirecto: SMS y Correo electrónico.

### Horarios de contacto

Para efectos tanto de las gestiones de cobro de la cartera, como el ofrecimiento de bienes y servicios por parte de la cooperativa, Coasmedas se comunicará con sus asociados y titulares únicamente en los siguientes horarios que rigen a partir de la publicación de la siguiente política:

- Lunes a viernes y de 7:00 am a 7:00 pm
- Sábados de 8:00 am a 3:00 pm

La Cooperativa se abstendrá de efectuar cualquier tipo de contacto con sus asociados y/o titulares los días los domingos y días festivos.

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

### Periodicidad de los contactos

Una vez establecido un contacto directo con el asociado y/o titular, 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 y/o titular dentro del ejercicio de la cobranza que adelanta la cooperativa. Es así, que en lo que corresponde al ofrecimiento de bienes y servicios por parte de Coasmedas, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

### BIENES Y SERVICIOS:

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

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

La Cooperativa de acuerdo con el mandato legal se encuentra facultada para realizar el ofrecimiento de bienes y servicios a través de los canales autorizados por el asociado y/o titular, para lo cual se podrá efectuar comunicación con el asociado y/o titular una vez al día y por cada bien o servicio que desee ofrecer o poner en conocimiento la cooperativa. 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 y/o titular.

Propendiendo por conservar una relación amable y armoniosa con los asociados y/o titulares, la cooperativa a través de la coordinación de Gestión social y la Gerencia Comercial y de Mercadeo, procurarán definir y programar el ofrecimiento de bienes y servicios con suficiente dispersión de las comunicaciones con el propósito de garantizar que el asociado y/o titular 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.

La Cooperativa garantiza que no incurrirá en acciones discriminatorias que condicionen el ingreso o retiro de la lista para acceder a los bienes y servicios.

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

La Cooperativa 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, la cooperativa garantizará que, al codeudor, deudor solidario o avalista, se le contactará en las mismas condiciones que fija la presente política, armonizada con la ley.

Coasmedas tendrá como política no efectuar visitas de cobro a los asociados y o titulares, bien sea a su lugar de domicilio o de trabajo. De forma excepcional únicamente se adelantarán visitas en aquellos casos en donde haya una localización demostrada y comprobable del asociado y/o titular y previa Coordinación con la Dirección de Normalización y Recuperación.

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

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

Coasmedas 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 de la Cooperativa, 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 funcionario 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 la Cooperativa 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.

## Información Política

En el proceso de vinculación digital, crédito digital y BPM de crédito y vinculación se va a incluir la siguiente política:

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

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

La presente política permeará y modificará los procesos actuales de la Cooperativa en donde se tenga una gestión de cobranza u ofrecimiento de bienes y servicios a los asociados y/o titulares, 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.