



## POLÍTICA PARA EL COBRO DE CARTERA

Para Arrendamientos Umbral S.A.S, en adelante Arrendamientos Umbral, es importante mantener una relación comercial, por esta razón, queremos compartirte 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.

Entiéndase por gestión de cartera todas las acciones internas o externas, previas encaminadas al seguimiento diario con la finalidad de que los pagos se hagan de manera oportuna, y/o posteriores al vencimiento de la obligación económica.

Así pues, la presente política tiene como objetivo poner a disposición de los deudores de Arrendamientos Umbral, un medio de recordación para evitar el incumplimiento de la obligación y en lo posible no tener que acudir a las vías judiciales.

En caso de evidenciarse un incumplimiento en el pago de las obligaciones, Arrendamientos Umbral dará inicio a la gestión de cobro preventivo y/o prejudicial, gestión que podrá realizarse directamente con el personal de Arrendamientos Umbral 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

Arrendamientos Umbral podrá a través del personal de cartera o por medio de terceros, informar los plazos de pago de tu obligación, recordarte las fechas y medios de pagos dispuestos para tal fin, así como tendrá la facultad de comunicar el incumplimiento del mismo. Dicha gestión de cobro será efectuada a través de alguno 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**





## 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 Umbral los gastos de cobranza prejudicial en los que incurra; 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](http://www.umbral.co), bien sea mediante pago virtual o por cualquier otro medio dispuesto por la empresa para tal fin.

Finalmente, si tienes alguna inquietud no dudes en comunicarte con nosotros al teléfono (604) 4445878 ext 4115 – 5115, celular 3508609593, o al correo electrónico [cartera@umbral.in](mailto:cartera@umbral.in) – [cartera1@umbral.in](mailto:cartera1@umbral.in).

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

Cordialmente,

**ARRENDAMIENTOS UMBRAL S.A.S**