

## POLITICA DE COBRANZA

Toyota Financial Services Colombia S.A.S en adelante "TFSCO" se encuentra comprometido con el deber de entregar información clara, oportuna y veraz, de este modo, y con la finalidad de brindar soluciones a los clientes que presentan dificultades para atender oportunamente sus obligaciones, se ha dispuesto de políticas y procedimientos enfocados en brindar las mejores soluciones, buscando que mantenga al día sus productos financieros. En este sentido, se informa los lineamientos utilizados para la recuperación de cartera y ejecución de cobranza, lo anterior en cumplimiento de la normatividad establecida en la Ley de Protección al Consumidor, el Decreto 1074 del 2015, y en concordancia con las Circulares expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Personal autorizado:** TFSCO 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.

**Horarios de gestión:** La gestión podrá ser realizada en el horario de Lunes a Viernes de 7 am a 7 pm; Sábados de 8 am a 3 pm; Excluyendo cualquier tipo de contacto los domingos y días festivos, sin embargo, si es el cliente quien solicita que la gestión de cobro se realice en un horario diferente, se debe contar con una autorización expresa para que sea contactado en horarios distintos a los anteriormente mencionados.

**Canales de gestión:** TFSCO podría realizarla gestión de Contacto, Recordación y Cobro a través de los siguientes medios.

- |                    |   |
|--------------------|---|
| ✓ TELEFONICO:      | Llamadas telefónicas y mensaje en contestador.                |
| ✓ CORRESPONDENCIA: | Comunicaciones escritas o a través del correo electrónico.    |
| ✓ VIRTUAL:         | Mensajería a través de Chatbots, WhatsApp, Blaster, Mail, SMS |
| ✓ VISITAS:         | Gestiones físicas a Residencia u Oficina.                     |

**Notas:** Es importante recordar que si no se tiene un contacto efectivo con los deudores TFSCO utilizara todos los canales de gestión existente con el fin de lograr establecer dicho contacto.

Así mismo, recordamos que el canal de comunicaciones CORRESPONDENCIA, deberá estar siempre habilitado, toda vez que conforme con el contrato de mutuo y el contrato de garantía mobiliaria, todas las notificaciones prejudiciales o judiciales, notificaciones previas para reporte en centrales de riesgo según lo dispuesto en el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, extractos, ejecución de garantía mobiliaria, terminación del contrato por incumplimientos, solicitud de pólizas, entre otros, se realizaran por dicho canal.

**Cobranza Preventiva:** Con el fin de mantenerlo informado TFSCO podrá realizar de manera anticipada recordatorios de pago antes de la fecha del vencimiento de su obligación a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto o voz, o mail.

**Cobranza Prejudicial:** TFSCO podrá efectuar gestión de cobro desde el primer día de mora de la obligación a través de los “Medios de gestión” enumerados anteriormente, 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, TFSCO 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 TFSCO 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 respectiva obligación podrá realizarlo en las cuentas habilitadas para pago, esto es a través de:

- ✓ Efecty Convenio: 9828
- ✓ Bancolombia Convenio: 92727
- ✓ Davivienda Convenio: 1310077
- ✓ Banco de Occidente Convenio: 021415
- ✓ por medio de Botón PSE: Inicio | TFS-CO (toyotacredito.com.co) Zona de Pagos

Podrá consultar otros puntos de pago dentro del extracto mensual remitido por TFSCO. Es importante aclarar que en ningún evento TFSCO se hace responsable de la entrega o abono de dinero en canales no autorizados, TFSCO no autoriza la recepción de dinero ni a su personal directo ni a agentes externos.

**Castigo de cartera:** TFSCO como acreedor de la obligación podrá a través de los órganos de administración, determinar el castigo de esta, reportando la situación de la obligación a los operadores correspondientes.



---

**Líneas de atención:** TFSCO dispone para su servicio y atención de las siguientes líneas de atención al cliente; (i) Línea gratuita nacional 01 8000 931 115; (ii) Línea en Bogotá (1) 518 50 05, también puede consultar información en la página web [www.toyotacredito.com.co](http://www.toyotacredito.com.co).

Fecha de actualización: Septiembre del 2023.