
LINEAMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA Y EJECUCIÓN DE COBRANZA

Toyota Financial Services Colombia SAS se permite informar los lineamientos utilizados para la recuperación de cartera y ejecución de cobranza en el evento que la obligación incurra en mora, lo anterior en cumplimiento a la normatividad establecida en el Decreto 1074 de 2015, en concordancia con la Circular expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Personal autorizado: Toyota Financial Services Colombia SAS podrá adelantar gestiones de recordación o de cobro a través de agentes internos o externos (casas de cobranza o estudios de abogados), el personal designado para esta labor estará en la capacidad de informar el estado de cuenta de la obligación, y realizar acuerdos de pago que permitan el cumplimiento normal de la obligación conforme a lo pactado en el contrato de crédito y pagare.

La gestión podrá ser realizada en el horario de lunes a viernes de 7 am a 7 pm; sábados de 8 am a 1 pm. Y en caso que no sea localizado en los horarios anteriormente mencionados, podrá ser contactado en horarios extraordinarios.

Medios de gestión: Toyota Financial Services Colombia SAS podría realizar la gestión de recordación y de cobranza a través de los siguientes medios:

- Llamadas telefónicas a deudores o garantes de la obligación.
- Contacto con terceros, pero en ningún caso se podrá dejar información referente al estado de la obligación ni datos del deudor.
- Llamadas con mensaje en contestador telefónico.
- Visitas a deudores de la obligación
- Comunicaciones escritas o a través de correo electrónico
- Mensajes de texto o de voz

Cobranza Preventiva: Con el fin de mantenerlo informado Toyota Financial Services Colombia SAS podrá realizar de manera anticipada la recordación en la fecha del vencimiento de su obligación a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto o voz, o mail.

Cobranza Prejudicial: Toyota Financial Services Colombia SAS podrá efectuar gestión de cobro desde el primer día de mora de la obligación a través de los medios especificados en el numeral 2 del presente documento, con el fin de normalizar o recuperar la mora de la obligación crediticia.

Cobranza Judicial: Las obligaciones que hayan alcanzado los 90 días de mora podrán ser objeto inmediato de inicio de gestión de cobro judicial, esta etapa implica el cobro a cargo del cliente de gastos judiciales, costas, honorarios de abogados entre otros, de acuerdo con lo estipulado por la ley, no obstante, Toyota Financial Services Colombia SAS se reserva el derecho de iniciar el cobro en cualquier momento, en cualquiera de los casos en que la garantía se encuentre en riesgo.

Gastos de cobranza: Los gastos derivados por la gestión de cobranza en que recurra Toyota Financial Services Colombia SAS con el fin de normalizar o recuperar la obligación, correrán por cuenta del deudor y serán liquidados sobre el valor total vencido y cobrados en el momento de realizar el pago, una vez iniciada la gestión de cobranza, los honorarios y/o gastos podrán ir hasta el 20% dependiendo la gestión realizada y la altura de mora.

Tarifas GAC Actual						
Tramo	Rangos	Día Inicio	Día Final	% GAC	% GAC BASE	% IVA
1	1 a 30	11	30	5,00%	4,20%	19,00%
2	31 a 60	31	60	7,00%	5,88%	19,00%
3	61 a 90	61	90	8,50%	7,14%	19,00%
4	91 a 120	91	120	13,00%	10,92%	19,00%
5	121 a 150	121	Mayor	18,00%	15,13%	19,00%

Canales de pago: El pago de la obligación respectiva podrá realizarlo en las cuentas habilitadas para pago, esto es a través de Bancolombia con número de convenio 66913, Punto Efecty código de convenio 9828, Punto baloto código convenio 959595 9828, y algunos otros puntos que puede validar dentro del extracto mensual emitido por TOYOTA FINANCIAL SERVICES COLOMBIA SAS. Es importante aclarar que en ningún evento Toyota Financial Services Colombia SAS se hace responsable de la entrega o abono de dinero en canales no autorizados, Toyota Financial Services Colombia SAS no autoriza la recepción de dinero ni a su personal directo ni a agentes externos.

Castigo de cartera: Toyota Financial Services Colombia SAS como acreedor de la obligación podrá a través de la junta directiva determinar el castigo de la misma, reportando la situación de la obligación a los operadores correspondientes.

Líneas de atención: Toyota Financial Services Colombia SAS dispone para su servicio y consulta la línea de atención al cliente publicada en la página web www.toyotacredito.com.co.

APLICACIÓN DE PAGOS ANTICIPOS PARCIALES DE ACUERDO A CADA TIPO DE PLAN

1. GENERALIDAD

Se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos para realizar la aplicación de los pagos anticipados de acuerdo a cada uno de los tipos de planes de financiación de los que dispone la Compañía.

1.1. PLAN A TU MEDIDA

Cuando el cliente realiza pagos anticipados parciales serán aplicados de la siguiente manera:

- a.** Disminuye el valor de cuota.
- b.** Siempre se mantiene el plazo del crédito.
- c.** Disminuye el porcentaje del valor final.

1.2. PLAN COSECHAS

Cuando el cliente realiza pagos anticipados parciales serán aplicados de la siguiente manera:

- a. Disminuye el valor de la última cuota si el abono es menor al valor de la cuota final.
- b. Se reduce el plazo del crédito si el valor del abono es mayor al de la cuota final.

1.3. PLAN TRADICIONAL.

Cuando el cliente realiza pagos anticipados parciales serán aplicados de la siguiente manera:

- a. Se mantiene el valor de cuota.
- b. Se reduce el plazo del crédito.

1.4. PLAN PERIODO DE GRACIA.

Cuando el cliente realiza pagos anticipados parciales serán aplicados de la siguiente manera:

- a. Se mantiene el valor de cuota.
- b. Se reduce el plazo del crédito.

1.5. PLAN ABONO EXTRA.

Cuando el cliente realiza pagos anticipados parciales serán aplicados de la siguiente manera:

- a. Se mantiene el valor de cuota.
- b. Se reduce el plazo del crédito.

Fecha actualización: febrero 2022.