

# Política de Gestión de Cobranzas

Grupo Best Cleaning Colombia S.A.S



## Principios de la Gestión de Cobranza:

La gestión de cobranza hace referencia a las actividades desarrolladas por GRUPO BEST CLEANING COLOMBIA S.A.S, con la finalidad de recuperar la cartera vencida, evitar el vencimiento de las obligaciones y mantener la relación comercial con el cliente.

La gestión de cobranza debe ser respetuosa, garantizando la confidencialidad de la información de los clientes. Tiene que estar direccionada a proveer soluciones y alternativas de normalización, de acuerdo con las situaciones particulares de cada cliente.

Las actividades de gestión de cobranza inician cuando se evidencia que el cliente no ha realizado el pago a su crédito o que el pago ha sido parcial. No obstante, se realizan gestiones preventivas, tales como la recordación de las fechas oportunas de pago y los valores a cancelar.

## Canales de Comunicación y Horarios Gestión de Cobranza:

Los canales de comunicación utilizados por la entidad para realizar la gestión de cobro son los siguientes:

1. Contacto telefónico
2. Mensajes de texto
3. Correos electrónicos

# Política de Gestión de Cobranzas

Grupo Best Cleaning Colombia S.A.S

---

La gestión de cobranza se realiza en los siguientes horarios:

1. Lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM
2. Sábados de 8:00 AM a 2:00 PM


## Canales de Pago:

1. Pagos seguros en línea a través de la página web: [www.bestcleaning.com.co](http://www.bestcleaning.com.co), a través de PSE y tarjetas de crédito o débito autorizadas.
2. Transferencia bancaria a través de la cuenta corriente autorizada de la entidad financiera Bancolombia.

## Gastos Administrativos de Gestión:

Los Gastos Administrativos de Gestión se derivan de las actividades que ejecuta la entidad para lograr la normalización del crédito. Los gastos que se generan por la gestión de cobranza serán liquidados y cobrados al cliente de acuerdo con los días mora que presente el crédito.

Los valores de Gastos Administrativos de Gestión (GAG) se descontarán automáticamente del abono o pago efectuado al crédito y el saldo restante se aplicará a la deuda. La aplicación del pago se realizará de la siguiente manera:

1. Gastos Administrativos de Gestión
  2. Cargos Fijos
  3. Intereses Moratorios
  4. Intereses Corrientes
  5. Capital
- 

# Política de Gestión de Cobranzas

Grupo Best Cleaning Colombia S.A.S

---

## Tarifas vigentes:

| Días de Mora     | GAG + IVA |
|------------------|-----------|
| 6 a 10           | 3% + IVA  |
| 11 a 15          | 5% + IVA  |
| 16 a 30          | 9% + IVA  |
| 31 a 60          | 15% + IVA |
| 61 a 90          | 18% + IVA |
| 91 a 180         | 20% + IVA |
| > 180 y castigos | 23% + IVA |

De conformidad con el Concepto 1998028328 de 2004 de la Superintendencia Bancaria (ahora Superintendencia Financiera), si la labor es realizada directamente por el acreedor a través de su personal, las sumas que pague el deudor por concepto de honorarios se reputarán como intereses, no como gastos de cobranza.

## Gestión de Cobro judicial:

GRUPO BEST CLEANING COLOMBIA S.A.S podrá iniciar cobro jurídico cuando el cliente incumpla las cláusulas establecidas en el pagaré y/o contrato de crédito, principalmente cuando exista una manifestada renuencia en la atención de la obligación.

En lo que se refiere a los gastos por cobranza judicial, se atenderán las recomendaciones que impartan los funcionarios judiciales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Lo anterior sin perjuicio de que el Cliente en cobro jurídico asuma la totalidad de los gastos y costas judiciales derivados de esta gestión.

