

Política de Cobro y Gestión de Cartera

Objetivo: La presente política pretende definir reglas claras para el proceso de recaudo y recuperación oportuna de los pagos que deben realizar los clientes a Arrendamientos Umbral S.A.S -Arrendamientos Umbral- mediante estrategias escalonadas de cobranza, respetando las normas aplicadas a la materia, dando publicidad con el fin de lograr mejorar el flujo de caja y sostenibilidad financiera de la empresa, estandarizando procesos de cobranza y minimizando el impacto de la cartera vencida; partiendo desde el entendimiento que, los montos adicionales generados pretenden cubrir los gastos asumidos por Arrendamientos Umbral en la gestión de cobro de todo cliente que cuente con retardo en la obligación de pago.

La cobranza podrá realizarse de manera directa por personal de Arrendamientos Umbral, o terceros autorizados, dedicado a estos fines; proceso que se realizará atendiendo la normativa colombiana.

Alcance: La presente política será aplicable a arrendatarios, deudores solidarios, concesionarios, propietarios, mandantes, clientes con obligaciones pecuniarias vigentes, proveedores, colegas y toda aquella persona que tenga alguna obligación dineraria donde Arrendamientos Umbral sea el acreedor.

Será el cliente o aquella persona que cuente con alguna relación contractual con Arrendamientos Umbral, quien deberá realizar los pagos acordados, dentro de las fechas establecidas en el documento soporte; en tal sentido, el incumplimiento en los plazos, dará lugar al inicio de las acciones descritas en esta política, por parte de Arrendamientos Umbral.

Estrategias de Cobro: Arrendamientos Umbral podrá utilizar a través de su propio personal o terceros, los diferentes medios persuasivos como son:

- Envío de factura, cupón de pago o cuenta de cobro.
- Mensajes por cualquier medio, recordatorios previos a la fecha límite de pago.
- Recordatorios vía mail o WhatsApp.
- Llamadas amigables de recordación.
- Invitaciones para ponerse al día.
- Mensajes al contestador automático.
- Mensajes SMS.
- Cartas remitidas por medios virtuales como difusión.
- Cartas físicas remitidas al domicilio autorizado.

- Llamadas persuasivas y frecuentes.
- Acuerdos de pagos y plazos.
- Notificaciones formales del incumplimiento desde el área de cartera y área jurídica.
- Reporte en centrales de riesgos.
- Cobro jurídico (acciones legales, procesos ejecutivos, proceso de restitución)

Aplicación Normativa del Cobro: Arrendamientos Umbral utilizará canales previamente autorizados entre ellos:

- ✓ Teléfonos (llamadas - mensajes de voz - mensajes vía WhatsApp - SMS - mensajes de difusión)
- ✓ Correos electrónicos (comunicados - mensajes de difusión)
- ✓ Dirección (visitas - mensajería física)

El proceso se realizará dando aplicación a las leyes aplicables al tratamiento de datos personales -hábeas data-, confidencialidad, protección al consumidor y cobranza, autorización de reportes en centrales, prácticas de cobranza no abusivas y demás existentes en el ordenamiento colombiano.

Dentro de los requisitos normativos, declaramos que nuestro personal interno y/o externo de cobranza realizará su gestión de cobro con respeto y profesionalismo, informando a sus clientes el estado actual de sus obligaciones, dando orientación para la normalización de las mismas, y acatando el horario de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m.

Tarifas, Condiciones de Pago y Sanciones: Para todos los clientes y demás personal que tenga algún tipo de relación con Arrendamientos Umbral, que no de cumplimiento con el pago dentro de las fechas acordadas o pactadas, dará lugar al cobro de la gestión de cobranza progresiva en los siguientes términos, en donde el cliente deudor estará en la obligación de reconocer y cancelar a la sociedad Arrendamientos Umbral los montos establecidos por ésta última, así:

- Entre 1 y 8 días de retraso en los pagos, el deudor asumirá un monto adicional del 2,4% más IVA sobre el valor adeudado.
- Entre 9 y 15 días de retraso en los pagos, el deudor asumirá un monto adicional del 3,5% más IVA sobre el valor adeudado.

- Entre 16 y 29 días de retraso en los pagos, el deudor asumirá un monto adicional del 5,0% más IVA sobre el valor adeudado.
- A partir de 30 días en adelante de retraso en los pagos, el deudor asumirá un monto adicional del 25% más IVA sobre el valor adeudado.
- En caso de iniciarse acciones jurídicas de cobro y procesos judiciales, todos los costos asociados al mismo, serán de cargo del deudor.

El pago de las obligaciones estará habilitado en nuestro sitio web www.umbral.co opción "Pagos", clic en el botón "Pago PSE", y digita el número de documento, nuevamente clic en continuar y puede proceder con el pago o ingresar directamente al siguiente link: <https://umbral.palomma.com/auth/login>; o para habilitar más opciones de pago, podrá el cliente comunicarse con el área de cartera al celular o whatsapp 3508609593, a la línea 4445878 ext. 5115 y 4115 o a los correos cartera@umbral.in y cartera2@umbral.in.

El cliente deberá realizar el pago dentro de las fechas autorizadas para tal fin o acorde al acuerdo de pago brindado por Arrendamientos Umbral, aplicando el pago adicional por la gestión de cartera.

Frecuencia de Revisión: La presente política será susceptible de revisión periódica, teniendo en cuenta aspectos como: cambios normativos, el comportamiento en masa de los clientes, indicadores de gestión (índice de cartera vencida días promedio de recaudo, porcentaje de recuperación, cantidad de acuerdo de pagos cumplidos e incumplidos), indicadores del sector, condiciones socio económicas y políticos a nivel país; de forma semestral o anual, por lo cual podrá Arrendamientos Umbral, realizar cualquier ajuste de aplicación inmediata para todos los clientes vigentes y futuros de la compañía, por lo cual se someterá a publicación en la página web de manera inmediata.

Vigencia: Esta política entra en vigencia a partir de su publicación y podrá ser actualizada en cualquier momento, mayo 2026.

Gerencia General

Equipo de Cartera

Equipo Jurídico

Arrendamientos Umbral S.A.S

NIT. 900.431.358-5