Estimado(a) cliente

La política de cobranzas de Rena Ware está encaminada a ser su aliado. Estamos comprometidos con el buen servicio brindado con un alto grado de calidad y es por esto que queremos darle a conocer la manera como llevamos a cabo la gestión de cobranza.

Tenemos campañas de recordación antes del vencimiento de su cuota, esto con el fin que Usted se informe y pueda realizar su pago oportunamente.

La cobranza da inicio cuando se sobrepasa la fecha de vencimiento de su contrato. Generalmente podría ser telefónicamente, pero contamos con diferentes medios de comunicación ya que uno de nuestros objetivos en propiciar que la relación comercial perdure y que usted y su familia se siga beneficiando de los excelentes productos que le ofrece nuestra compañía.

Si no le ha sido posible normalizar su crédito, daremos inicio a la etapa prejudicial donde procuraremos que recobre su hábito de pago.

La gestión de cobranza prejurídica es un proceso que consiste en que tanto Rena Ware como sus aliados estratégicos de cobranza externos, lleven a cabo las gestiones necesarias para lograr que el cliente realice los pagos de las obligaciones en mora, sin que se haya dado inicio a un proceso judicial.

Los mecanismos de contacto incluyen los canales que Usted ha autorizado de forma clara, expresa e informada, como lo pueden ser: (a) envío de mensajes de texto (SMS), WhatsApp o cualquier otra red social de contacto; (b) mensajes de datos y/o voz; (c) correos electrónicos; (d) llamadas telefónicas y; (e) visitas personalizadas, ya sea a su domicilio o lugar de trabajo una vez cumplidos los requisitos establecidos en el parágrafo 2 del artículo 6 de la Ley 2300 de 2023.

Para proteger su derecho a la intimidad, Rena Ware se compromete a que dichos contactos se realizarán en las oportunidades y dentro de los horarios permitidos por la Ley 2300 de 2023.

La gestión de cobranza, realizada internamente y/o por nuestros aliados de cobranza externos se realiza con profesionales de tal forma que la filosofía Rena Ware se viva en

cada proceso: con un alto nivel de servicio, comprometidos con la ética y el buen trato para buscar las mejores alternativas de normalización para nuestros clientes. Queremos además garantizar que la información que reciban nuestros clientes sea cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión con relación al estado de sus contratos.

A continuación, encontrará las condiciones para el cálculo de los gastos de cobranza (gastos derivados de las acciones de cobranza que realiza la compañía):

		Montos vencidos	
Días mora		Menores o iguales a $200,000	De $200,001 en adelante
Desde	Hasta		
16	30	3%	2%
31	120	5%	3%
121	9999999	8%	5%

Ejemplo: Su contrato tiene un valor de cuota de $98.290, y presenta 66 días en mora. El cálculo de los gastos de cobranza es el siguiente: Tome el valor de la cuota $98.290 y multiplique por el rango del gasto 5%, teniendo en cuenta los días en mora generados 66; por lo tanto, el valor del gasto de cobranza es de $5.848 ($98.290 * 5 % = $4.914 + IVA = $5.848).

Tenga presente que contamos con algunos aliados externos de cobranzas, quienes están autorizados por RENA WARE para realizar las gestiones de cobranza. Ellos son:

- Covinoc
- CitiSumma
- Especialistas en Cobranzas – Ecob

La gestión de cobranza realizada podrá generar HONORARIOS, que ascenderán hasta el 10% + IVA del valor en mora de cada obligación. Este valor deberá ser asumido de manera directa por el cliente y será pagado en las mismas entidades autorizadas para el recaudo de Rena Ware, ya que nuestros aliados ni el personal interno de cobranza están autorizados para recibir dineros directamente del cliente.

De igual forma, en el evento de que Rena Ware deba presentar una demanda judicial directa o por medio de un aliado externo de cobranzas por el no pago de las obligaciones, el deudor deberá asumir los gastos judiciales. Los gastos judiciales comprenden los honorarios profesionales y los gastos legales que se causen debido al proceso, conforme a lo dispuesto por el Código de Procedimiento Civil Colombiano, acuerdos del Consejo Superior de la Judicatura y demás normas que complementen, adicionen o regulen este tema.

Finalmente, queremos informar que el pago de cualquier cantidad de dinero será aplicado a su crédito atendiendo el siguiente orden:

- Costas Judiciales*
- Honorarios*
- Gastos de Cobranza*
- Intereses de mora*
- Intereses de financiación*
- Capital

*Estos conceptos generan Iva

Si tiene alguna duda le agradecemos se contacte con nuestro PBX al 6376088 en Bogotá o a nuestra línea gratuita nacional 018000 129594, donde un grupo especializado le brindará la información que usted necesite, así como alternativas de pago que le permitirán normalizar su obligación.

Cordial saludo,

PATRICIA SALCEDO SUAREZ

Gerente de Cartera