

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS POR ÁLAGA PARA REALIZAR LA GESTIÓN DE COBRO A SUS CLIENTES

En esta oportunidad queremos comunicar los procesos y procedimientos que ÁLAGA lleva a cabo para el cobro de las obligaciones de sus clientes. Esta comunicación se expide con base en lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en su Circular Externa No. 029 de 2014 para realizar la gestión de Cobro Prejudicial y Judicial de las obligaciones de la Banca de Personas.

¡Esta información es importante para usted!

ÁLAGA podrá enviar recordatorios de pago a través de SMS y correos electrónicos notificando la fecha límite de pago de la obligación financiera a los clientes que se encuentran al día, con el propósito de generar hábitos de pago y reducir la posibilidad incurrir en mora.

A partir del primer día de vencimiento, ÁLAGA iniciará las gestiones de cobro prejudiciales tendientes a la normalización o pago total de la obligación. Dicha gestión se adelanta cumpliendo con los mínimos de gestión de datos establecidos por la compañía y con los mínimos establecidos en el contrato de crédito firmado entre las partes.

La gestión de cobro prejudicial es realizada por los Asesores del área de relacionamiento y experiencia, los Abogados Externos y/o las Empresas de Cobranza contratados para tal fin. Esta gestión podrá ser adelantada a través de la estructura funcional del área de relacionamiento y experiencia (Preventiva, Temprana, Administrativa y Jurídica) mediante el envío de mensajes SMS a deudores y codeudores, correos electrónicos, mensajes pregrabados, llamadas telefónicas, correspondencia física, visitas y brigadas de cobro, buscando asesorarlos en la mejor alternativa para normalizar las obligaciones vencidas a su cargo.

Una vez iniciada la gestión de cobro, se generarán honorarios y/o gastos de cobranza de hasta el 20% dependiendo de la gestión realizada. Los gastos y honorarios causados por la gestión de cobranza serán asumidos directamente por el deudor. Los Asesores del área de relacionamiento y experiencia, los Abogados Externos y/o las Empresas de Cobranza están facultados para ofrecer a los clientes diferentes alternativas de negociación dentro del marco de las políticas autorizadas por ÁLAGA y acordadas en el contrato de crédito firmado entre ÁLAGA y el cliente. El listado de los Abogados Externos y/o las Empresas de Cobranza, tanto personas naturales como jurídicas, autorizadas para efectuar en nombre de ÁLAGA el cobro prejudicial y judicial podrá ser consultado a través de la página web de ÁLAGA <https://www.alaga.com.co>.

El pago de la obligación respectiva podrá realizarlo a través abono en la cuenta corriente 69000004947 en Bancolombia a nombre de Credicorp Capital-Alaga NIT 860068182-5 o ingresando a Ingresando a <https://www.credicorpcapital.com/colombia/Paginas/Portales.aspx> pagos seguros PSE . Numero de encargo 58752-5 ingresando su número de NIT

Los Abogados Externos y Empresas de Cobranza contratados por ÁLAGA solo están facultados para recibir directamente el pago por concepto de honorarios producto de su gestión debiendo expedir el respectivo recibo de pago. En consecuencia, los Abogados Externos y Empresas de Cobranza no pueden recibir el(los) pago(s) de la obligación para lo cual se deberán utilizar los canales que ÁLAGA ha puesto a disposición de nuestros clientes.

Si tiene alguna inquietud adicional podrá enviar un correo con su consulta al e-mail servicioalcliente.alaga@carvajal.com o llamar a la línea 6014292636 al área de relacionamiento y experiencia de ÁLAGA donde amablemente le atenderemos

Esperamos seguir contando con la oportunidad en el pago de sus obligaciones