LEMON COLOMBIA S.A.S
POLÍTICA DE GESTIÓN DE COBRO

Lemon Colombia S.A.S. (en adelante "LEMON") se encuentra comprometido en mantener informados a sus clientes acerca de las prácticas y mecanismos que se utilizan para llevar a cabo la gestión de cobro cuando estos presenten alguna situación que no les permita atender oportunamente sus obligaciones.

La gestión de cobro es el proceso que realizamos de forma directa o indirecta a través de entidades autorizadas y designadas para tal proceso, encaminado a asesorar al Cliente respecto a las alternativas dispuestas por LEMON para generar acuerdos de pago y de esta forma normalizar y/o cancelar las obligaciones que se encuentran vencidas.

1. Principios para la gestión de cobro.

LEMON y/o las entidades autorizadas y designadas para tal fin, desarrollamos diferentes actividades de cobranza que se encuentran alineadas a la normatividad vigente y en concordancia con los siguientes principios:

- Nuestro principio rector es ser una solución fácil de usar y cancelar cuando así se requiere, por ello brindamos alternativas, exoneraciones, condonaciones, descuentos, entre otros beneficios con el propósito que puedas resolver de forma ágil, fácil y rápida la obligación que tengas pendiente en mora, puedes contactarnos y proponer la alternativa que está a tu alcance para juntos encontrar una solución a tu caso.
- Nuestros protocolos de comunicación se basan en el respeto y buen trato, buscan brindar atención cordial y siempre entregar a nuestros Clientes la mejor experiencia.
- Nuestro objetivo es satisfacer las expectativas de nuestros Clientes, por ello estamos comprometidos en ofrecer permanentemente información clara, cierta y suficiente.
- Con el fin de dar protección a la información, estamos comprometidos con asegurar el cumplimiento de nuestra Política de tratamiento de datos (que puedes encontrar y consultar en www.odiru.com en adelante "Portal Web") y la regulación aplicable.
- Contamos con personal profesional y debidamente capacitado para brindar atención y soluciones de forma oportuna y personalizada de acuerdo a la situación de cada Cliente.

2. Etapas de la gestión de cobro.

Gestión preventiva: Es aquella que se realiza previamente al vencimiento de las obligaciones, con el fin de recordarles a nuestros Clientes la fecha límite de pago, el valor a pagar y la importancia de realizar los pagos en forma oportuna; esta gestión no genera gastos de cobranza.

Gestión temprana: Es aquella que se realiza una vez se ha superado la fecha de vencimiento de las obligaciones, y estas se encuentran en estado de mora, con el fin de recordarles a nuestros Clientes que la fecha límite de pago ha pasado, el valor a pagar y la importancia de realizar los pagos en forma oportuna; esta gestión no genera gastos de cobranza. Si previamente has autorizado la opción de canal de recaudo programado (o débito automático), dicho canal de recaudo será activado en esta etapa, previamente a su activación te enviaremos un recordatorio indicándote que dicho canal será activado con el fin que siempre estés informado.

Cobranza prejurídica: Es aquella que se realiza cuando una o varias obligaciones entran en estado de mora; esta gestión inicia a partir del décimo día posterior a la fecha límite de pago, y consiste en comunicarnos con nuestros Clientes a través de los mecanismos de contacto que se describen más adelante, con el fin de brindar información cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión respecto a las obligaciones objeto de cobro, recordando el pago de las obligaciones y estableciendo compromisos de pago para normalizar la situación y prevenir un reporte negativo en los operadores de información (centrales de riesgo). La gestión efectiva de cobro podrá causar gastos de cobranza dependiendo de las gestiones de cobro efectivamente realizadas y en ningún caso por el solo hecho de entrar en mora, dichos cobros deberán ser asumidos por los clientes cuando efectivamente se hayan causado, además del cobro de intereses de mora u otros cobros como impuestos. Si los Clientes realizan el pago de las sumas adeudadas posterior a la fecha límite de pago y antes de la fecha acordada en el eventual acuerdo de pago o campaña de recuperación, no se cobrará la gestión realizada en este periodo;

posterior a dicho periodo, se realizará el cobro en relación a la gestión desplegada para recuperar la cartera. En esta etapa, y dependiendo de los días de mora que alcance la obligación, de la normatividad vigente y del monto adeudado, te enviaremos 1 o 2 preavisos de reporte negativo en centrales de riesgo, con el fin que estés informado y puedas comunicarnos si realizaste el pago y por alguna razón el mismo ha presentado alguna novedad que ha impedido conciliarlo, identificarlo y acreditarlo.

Gestión jurídica: Es aquella que se realiza a través de un proceso que se lleva ante el sistema judicial, para que sean los jueces de la República de Colombia y/o autoridades jurisdiccionales los que diriman o resuelvan las controversias que surjan a raíz del incumplimiento de la(s) obligación(es). Esta cobranza genera honorarios de abogado y gastos procesales, los cuales son asumidos por los Clientes y serán decretados en el juicio respectivo.

En todo caso, su valor no superará máximo el 20% del total adeudado (dependiendo de las gestiones de cobro efectivamente realizadas y en ningún caso por el solo hecho de entrar en mora), cuyo costo exacto se será informado en el momento del cobro, más los impuestos generados a que hubiere lugar. La escala de gastos de cobranza será: entre 10 y 60 días de mora 5%, entre 61 y 90 días de mora: 10%, entre 91 y 120 días de mora 15%, más de 121 días de mora 20%; en todo caso LEMON podrá exonerarte de estos gastos de cobranza con ocasión de acuerdos de pago y jornadas de normalización que se establezcan. Estas labores de cobranza podrán realizarse con personal externo LEMON, o a quien este designe, o en el futuro haga de sus veces, y podrán realizarse, pero sin limitarse a estas, por medio de, y/o con la utilización de cualquier dato de contacto que se conozca o llegare a conocer del Cliente, y que permita contactarle. Los gastos de cobranza generados para recuperar los valores adeudados, sean estos coactivos, pre-jurídicos, jurídicos, extrajurídicos u otros con la misma finalidad, serán calculados y liquidados sobre el valor de los recaudos efectivos y cobrados en el momento en que el Cliente realice el pago. Se conviene que a plena discreción de LEMON se podrán presentar periodos de gracias, de alivio y jornadas de normalización y recuperación con condiciones, exoneraciones y descuentos, no obstante, LEMON no estará obligado bajo ninguna figura cualquiera que esta sea, a realizarlos, mantenerlos, re-activarlos, repetirlos, ni a tenerlos disponibles en todos los casos, siendo de completa potestad de LEMON eliminarlos o descontinuarlos en cualquier momento y sin previo aviso.

Si el Cliente realiza el pago de las sumas adeudadas posterior a la fecha límite de pago y antes de la fecha acordada en el eventual acuerdo de pago o campaña de recuperación, no se cobrará la gestión realizada en este periodo; posterior a dicho periodo, se realizará el cobro en razón de la gestión desplegada para recuperar la cartera sin superar máximo el 20% del total adeudado.

3. Orden de aplicación de pagos.

Puedes consultar el orden de aplicación de pagos en el Manual y Reglamento de Cupo de Crédito Rotativo y en el formato de Contrato que encuentras publicado en el Portal Web.

4. Mecanismos o canales de contacto.

Para realizar gestión de cobranza, contactaremos a nuestros Clientes a través de los siguientes canales: telefónicamente, WhatsApp, mensajes de texto, asistentes virtual, envío de comunicaciones directas por diferentes medios, tales como cartas físicas, correo electrónico, mensajes de texto al celular y/o mensajes telefónicos pre-grabados, a través de servicios de mensajería instantánea, redes sociales u otro tipo de comunicación digital, siempre y cuando los mismos no se encuentren restringidos o prohibidos por la legislación actual en materia de protección al derecho a la intimidad de los consumidores, o se conviertan en restringidos o prohibidos en la evolución de la legislación respectiva en la materia.

De conformidad con la legislación vigente, puedes elegir y actualizar los canales de contacto de tu preferencia, en caso que desees actualizar tus preferencias de canales de contacto, podrás realizarlo a través de las líneas de atención al cliente habilitadas e informadas en el Portal Web. Recuerde que mientras realiza la elección continuaremos nuestra gestión por los canales habituales.

5. Horarios de contacto.

En el caso en que nuestros clientes no realicen el pago oportuno de sus obligaciones, el producto entrará en estado de mora, y nos contactaremos de manera cortés, clara, confidencial y ética, en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

6. Canales de atención.

Para conocer los canales de atención actualizados, puedes consultar los canales disponibles directamente en el Portal Web.

7. Canales de pago.

Para conocer el valor a pagar, puedes consultarlo en tu sesión de usuario en el Portal Web o a través de las líneas de atención al cliente habilitadas e informadas en el Portal Web. Así mismo, el Cliente a través de la Plataforma de autogestión puede realizar acuerdos de pago.

Ponemos a disposición de nuestros Clientes diferentes puntos de recaudo para que realicen el pago de sus obligaciones de manera oportuna.

- **Botón PSE:** En la sesión de usuario en el Portal Web, o mediante el siguiente enlace: https://micrositios.avalpaycenter.com/odiru
  *Referencia de pago es tu número de cédula

- **Corresponsales bancarios:**
  Efecty, Super Giros, Punto red, Punto de Pago, Mercar y Edeq*:
  Código del convenio de recaudo 23038
  *La referencia de pago es tu número de cédula

Solo debes utilizar estos canales de pago y los que se encuentran publicados en nuestro Portal Web, nunca realice pagos a terceros ni a personas naturales.

Importante: *Cuando realices el pago, debes enviarnos el soporte de pago respectivo a las líneas de atención que se encuentran publicadas en el Portal Web para realizar la acreditación respectiva; si no nos envías el comprobante, la acreditación de tu pago podrá demorarse mientras logramos identificar y conciliar tu pago. Ten presente que el tiempo entre que realices el pago efectivo y se logre acreditar tu pago no te generará costo*

8. Entidades autorizadas.

LEMON está facultado para contratar la prestación de servicios profesionales de cobranza con agentes externos especializados, los cuales están autorizados para buscar las mejores opciones para nuestros clientes y lograr así acuerdos de pago siguiendo los lineamientos contenidos en esta política. Sin embargo no están autorizados para recibir pagos.

En todos los casos, los pagos que vayas a realizar debes hacerlos directamente en los canales de pago indicados en el punto 8 anterior de este documento “canales de pago”.

9. Aspectos relevantes de la Ley 2300 de 2023.

A continuación abordamos los aspectos principales sobre la Ley 2300 de 2023 por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores conocida popularmente como "Ley de Dejen de Fregar".

La Ley 2300 es una ley que busca proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo reglas para la gestión de cobranza, gestión comercial y envío de mensajes publicitarios. Se encuentra vigente a partir del 10 de octubre de 2023, y busca proteger a consumidores financieros y consumidores comerciales. Si bien los gestores de cobranza no pueden preguntar el motivo del incumplimiento, sí pueden ofrecer alternativas de pago.

Deben cumplirla las personas naturales y jurídicas que realicen gestiones de cobranza, Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, y los productores y proveedores de bienes y servicios. En dicha Ley, se establece que los horarios de contacto permitidos son de

lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados: 8:00 a.m. a 3:00 p.m. y se encuentran prohibido los domingos y festivos. En caso de que el consumidor requiera ser contactado en horarios distintos a los establecidos en el artículo 3 de la Ley 2300 (Horarios de contacto permitidos), deberá manifestarlo expresamente a través de un instrumento distinto al contrato o acto que rige la relación jurídica entre el consumidor y el gestor de cobranza y posterior a la suscripción del mismo.

Se exceptúan de las restricciones, la información de operaciones monetarias, la información que haya sido solicitada por el consumidor, y las alertas de transacciones fraudulentas.

Los Clientes podrán ser contactados mediante los canales que estos autoricen para tal efecto. Recuerda que LEMON tiene disponible las línea de atención para gestionar este trámite, podrás realizarlo a través de las líneas de atención al cliente habilitadas e informadas en el Portal Web.

Para más información puedes consultar la Ley 2300 de 2023 “Ley Dejen de Fregar”

Esta política se encuentra vigente desde el 17 de noviembre de 2025.