

LEY 2300 DE 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN MEDIDAS QUE
PROTEJAN. EL DERECHO A LA INTIMIDAD DE LOS
CONSUMIDORES

MOBILIZE
FINANCIAL SERVICES

Los productos y servicios ofrecidos a través de MOBILIZE FINANCIAL SERVICES, son otorgados por RCI Colombia S.A Compañía de Financiamiento, entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia

OBJETIVO

Proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los **canales, el horario y la periodicidad** en la que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.



ACTIVIDADES DE COBRANZAS

CANALES AUTORIZADOS

Solo se podrá contactar a los consumidores mediante los canales que éstos autoricen para tal efecto.

PERIODICIDAD

Una vez establecido un contacto directo con el consumidor, no podrá ser contactado por parte de gestores de cobranzas mediante varios canales dentro de una misma semana, ni en más de una ocasión durante el mismo día.

HORARIOS

Las prácticas de cobranzas deberán realizarse de manera respetuosa. De lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm.

Excluyendo contacto domingos y festivos.

REFERENCIAS PERSONALES

No se podrán contactar referencias personales o de otra índole.

Al avalista, codeudor o deudor solidario se le contactará en la misma condición que establece la presente ley.

MOTIVO DE INCUMPLIMIENTO

Las Entidades deberán abstenerse de consultar al consumidor financiero el motivo de incumplimiento de la obligación.

OTRAS ACTIVIDADES

ACTIVIDADES COMERCIALES

Aplicará en los mismos términos, frente al envío de mensajes publicitarios a través de SMS, WhatsApp, correos y llamadas.

TRANSACCIONES

No se podrá obligar al consumidor aceptar recibir mensajes comerciales de ninguna índole, salvo aquellos estrictamente relacionados con el bien o servicio adquirido. No debe existir deber contractual de permanecer en las bases de datos de cobro.

MENSAJES PUBLICITARIOS

Una vez establecido el contacto, el consumidor no podrá ser contactado mediante varios canales dentro de una misma semana ni más de una ocasión durante el mismo día.

El horario de contacto es de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm.

EXCEPCIONES

No será aplicable cuando el consumidor, no cuente con información actualizada de los canales autorizados y que los operadores de telefonía y empresas de mensajería, física o electrónica, reporten imposibilidad de contactar o entregar los mensajes al consumidor destinatario, todo lo cual deberá constar en el registro.

Se exceptúan de las medidas anteriores los contactos que tengan como finalidad informar al consumidor sobre confirmación oportuna de las operaciones monetarias realizadas, sobre ahorros voluntarios y cesantías, enviar información solicitada por el consumidor o generar alertas sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas.

