



POLÍTICA

MANEJO DE CARTERA RENTANDES S.A.S.

*“Impulsamos el desarrollo sostenible a través
del uso inteligente de activos”*

Tabla de contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA.....	3
3.1. Instancias para el manejo de Cartera	3
3.2. Etapas de Cartera.....	4
4. MÉTODO Y PERIODICIDAD DE DIVULGACIÓN.....	5
5. FECHA DE APROBACIÓN DE LA POLÍTICA Y ENTRADA EN VIGENCIA.....	5

1. OBJETIVO

Determinar los lineamientos establecidos para el manejo de la cartera para las categorías corriente y jurídica en **rentandes s.a.s.**, estableciendo el alcance para cada una de las instancias de cobro definidas en la compañía.

2. ALCANCE

La presente política y los procedimientos relacionados que se adopten en desarrollo de ella, son de aplicación para el manejo y tratamiento de las obligaciones contraídas por los clientes de **rentandes s.a.s.** a nivel nacional.

3. DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA

La política de cartera de **rentandes s.a.s.**, rige las etapas establecidas para el manejo de la cartera de todos los clientes de la compañía de tal manera que establece cuál es el tratamiento que se deberá seguir para cada una de las instancias en la que se encuentren las obligaciones en mora.

1. Instancias para el manejo de Cartera

Las obligaciones en mora serán tratadas por la jefatura de cartera de rentandes s.a.s. bajo las siguientes instancias:

- **CARTERA CORRIENTE:** Esta instancia corresponde a las moras que se encuentren entre uno (1) a cuarenta y cinco (45) días; comprende las etapas desde el cobro de intereses hasta el reporte a centrales de riesgo.
- **CARTERA PRE JURÍDICA:** Esta instancia corresponde a las moras que superen los cuarenta y cinco (45) hasta ciento treinta y cinco (135) días o según corresponda; comprende el cobro trasladado a la agencia de cobranza.
- **DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE INTERIA:** Esta instancia corresponde a moras que superen los ciento treinta y cinco (45) días o según corresponda hasta que el momento en que se determine que deba ser devuelto a rentandes para continuar con proceso de cobro jurídico.
- **CARTERA JURÍDICA:** Esta instancia corresponde a moras que sean relevantes, sin comunicación asertiva por parte del cliente y que hayan agotado las etapas de cartera corriente, pre jurídica y de agencia de cobranza.

3.2. Etapas de Cartera

	Instancia	Responsable	Descripción
Manejo de Cartera Corriente	Cobro de Intereses	Analista de Caja rentandes	Rentandes procederá con el cobro de intereses sobre la cartera en mora. A partir del día 1 de mora toda factura reflejara el cobro de intereses en la siguiente facturación. <i>Para el cálculo de intereses se aplicará la máxima tasa permitida por la Superintendencia financiera</i>
	Reporte a Centrales de Riesgo		El reporte de Cifin y Datacrédito se realiza cuando el cliente alcanza mora de 30 días , previa circularización que notifica el valor en mora y otorga plazo de 20 días para normalizar la cartera.
Manejo de Cartera Jurídica	(*) Prejurídico	Jefe de Cartera rentandes	A partir del día 45 de mora, cuando el cliente alcanza tres (3) cánones facturados y dos (2) en mora. Un cliente sin acuerdo de pago certero, y con mora a partir de 45 días se debe enviar notificación de requerimiento de pago por parte de Intería o el área prejurídica. Una vez agotada esta instancia y sin pronunciamiento por parte del cliente es trasladado a la agencia de Cobranza para manejo pre jurídico. - Intería (y/o agencia de cobranza externa) cuenta con 90 días para gestión del cliente. - Esta etapa tiene cobro de honorarios con tasas establecidas por monto y altura de mora, comprendidas en rangos de (4% al 15%)
	Devolución del cliente Intería - rentandes	Jefe de Cartera rentandes	Una vez agotadas las instancias de cobro y el tiempo de permanencia en Intería el cliente debe ser devuelto a rentandes para continuar con el manejo interno, reestructuración o manejo etapa jurídica. <i>(Ver documento GRP-PL-012 Política reestructuración de contratos)</i>
	Jurídico	Jefe de Cartera Dirección de Riesgo y Comité de cartera rentandes	Un cliente es trasladado al área Jurídica una vez se han agotado las comunicaciones pertinentes para restablecer la mora y normalizar la cartera. Se envía a Jurídico para manejo de procesos judiciales con instauración de demandas de restitución medidas cautelares y demás alcances de la rama.

(*) La agencia de cobranza externa es Interia: Se cuenta con contrato de servicios avalado por el área legal.

Principales pasos en el manejo de los clientes en mora:

1. Comunicación de requerimiento de pago desde Interia hacia el cliente: Este comunicado se envía previo al traslado del cliente para manejo de Interia por un periodo de 3 meses. Tiene como fin requerir al cliente con el ánimo de evitar sobre costos por honorarios y permitirle normalizar la cartera reestableciendo la comunicación con rentandes.
2. Traslado a agencia de cobranza externa (Interia): Una vez agotada las instancias en la etapa corriente y persuasión al pago.
3. Cada etapa de cartera tiene manejo de acuerdo con el criterio y evaluación del Jefe de cartera, Dirección de Operaciones y/o al comité de cartera.

4. MÉTODO Y PERIODICIDAD DE DIVULGACIÓN

El presente documento es elaborado por el jefe de cartera y el analista de riesgos, aprobado por la dirección de manejo de riesgos de rentandes; posteriormente se divulgará vía correo electrónico todo el personal y se publicará en la página web de la compañía para su consulta. Se encuentra sujeto a modificación, cuando las condiciones aquí tratadas cambien.

5. FECHA DE APROBACIÓN DE LA POLÍTICA Y ENTRADA EN VIGENCIA

Esta política, fue aprobada por la Dirección de Operaciones de rentandes s.a.s. y entra en vigor a partir del 14 de diciembre de 2021.

Actualización 10 junio de 2024