

POLÍTICA PARA EL COBRO DE CARTERA

Para ARRENDAMIENTOS Y AVALÚOS UMBRAL S.A.S es importante mantener una relación comercial, por esta razón, queremos compartirti nuestra política para el cobro de cartera, de manera tal que tengas 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 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 la regulación colombiana y la Ley 2300 de 2023, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

1. GESTIÓN Y CANALES DE COBRANZA

a) Canales 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 cualquiera de los canales previamente autorizados y habilitados por el cliente:

- Llamadas telefónicas y contacto directo con el deudor.
- Llamadas telefónicas con mensaje a contestador automático.
- Mensajería SMS.
- Mensajería instantánea vía WhatsApp y demás redes sociales.
- 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 8 am y 5 pm
Los sábados de 8 am a 12 m

umbral.co

2. TARIFAS Y FORMAS DE PAGO

a) Tarifas por incumplimiento contractual

Después del vencimiento del plazo indicado en la factura, 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 costo dependerá de los días de retraso en el pago, y será calculado sobre el valor del canon de arrendamiento o contraprestación, así:

Días de retardo en el pago	Gestión de cobro
Entre 1 y 8 días	2.4% + IVA
Entre 9 y 15 días	3.0% + IVA
Entre 16 y 29 días	3.5% + IVA
A partir de 30 días	25% + IVA

b) Forma de pago

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

Finalmente, si tienes alguna inquietud no dudes en comunicarte con nosotros al teléfono (604) 4445878, o al correo electrónico atencionalcliente@umbral.com.co.

La presente política comenzará a regir a partir del 1 de enero de 2024.

Cordialmente,

ARRENDAMIENTOS Y AVALÚOS UMBRAL S.A.S

umbral.co

MEDELLÍN: CL 8 No. 43A-115 – PBX (604) 312 27 11 – FAX (604) 268 16 70
SEDE ARRENDAMIENTOS: CRA 43B No. 16-41 OFICINA 1701 ED STAFF – PBX (604) 444 58 78
BOGOTÁ: CRA 14 No. 93-40 OFICINA 101 - PBX (601) 795 38 40