

## Política de cobranza

El presente anexo contiene las políticas y procedimientos establecidos por Inmobiliaria Gómez y Asociados para la gestión de la cobranza, información que debe ser conocida por todos los clientes en el momento de la utilización del servicio inmobiliario.

### 1. Procedimiento de la gestión de cobro

Al adquirir una obligación con Inmobiliaria Gómez y Asociados, el arrendatario o los deudores solidarios se comprometen a atender cumplidamente el pago de los cánones de arrendamiento, en las fechas estipuladas en el contrato de arrendamiento, o en caso de acuerdo de pago, antes de la fecha límite de pago.

En todos los casos, si pasada la fecha límite de pago el arrendatario o los deudores solidarios no han cumplido o realizan un cumplimiento parcial en el pago, esto conlleva un incumplimiento de la obligación, lo que obliga a Inmobiliaria Gómez y Asociados a iniciar una gestión orientada a lograr el pago atrasado a través de la cobranza administrativa del área de cartera, dependencia interna encargada de establecer los compromisos de pago; o realizar los reportes de siniestros a las diferentes aseguradoras o afianzadoras, las cuales cuentan con empresas calificadas en cobranza y recuperación, así como desde el Contact Center (Centro de llamadas) o mediante personas naturales debidamente capacitadas para desarrollar esta gestión.

La gestión de cobranza conlleva un costo para la inmobiliaria y este se cobrará al arrendatario o a los deudores solidarios cuando pese a la gestión de cobro que le haga Inmobiliaria Gómez y Asociados directamente se persista en la anormalidad del pago de las cuotas.

#### 1.1 Cobro administrativo:

El cobro administrativo es aquel en el que, al presentarse el incumplimiento en la fecha de pago estipulada en el contrato de arrendamiento por parte del arrendatario o los deudores solidarios, Inmobiliaria Gómez y Asociados ejerce acciones para lograr su pago mediante las siguientes opciones:

- a) Envío de mensajes de texto al número de celular o IVR al teléfono de residencia señalado al momento de la solicitud de vinculación a la inmobiliaria. Debe tenerse en cuenta que es responsabilidad del arrendatario y sus deudores solidarios, mantener actualizados sus datos personales, informando oportunamente los cambios de residencia y/o lugar de trabajo.
- b) Contacto en los números de teléfono y direcciones suministrados por el arrendatario y sus deudores solidarios en el momento del diligenciamiento de la solicitud de vinculación.

*Por el Cliente Nada Imposible!*

En todo caso, si no son ubicados con dichos datos, Inmobiliaria Gómez y Asociados recurrirá a los teléfonos de las referencias y otros incluidos en la solicitud de arrendamiento, con el objetivo de contactarlo(s) y efectuar la gestión de cobro directamente, en horarios adecuados. No obstante, y cuando no sea posible la localización, Inmobiliaria Gómez y Asociados intentará contactarlo(s) en horarios extraordinarios autorizados, a través de sus centros de cobranzas, empresas acreditadas en cobranzas o desde el Contact Center (centro de llamadas). En este proceso se pueden efectuar gestiones tanto al arrendatario como a sus deudores solidarios.

En el caso de realizarse acuerdo de pago, el arrendatario y su deudores solidarios podrá(n) ser contactado(s) antes de la fecha límite de pago de manera preventiva, para efectos de recordar los compromisos adquiridos.

Si Inmobiliaria Gómez y Asociados lo estima conveniente, podrá desplegar una gestión personalizada con visita al domicilio o lugar de trabajo del deudor.

Dada la importancia de que la obligación se normalice, Inmobiliaria Gómez y Asociados conjuntamente con la gestión anterior enviará comunicación escrita dirigida a las direcciones que el arrendatario y sus deudores solidarios relacionaron en la solicitud de arrendamiento o en el mismo contrato de arrendamiento o que posteriormente actualizaron, incluidas las cuentas de correo electrónico, a través de las cuales se le(s) notificará el incumplimiento y el reporte negativo a las centrales de información, cumpliendo la Ley de Habeas Data.

1.2 Agotada la cobranza administrativa y superados los 30 días de mora Inmobiliaria Gómez y Asociados podrá presentar aviso de reclamación a la Aseguradora o Afianzadora (Reportar al Arrendatario y Deudores Solidarios a la Aseguradora o Afianzadora), una vez se realice dicho reporte El Arrendatario y Deudores Solidarios, se deberán seguir entendiendo con la Aseguradora o Afianzadora con quien la Inmobiliaria en su calidad de arrendador haya contratado la póliza, principalmente con **SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A., FIDESA GARANTÍAS INMOBILIARIAS, O UNIFIANZA.**, quienes recibido el siniestro iniciaran la cobro de acuerdo a sus políticas de cobranza y de ser necesario realizará las acciones judiciales pertinentes, lo cual representa un incremento en la obligación del Arrendatario y Deudores Solidarios por concepto de intereses, honorarios de cobranza, honorarios jurídicos, costas jurídicas y agencias en derecho.

1.3 Cobro prejurídico: Inmobiliaria Gómez y Asociados podrá optar por el proceso interno de gestión de cobro, que ante incumplimientos reiterativos o incumplimiento en las fechas de pago pactados en el contrato de arrendamiento o en acuerdos de pago con moras superiores a treinta (30) días, durante la cobranza administrativa, en cuyo caso la Inmobiliaria Gómez y Asociados ejercerá las acciones necesarias para lograr los pagos

*Por el Cliente Nada Imposible!*

atrasados a través de profesionales del derecho y como una medida previa al cobro judicial.

El abogado debe inicialmente contactarlo(s) en los números de teléfono y direcciones suministrados por el arrendatario y sus deudores solidarios al momento de diligenciar la solicitud de arrendamiento y en el mismo contrato de arrendamiento. En caso de no ubicarlo(s), Inmobiliaria Gómez y Asociados recurrirá a los teléfonos de las referencias incluidos en la solicitud, con el objetivo de ubicarlo(s) y efectuar el cobro directamente al arrendatario y sus deudores solidarios. Esta gestión la efectuarán abogados internos o externos a nuestra inmobiliaria, especializados en cobranza, quienes están autorizados para recaudar los pagos.

Si la obligación se encuentra en cobro prejurídico se generarán gastos de cobranza equivalentes al diez por ciento (10%) liquidado sobre el valor pagado.

#### 1.4 Cobranza judicial

Inmobiliaria Gómez y Asociados ejercerá derecho a la cobranza judicial ante el incumplimiento en las fechas de pago oportuno, mediante la representación de profesionales del derecho, quienes podrán cobrar hasta un 20% sobre la deuda total en caso de acuerdo de pago con el arrendatario o sus deudores solidarios, en caso contrario se generarán los honorarios que liquide el juez de conocimiento del proceso y se atenderán las instrucciones que impartan los funcionarios judiciales, de conformidad con la ley aplicable. Lo anterior sin perjuicio de que la parte arrendataria “arrendatario y deudores solidarios” en mora asuma(n) la totalidad de los gastos derivados de esta gestión.

De acuerdo con lo anterior, cuando la necesidad o conveniencia de la Inmobiliaria Gómez y Asociados en su calidad de arrendador, lo ameriten a su juicio y en procura de la mejor recuperación del crédito insoluto o pagado en forma parcial, podrá enviarse a cobro jurídico con el solo hecho de entrar en mora, según las disposiciones legales vigentes (Art. 1608 a 1610 del Código Civil), así como las demás normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan.

**2. Orden de imputación de los pagos en el momento en que el abogado recibe los abonos, los gastos de cobranza se aplican de acuerdo con las siguientes prioridades:**

Primero se descuentan los honorarios; el saldo restante del pago se destina en este orden: 1) intereses de mora, 2) intereses corrientes, 3) saldos pendientes de servicios públicos, 4) Valores pendientes de sanciones o multas de propiedad horizontal, 5) gastos procesales, 6) abono a capital.

#### **3. Alcance de los convenios con las centrales de riesgo**

*Por el Cliente Nada Imposible!*

Con sustento en la autorización previa y expresa de los clientes y deudores, Inmobiliaria Gómez y Asociados está facultada para procesar, solicitar, reportar y divulgar ante cualquier entidad que maneje o administre bases de datos, su información personal, comercial y financiera, así como la información referente a su comportamiento e historial comercial y/o crediticio, sea como obligado principal o garante.

El reporte sobre el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones se conserva en base de datos, por períodos históricos, contados a partir del pago de la obligación, siendo responsabilidad de cada central de riesgo el manejo de la permanencia del dato, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Corte Constitucional.

Las modificaciones relacionadas con el procedimiento definido en este anexo serán informadas a través de cualquiera de los canales utilizados por Inmobiliaria Gómez y Asociados. De requerir información adicional, lo invitamos a acudir a nuestra Línea telefónica 4485545 o a consultar en la página web [www.gomezyasociados.com.co](http://www.gomezyasociados.com.co)

Realizar el pago de la obligación en las fechas pactadas permitirá contar con una excelente trayectoria crediticia, ya que el presentar mora en el pago de sus obligaciones implica que la Inmobiliaria lo reporte a usted y sus deudores solidarios a la central de riesgo Datacrédito y Procrédito, recuerde que estar al día en sus obligaciones comerciales es su mejor referencia.

INMOBILIARIA GOMEZ Y ASOCIADOS SAS  
Dpto. Jurídico.

*Por el Cliente Nada Imposible!*

- 
- M.A.V.U: No.000012/05 SGM Medellín, Antioquia • Resolución: 067 10/Sep/2015 Sabaneta, Antioquia
  - M.A.V.U: Resolución:004 03/Ago/2017 La ceja, Antioquia • M.A.V.U: No.062-17 SGM Bello, Antioquia
  - M.A.V.U: Resolución No.612907/Sep/2017 Envigado, Antioquia • M.A.V.U: Resolución No.8114312/Sep/217 Itagüí, Antioquia
  - M.A.V.U: 0006 SGM Marinilla, Antioquia • Resolución 00573 - 12/Abr/2018 La Estrella, Antioquia
  - M.A.V.U: 011 SGM Copacabana, Antioquia M.A.V.U. 00308 SGM Rionegro, Antioquia
- Línea Única 448 55 45 • CR 43 B 16 - 95 OF 314 • [www.gomezyasociados.com.co](http://www.gomezyasociados.com.co) • [inmobiliaria@gomezyasociados.com.co](mailto:inmobiliaria@gomezyasociados.com.co)