

POLÍTICA PARA EL COBRO DE CARTERA

Apreciado cliente,

Para ARRENDAMIENTOS Y AVALÚOS UMBRAL S.A.S es importante mantener una relación comercial basada en la información actualizada de temas que son de interés. Por esta razón, queremos compartir con usted nuestra política para el cobro de cartera, de manera tal que usted tenga conocimiento de la gestión que se realizará al interior de nuestra compañía al momento en que se generen retrasos en los pagos.

Así pues, la presente política tiene como objetivo poner a disposición de los deudores de ARRENDAMIENTOS Y AVALÚOS UMBRAL S.A.S (en adelante **La Inmobiliaria**), un medio de recordación para evitar el incumplimiento de la obligación. Para tal fin, **La Inmobiliaria** pondrá a disposición de los clientes la información necesaria para analizar su situación frente a la deuda, y así, poder construir conjuntamente alternativas de pago que propendan por la normalización de las obligaciones, y evitar en lo posible acudir a las vías judiciales.

En caso de evidenciarse un incumplimiento en el pago de las obligaciones, **La Inmobiliaria** dará inicio a la gestión de cobro preventivo o prejudicial, gestión que podrá realizarse directamente con el personal interno de **La Inmobiliaria** dedicado a estos fines, o a través de empresas de cobranza o terceros (personas naturales o jurídicas) delegados para tal fin. El cobro será realizado atendiendo a las siguientes condiciones:

1. GESTIÓN Y CANALES DE COBRANZA

a) Medios para gestionar la cobranza

Desde el primer día de retardo, el deudor será contactado por ARRENDAMIENTOS Y AVALÚOS UMBRAL S.A.S a través del personal de nuestro departamento de cartera, quienes están facultados para ofrecer, construir y aceptar acuerdos de pago con los clientes, acordes con los lineamientos definidos por **La Inmobiliaria**. Dicha gestión de cobro será efectuada a través de los siguientes medios:

- Llamadas telefónicas y contacto directo con el deudor.
- Llamadas telefónicas con mensaje a contestador automático.
- Mensajería SMS.
- Envío de correos electrónicos.
- Envío de cartas.

b) Horarios

El personal de cobranza, efectuará la gestión de cobro con respeto y profesionalismo, y estará obligado a informarle al cliente sobre el estado de sus obligaciones y brindar orientación para la adecuada normalización de las mismas, en los siguientes horarios: de lunes a viernes entre las 8am y 5pm.

2. TARIFAS Y FORMAS DE PAGO

a) Tarifas

Si la factura lleva vencida más de dos (2) días, el cliente deudor está en la obligación de reconocer y cancelar a la sociedad ARRENDAMIENTOS Y AVALÚOS UMBRAL S.A.S los gastos de cobranza prejudicial en los que incurra por la gestión de cobro. El monto del costo de dicha gestión dependerá del número de días de retraso en el pago de la obligación hasta el momento en que se efectúe el mismo, y será calculado teniendo como base el valor del canon de arrendamiento. Lo anterior, teniendo en cuenta la siguiente tabla:

Días de mora	Gestión de cobro pre-jurídico
Entre 3 y 14 días de retardo	2.4% + IVA
Entre 15 y 29 días de retardo	3.0% + IVA
A partir de 30 días de retardo	25% + IVA

b) Forma de pago

Recuerde que el pago de las obligaciones puede realizarse a través de nuestro sitio web www.arrendamientosumbral.co, bien sea mediante pago virtual o descargando la factura para pagar en las oficinas de Bancolombia.

Finalmente, si tiene alguna inquietud no dude en comunicarse con nosotros al teléfono 4445878, o al correo electrónico atencionalcliente@umbral.com.co.

Cordialmente,

Atención al Cliente
ARRENDAMIENTOS Y AVALÚOS UMBRAL S.A.S