

Deberes y Derechos de Clientes

ÁLAGA S.A.S. - Compromiso con la información clara y el uso responsable del crédito.

Marco Normativo

Ley 1266 de 2008

Régimen de Habeas Data Financiero

Ley 1581 de 2012

Protección de datos personales

Ley 2300 de 2023

Respeto al consumidor financiero

Ley 1328 de 2009

Protección al consumidor financiero

Sus Derechos como Cliente



Información Clara

Acceder a información actualizada sobre productos de crédito, rangos de tasas de interés y costos aplicables.



Canales de Contacto

Elegir los canales autorizados para comunicaciones y gestiones de cobranza.



Habeas Data

Consultar, actualizar, rectificar o suprimir su información financiera o personal.



PQRS

Presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias por canales habilitados.

Sus Responsabilidades

01

Información Veraz

Suministrar datos completos y comprobables al solicitar crédito.

03

Comunicación

Informar cambios en su situación financiera que afecten el cumplimiento.

02

Cumplimiento

Honar las obligaciones contractuales derivadas de los créditos otorgados.

04

Uso Responsable

Abstenerse de utilizar la plataforma para fines ilícitos o fraudulentos.

¡Atención!

Riesgos de Incumplimiento

1

Intereses Moratorios

Causación según contrato de MUTUO

2

Procesos de Cobranza

Judicial o extrajudicial

3

Reporte Negativo

A centrales de riesgo autorizadas

4

Permanencia en Registros

Hasta 4 años después del pago

Ley 2300 de 2023: Respeto al Consumidor

Horarios Autorizados

Lunes a sábado: 7:00 a.m. – 7:00 p.m.

No domingos ni festivos

Límites de Contacto

- Máximo 1 comunicación diaria
- Máximo 3 contactos semanales

Garantías

- Trato digno y respetuoso
- Canales autorizados únicamente
- Información confidencial
- Prohibición de acoso

Transparencia Financiera

Información Pública

RANGOS de tasas de interés, comisiones y costos actualizados en página web y medios autorizados.

Información Previa

Datos suficientes antes de la aceptación de suscripción del contrato

Protección de Datos

Legalidad
Cumplimiento normativo estricto

Seguridad
Protección técnica y física

Transparencia
Procesos claros y visibles



Finalidad
Uso específico y autorizado

Libertad
Consentimiento informado

Veracidad
Información exacta y actualizada

Canales de Atención



Correo Electrónico

datospersonales@alaga.com.co



Teléfono

Línea de atención al cliente
dispuesta en página web



Página Web

www.alaga.com.co



PQRS en Línea

Formulario web disponible

Compromiso ÁLAGA

Este documento hace parte integral de nuestras relaciones contractuales y refleja nuestro compromiso con la transparencia, el respeto y la protección de nuestros clientes.

Validez Legal

Cumplimiento del Código de Comercio, Civil y normas financieras vigentes en Colombia.

Vigilancia SIC

Supervisados por la Superintendencia de Industria y Comercio.