

|                                                                                                                                                     |                                                                  |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <br><small>PROVEEDOR TECNOLÓGICO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA</small> | <b>POLITICA DE CARTERA<br/>OBLIGACIONES DE DIFICIL<br/>COBRO</b> | Código:               |
|                                                                                                                                                     |                                                                  | Versión: 1 24/09/2023 |
|                                                                                                                                                     |                                                                  | Vigencia:             |
|                                                                                                                                                     |                                                                  | Página 1 de 4         |

**OBJETIVO:** Establecer las acciones para cobro de cartera según el vencimiento de las facturas generadas para los servicios prestados.

**ALCANCE:** Manejo de intereses por mora, bloqueos automáticos según tiempo de vencimiento, reporte a centrales de riesgo, cobro pre-jurídico y activación del servicio.

## ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA

- **Fecha de vencimiento/ Fecha límite de pago:** Se define en la factura según los términos de pago, se requiere aceptación de los términos de pago a través del contrato y/o suscripción.
- **Inactivación de servicio BTW:** Una vez agotada la Gestión de cobro, donde se evidencie el seguimiento y que la respuesta del cliente no fue efectiva, se toma la decisión de inactivar los servicios a los 30 días posteriores a la fecha límite de pago.
- **Inactivación de servicio BTW - Amazonas:** 15 días calendario, posteriores a la fecha límite de pago.
- **Intereses por mora:** Se cobran a partir de 30 días de vencimiento de la factura, a la tasa de usura.
- **Reporte a centrales de riesgo /Casos Especiales:** Cuando supere 60 días devencimiento, se realizará el reporte a las centrales de riesgo, dando cumplimiento a los avisos estipulados por ley a los clientes así: Para los casos con cartera con un valor mayor al 15% de un SLMV se debe notificar 20 días antes y para los casos menores o iguales a dicho monto se debe realizar dos avisos, uno faltando 40 días y el segundo los 20 días antes de dicho reporte, esta actividad se realizará mensualmente.
- **Cobro Jurídico:** Cuando supere 90 días de Vencimiento, una vez agotado el cobro administrativo y pre jurídico se reportará la obligación a los asesores jurídicos externos.
- **Clientes Especiales:** (Top150 y Entidades del Estado) Para estos casos se debe revisar el comportamiento de pago, hacer el respectivo seguimiento, cobro y se tomaran decisiones para la inactivación y reporte consultando a Gerencia de proyecto, Gerencia Financiera y/o Gerencia General.

## COBRO DEL CONTRATO Y/O SUSCRIPCION

La renovación del plan y el cobro del contrato y/o suscripción, depende de la fecha de facturación y la periodicidad del plan (anual o mensual), no de los tiempos de uso por parte del usuario.

Los contratos y/o suscripciones, se renuevan de forma automática.

Para dar por terminado el contrato y/o suscripción, es necesario enviar una carta 60 días antes del vencimiento de este, al correo [sopORTE@bythewave.co](mailto:sopORTE@bythewave.co), la cual debe contener los motivos del retiro, con la firma del representante legal y encontrarse al día con sus obligaciones.

|                                                                                                                                                     |                                                                  |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <br><small>PROVEEDOR TECNOLÓGICO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA</small> | <b>POLITICA DE CARTERA<br/>OBLIGACIONES DE DIFICIL<br/>COBRO</b> | Código:               |
|                                                                                                                                                     |                                                                  | Versión: 1 24/09/2023 |
|                                                                                                                                                     |                                                                  | Vigencia:             |
|                                                                                                                                                     |                                                                  | Página 2 de 4         |

## ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS

Cuando el cliente tenga facturas de diferentes servicios, con fechas de facturación distintas, la política aplica según los tiempos de las facturas con mayor vencimiento. El bloqueo generado por el sistema impedirá el acceso a todos los módulos adquiridos hasta que se haga pago del 100% de las facturas vencidas.

Si el pago se realiza a través de transferencia o consignación, debe enviarse el comprobante al correo electrónico [cartera@btw.com.co](mailto:cartera@btw.com.co) y/o [analista.cartera@btw.com.co](mailto:analista.cartera@btw.com.co) y la activación de la cuenta se realizará dentro del siguiente día hábil.

Los clientes que hayan sido gestionados y cuyas obligaciones sean recuperadas por asesores externos y deseen continuar las relaciones comerciales con la Compañía, serán evaluados por Gerencia Financiera y/o Gerencia General.

|                                                                                                                                                     |                                                                  |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <br><small>PROVEEDOR TECNOLÓGICO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA</small> | <b>POLITICA DE CARTERA<br/>OBLIGACIONES DE DIFICIL<br/>COBRO</b> | Código:               |
|                                                                                                                                                     |                                                                  | Versión: 1 24/09/2023 |
|                                                                                                                                                     |                                                                  | Vigencia:             |
|                                                                                                                                                     |                                                                  | Página 3 de 4         |

**OBJETIVO:** Provisionar y/o dar de baja a las obligaciones irrecuperables con el fin de evidenciar cifras evaluadas y medidas de acuerdo con el riesgo crediticio.

**ALCANCE:** Esta política aplica para todas las áreas involucradas en el proceso de gestión de Cartera, desde el momento de emisión de la factura, administración y recuperación. Las disposiciones contenidas en la presente política son de estricto cumplimiento, y las modificaciones que se requieran, serán efectuadas con la aprobación del área de Cartera y Dirección Financiera

## 1. ASPECTOS IMPORTANTES PARA EL CASTIGO DE CARTERA:

Para dar de baja obligaciones se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Clientes sin respuesta:** Son aquellas obligaciones de la cual no se tiene un contacto efectivo con el cliente.
2. **Clientes sin documentos requeridos para el cobro:** Obligaciones cuyo título ejecutivo no existe o que no cumpla con los requisitos legales para hacer viable el proceso jurídico, de conformidad con las normas aplicables.
3. **Clientes con insolvencia económica:** Obligaciones en cobro judicial y que no se les haya decretado medidas cautelares por insolvencia total de los deudores, materialidad de los montos y que en su evaluación la expectativa de recuperación sea poco probable.
4. **Clientes que no cumplen con los acuerdos de Pago:** Son aquellas obligaciones con atraso en el pago de una o más cuotas con una fecha vencida igual o superior a 120 días, y que se fija algún tipo de acuerdo de pago el cual es incumplido por los clientes de dichas cuentas por cobrar.

Validados los puntos anteriores se procederá a:

Estas obligaciones serán evaluadas por el área de cartera junto con la dirección financiera.

|                                                                                   |                                                                  |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|  | <b>POLITICA DE CARTERA<br/>OBLIGACIONES DE DIFICIL<br/>COBRO</b> | Código:               |
|                                                                                   |                                                                  | Versión: 1 24/09/2023 |
|                                                                                   |                                                                  | Vigencia:             |
|                                                                                   |                                                                  | Página 4 de 4         |

## 2. CLASIFICACION DE CARTERA:

| CLASIFICACION  | CARTERA ORDINARIA        | ENTIDADES DEL ESTADO | CLIENTES VIP |
|----------------|--------------------------|----------------------|--------------|
| Corriente      | 1-30                     | 1-60                 | 1-30         |
| Administrativa | 30-60                    | 60-90                | 30-60        |
| Pre- jurídica  | 60-90                    | 90> *                | 60-90 *      |
| Jurídico       | 90 >                     |                      | 90 > *       |
| Castigada      | Cartera de difícil cobro |                      |              |

**Nota:** \* En estos casos además de la gestión por parte de cartera, se debe solicitar intervención del área comercial, para una posible negociación, antes de abordar instancias pre/jurídicas. Con esta Clasificación se gestionará una manera objetiva y orientada permitiendo analizar el porcentaje de riesgo de cada uno de los rangos, evitando así el incremento en el indicador mensual, garantizando una gestión óptima y de calidad.

## 3. PROVISIÓN CARTERA:

El objetivo de la provisión es cubrir un gasto al que vamos a tener que hacer frente en el futuro por la irrecuperabilidad de la cartera, para esto se provisionarán obligaciones mayores a 120 días que dentro de la gestión de las diferentes instancias se considere de difícil cobro, excepto los casos de tratamiento especial.

La periodicidad para provisionar y castigar cartera será semestral y estará a cargo de la Dirección Financiera y Contador.

**4. CARTERA RECUPERADA Y CASTIGADA:** Aquella cartera castigada y que sea recuperada se contabiliza como otros "ingresos recuperados" y se informará en los comités de cartera.

**5. CASOS ESPECIALES:** Clientes con morosidad igual a 120 días y que sean valores que no sean materiales (no representativos) inferiores a un salario mínimo se puede dar de baja con la validación del área jurídica interna y aprobación de la dirección financiera de que se hicieron dichos cobros y por medio de un documento llevar trazabilidad y dar de baja.