

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 para realizar la gestión de cobro prejudicial y judicial de las obligaciones de los establecimientos de crédito.

¡Esta información es importante para usted!

Álaga podrá enviar recordatorios de pago a través de SMS, WhatsApp's, llamadas telefónicas o 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 de incurrir en mora.

A partir del primer día de vencimiento, ÁLAGA iniciará las gestiones de cobro prejudiciales pendientes 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 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, WhatsApp 's, llamadas telefónicas o correos electrónicos a deudores, buscando asesorarlos en la mejor alternativa para normalizar las obligaciones vencidas a su cargo.

Para este fin, el horario de contacto a clientes será de 7 am a 7 pm en días laborales y de 8 am a 3 pm en fines de semana. Nunca en días festivos. Así mismo, una vez se haya establecido contacto directo con el deudor, ÁLAGA y las contrapartes contratadas para la gestión de cobranza, no podrán utilizar varios canales de comunicación durante una misma semana y contactar al deudor más de una vez al día.

De presentarse, ÁLAGA notificará al deudor sobre las contrapartes autorizadas que llevarán a cabo la gestión de cobro. En este comunicado, como mínimo, se compartirá el nombre de la empresa del tercero con su respectivo NIT. Esta operación generará 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 terceros encargados de la gestión 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. Todo acuerdo de pago entre el cliente y Abogados Externos y/o Empresas de



Cobranza tendrá su respectivo soporte, donde el cliente dejará constancia, verbal o escrita, del acuerdo con el programa de pago pactado.

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 al siguiente [enlace](#) para pagos seguros por PSE. Número de encargo 58752-5 ingresando su número de NIT.

Los Abogados Externos y Empresas de Cobranza no están autorizados a recibir el (los) pago(s) de la obligación. Se deberán utilizar los canales que ÁLAGA ha puesto a disposición de nuestros clientes para este fin.

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.

Agosto 04 de 2023 .Version.2.0