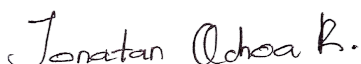


POLÍTICA DE COBRANZA GRUPO INMOBILIARIO PUNTO ALTO S.A.S

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Cambios	Aprobó
1.0	15/08/2025	Creación	
			Jonatan Ochoa Ramirez Representante Legal Grupo Inmobiliario Punto Alto.

1. OBJETO.

La presente Política de Cobranza establece los lineamientos, procedimientos y criterios que regirán la gestión de cobro de las obligaciones pecuniarias derivadas de los servicios prestados por GRUPO INMOBILIARIO PUNTO ALTO S.A.S. Su propósito es garantizar el cumplimiento oportuno de los pagos a cargo de arrendatarios, copropietarios y demás clientes, en estricto acatamiento del régimen legal colombiano, observando de manera especial la salvaguarda de los derechos fundamentales consagrados en la Constitución y la ley. En este sentido, las disposiciones establecidas en este documento son de observancia obligatoria para todos los clientes desde el momento de la contratación y/o utilización de los servicios inmobiliarios. La aceptación de los mismos implica la comprensión, adhesión y cumplimiento de los procedimientos y medidas de cobranza aquí previstos.

2. FUNDAMENTO NORMATIVO.

La presente Política de Cobranza se fundamenta en lo dispuesto por el Código Civil colombiano, particularmente en el artículo 1602, que establece la fuerza vinculante de los contratos, el artículo 1625, que regula las formas de extinción de las obligaciones, y los artículos 1608 a 1610, que establecen las condiciones y consecuencias de la mora, así como en el Código de Comercio, artículos 822 a 835, relativos a las obligaciones mercantiles, y el artículo 884, que contempla los intereses moratorios.

En materia de arrendamiento de vivienda urbana, se acoge lo dispuesto en la Ley 820 de 2003, artículos 8 al 10 sobre las obligaciones de arrendadores y arrendatarios, y el artículo 34 sobre las consecuencias del incumplimiento. En cuanto a la propiedad horizontal, se atiende lo establecido en la Ley 675 de 2001, artículos 29 y 30 sobre la participación en expensas comunes necesarias, y el artículo 48 sobre su cobro ejecutivo. Para los procedimientos judiciales, se aplica

lo previsto en el Código General del Proceso – Ley 1564 de 2012, Título Único, Capítulo I, Sección Segunda, sobre el proceso ejecutivo y el artículo 384 relacionado con el proceso de restitución de inmueble arrendado.

En materia de protección de datos, se acoge la Ley 1581 de 2012, artículo 9, sobre autorización para el tratamiento de datos personales, en concordancia con la Ley 2300 de 2023, que establece medidas para proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, y la Circular Externa 048 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia, que fija directrices para una gestión de cobranza ética y respetuosa.

3. AMBITO DE APLICACIÓN.

La presente Política de Cobranza es de aplicación obligatoria para todas las obligaciones económicas a favor de GRUPO INMOBILIARIO PUNTO ALTO S.A.S., que se originen en la celebración, ejecución o terminación de:

- a. Contratos de arrendamiento de vivienda urbana o de inmuebles destinados a uso comercial.
- b. Contratos de administración de bienes inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal.
- c. Contratos de compraventa de bienes inmuebles.
- d. Prestación de servicios inmobiliarios en cualquiera de sus modalidades, incluyendo asesoría y demás actividades conexas.

Esta política será aplicable tanto a las obligaciones vigentes como a aquellas en mora, y vincula a arrendatarios, arrendadores, copropietarios, compradores, y cualquier otra persona natural o jurídica que mantenga obligaciones económicas derivadas de relaciones contractuales con la empresa.

4. MECANISMOS DE COBRANZA.

GRUPO INMOBILIARIO PUNTO ALTO implementa acciones preventivas para informar oportunamente el valor a pagar y fomentar el cumplimiento de las obligaciones. Estas incluyen:

- a. Envío de mensajes de texto o voz al celular, WhatsApp y correo electrónico registrados, con detalle de días de mora y valor adeudado.
- b. Llamadas telefónicas para acordar fechas de pago, utilizando la información de contacto suministrada por el deudor y, en su defecto, la de sus referencias.
- c. Comunicaciones escritas según el tiempo de mora, invitando a la normalización de la obligación; y gestión directa con codeudores, avalistas o deudores solidarios conforme a sus responsabilidades.

Todas las gestiones se realizan dentro de los horarios y condiciones establecidos en la Ley 2300 de 2023 en concordancia con la circular externa 048 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

5. PROCEDIMIENTO DE COBRANZA.

5.1 Etapa Prejudicial: Antes del vencimiento de la obligación, se enviará un recordatorio de pago a través de correo electrónico, WhatsApp o notificación física. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento, se remitirá el primer aviso de mora. Un segundo aviso se enviará dentro de los quince (15) días posteriores, informando sobre la posible generación de intereses moratorios y las consecuencias del incumplimiento. A partir de los treinta (30) días de mora, se enviará una comunicación final informando sobre la posible iniciación de acciones judiciales.

Todas estas gestiones se llevarán a cabo utilizando los medios establecidos en los mecanismos de cobranza consignados en el numeral 4 de la presente Política, en estricto cumplimiento de lo previsto en la Ley 2300 de 2023 respecto de los canales autorizados, horarios de contacto (lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.), exclusión de domingos y festivos, y el límite máximo de cuatro (4) intentos de contacto semanales.

En caso de persistir la mora, se podrá reportar la situación a entidades aseguradoras o afianzadoras, cuando aplique, las cuales contarán con sus propios procedimientos de cobranza y recuperación.

Los costos asociados a la gestión de cobranza solo serán imputados al cliente cuando exista una gestión efectiva y previa información clara, conforme a la Circular Externa 048 de 2008.

Cuando, a juicio de la Inmobiliaria en su calidad de arrendador, la necesidad o conveniencia lo requieran para procurar la mejor recuperación del crédito insoluto o parcialmente pagado, podrá remitirse la obligación a cobro jurídico tan pronto el deudor incurra en mora, de conformidad con lo previsto en los artículos 1608 a 1610 del Código Civil y demás normas que los modifiquen, complementen o sustituyan.

5.2 Etapa Judicial: En caso de que el deudor persista en el incumplimiento de sus obligaciones, la Inmobiliaria iniciará el proceso ejecutivo o la acción judicial pertinente para la restitución del inmueble arrendado, según corresponda. Para los procedimientos judiciales se observará lo dispuesto en el Código General del Proceso – Ley 1564 de 2012, Título Único, Capítulo I, Sección Segunda, relativo al proceso ejecutivo, así como lo establecido en el artículo 384 respecto al proceso

de restitución de inmueble arrendado. La demanda se acompañará de los documentos idóneos, tales como el contrato de arrendamiento, los extractos de cuenta y las constancias de las gestiones prejudiciales adelantadas.

Los honorarios profesionales, costas procesales y demás gastos inherentes a la gestión serán asumidos en los términos previstos en la normativa aplicable y en el contrato suscrito entre las partes.

6. INTERESES.

La tasa de interés moratorio será la máxima permitida por la Superintendencia Financiera para el respectivo periodo. Asimismo, no se aplicarán intereses superiores al límite legal ni se pactarán cláusulas abusivas.

7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

GRUPO INMOBILIARIO PUNTO ALTO S.A.S. está comprometido con garantizar la protección de los datos personales de todos los titulares involucrados en los procesos de cobranza. Para tal fin, cuenta con una Política de Tratamiento de Datos Personales que cumple con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables. El tratamiento de los datos personales se realiza con la autorización previa, expresa e informada del titular, conforme al artículo 9 de dicha ley, y tiene entre sus finalidades específicas gestionar el cumplimiento de obligaciones contractuales derivadas de los servicios de intermediación inmobiliaria, incluyendo el envío de notificaciones, facturas, reportes contables, inventarios, certificados, comunicaciones de bienvenida y demás gestiones derivadas de la contratación, entre las cuales se encuentra la gestión de cobro de obligaciones. Asimismo, en cumplimiento del principio de responsabilidad demostrada, la inmobiliaria adopta medidas de seguridad para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, evitando su uso o divulgación no autorizada.

Los titulares podrán ejercer en cualquier momento los derechos que les confiere la ley, expresados en la autorización y la política de tratamiento de datos, garantizando así el respeto a sus derechos fundamentales y la transparencia en el manejo de su información.

8. PROHIBICIONES EN LA GESTIÓN DE COBRANZA.

En cumplimiento de la Circular Externa 048 de 2008 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y en concordancia con la Ley 2300 de 2023, GRUPO INMOBILIARIO PUNTO ALTO S.A.S. establece las siguientes prohibiciones en sus procesos de cobranza:

- a. **Prohibición de cobros automáticos sin gestión real:** Está prohibido efectuar cobros automáticos por concepto de gastos de cobranza sin que exista una gestión real y efectiva encaminada a la recuperación de la obligación, y sin que dichos costos hayan sido informados previamente y de manera clara a los titulares.
- b. **Horarios adecuados para las gestiones:** No se realizarán gestiones de cobranza en horarios que afecten la intimidad personal y familiar del deudor, respetando los límites establecidos para garantizar un contacto en horarios adecuados.
- c. **Confidencialidad y no divulgación a terceros:** Se prohíbe divulgar información sobre la deuda a familiares, vecinos, terceros o personas no autorizadas, garantizando la confidencialidad y protección de los datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012.
- d. **Uso adecuado del lenguaje y respeto:** Queda terminantemente prohibido el uso de lenguaje ofensivo, intimidatorio o amenazante en cualquier comunicación o gestión relacionada con la cobranza.

9. TRAZABILIDAD Y REGISTRO DE LAS GESTIONES DE COBRO.

Todas las gestiones de cobranza que realiza GRUPO INMOBILIARIO PUNTO ALTO S.A.S. se registran y documentan debidamente, indicando de manera precisa la fecha y hora del contacto, el medio empleado para la comunicación (llamada telefónica, correo electrónico, mensaje de texto, etc.), el nombre del funcionario o tercero encargado de realizar la gestión, así como la respuesta o compromiso de pago manifestado por el deudor.

Estos registros se conservan como soporte documental, garantizando la trazabilidad de cada gestión y sirviendo como evidencia en caso de que se requiera iniciar procesos judiciales o administrativos relacionados con la recuperación de cartera.

Asimismo, en caso de que el deudor efectúe abonos a la deuda, estos deberán ser reportados de manera oportuna y aplicados de forma inmediata al saldo del crédito.

10. CANALES.

Para cualquier inquietud, aclaración o solicitud relacionada con el estado de su obligación, los pagos o los procesos de cobranza, podrá comunicarse con el Área de Cartera del GRUPO INMOBILIARIO PUNTO ALTO, a través de los siguientes canales oficiales:

- a. **Correo electrónico general:** info@puntoalto.com.co

b. Teléfono de contacto: 300 265 88 57.

El equipo estará disponible en el horario de atención establecido en días hábiles para atender sus consultas de manera oportuna y eficiente.

11. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN.

La presente Política tiene vigencia desde la fecha de su aprobación por parte del Representante Legal. Una vez publicada la presente Política, GRUPO INMOBILIARIO PUNTO ALTO S.A.S. se reserva el derecho de actualizar y/o modificar la Política conforme a sus propias necesidades y cambios normativos.