

Vigencia: A partir del 18 de Abril 2024

POLÍTICA DE COBRANZA

GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento, se encuentra comprometido en mantener informados a sus clientes de manera clara y permanente acerca de las prácticas y mecanismos utilizados en el proceso de gestión de cobranza, cuando se encuentran en dificultad de atender oportunamente las obligaciones adquiridas.

GLOSARIO

A continuación, se enlista una serie de términos y sus definiciones básicas para la correcta interpretación de la Política de Cobranza por parte del Cliente:

- **Deudor/Deudor Solidario:** Persona natural o jurídica obligada al pago.
- **Gastos de la Gestión de Cobranza:** Valor en que incurre La Entidad cuando un Cliente incumple con el pago oportuno de su obligación, con el fin de desplegar acciones que permitan recuperar su cartera.
- **Gestores Externos Autorizados:** Tercero debidamente autorizado para efectuar Gestión de Cobranza por cuenta de GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento y relacionado en la parte final de esta Política.
- **Mora:** Dilación, retraso o tardanza en cumplir una obligación crediticia en el plazo otorgado.
- **Normalización de obligación en mora:** Proceso a través del cual el Cliente paga el total del valor adeudado en mora, buscando continuar con el pago normal del resto de las cuotas del crédito.
- **Recuperación de obligación castigada:** Procedimiento que despliega con el fin de obtener el pago del saldo total adeudado.

GESTION DE COBRANZA

Es el conjunto de actividades desarrolladas por GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento (en adelante “La Entidad”), con el fin de prevenir que se genere el impago de las obligaciones, para buscar la normalización de las obligaciones en mora o recuperación de las obligaciones castigadas. La gestión de cobranza puede ser realizada de manera directa por La Entidad, o indirecta a través de Gestores Externos Autorizados quienes están facultados para ofrecer a los Clientes alternativas dispuestas por La

Entidad que permitan la normalización de las obligaciones en mora o recuperación de las obligaciones castigadas.

ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA

La gestión de cobranza puede iniciar antes o después que haya pasado la fecha límite de pago de las obligaciones y comprende las siguientes etapas:

Gestión Cobranza Administrativa

Corresponde a la gestión realizada por La Entidad con el fin de prevenir que se genere atraso en el pago de las obligaciones o normalizar las obligaciones en mora. Esta gestión de cobranza puede ser de carácter preventiva o correctiva.

- **Preventiva:** Corresponde a las acciones que se despliegan con anticipación a la fecha de vencimiento, con el propósito de recordar a los Clientes la fecha límite del próximo pago. Esta etapa no genera gastos asociados a la gestión de cobro.
- **Correctiva:** Corresponde a las acciones que se ejecutan entre el día uno (1) y el día treinta y uno (31) de mora con el propósito de generar acuerdos de pago, entre otros mecanismos, que permitan la normalización de la obligación, esto es el pago de la(s) cuota(s) en mora pendiente(s) de pago.

Esta etapa genera gastos asociados a la gestión de cobro que se encuentran relacionados en la sección: **Tarifas de la Gestión de Cobranza**, bajo la denominación “Gastos de Cobranza Administrativa”.

Gestión Cobranza Prejudicial

Se entiende por cobranza prejudicial las labores de cobro iniciadas por La Entidad a partir del día treinta y dos (32) y hasta el día ciento veinte (120) de mora, con el propósito de generar acuerdos de pago, entre otros mecanismos, que permitan la normalización de la obligación, esto es el pago de la(s) cuota(s) en mora pendiente(s) de pago. En todo caso, GM FINANCIAL se reserva el derecho de continuar con la gestión de cobro prejudicial de la cartera que alcance más de los ciento veinte (120) días de mora.

Esta etapa genera gastos asociados a la gestión de cobro que se encuentran relacionados en la sección: **Tarifas de la Gestión de Cobranza**, bajo la denominación “Gastos de Cobranza Prejudicial”.

Gestión Cobranza Judicial

Corresponde a las acciones judiciales que inicia La Entidad a partir del día ciento veintiuno (121) de mora, cuando no se logra la normalización de las obligaciones en mora mediante gestión administrativa o prejudicial. Sin embargo, La Entidad se reserva el derecho de remitir anticipadamente la obligación para cobro por la vía judicial cuando en su criterio existan circunstancias que lo ameriten.

También se pueden presentar procesos concursales o de insolvencia, en los cuales, son los deudores quienes inician las acciones legales ante la imposibilidad de pago, en cuyo caso, La Entidad podrá nombrar abogados internos o externos que representan las acreencias, así como lograr las posibles alternativas de pago.

Esta etapa genera gastos asociados a la gestión de cobro que se encuentran relacionados en la sección: **Tarifas de la Gestión de Cobranza**, bajo la denominación “Gastos de Cobranza Judicial”.

MECANISMOS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA

Acuerdo de pago

Es el mecanismo mediante el cual se materializa por escrito, a través de grabación de llamada telefónica o de los diferentes medios tecnológicos que se encuentren disponibles, la voluntad del cliente y de La Entidad de establecer la forma y condiciones de pago de las obligaciones en mora, lo cual puede llevarse a cabo a través de agentes internos de La Entidad o por intermedio de los Gestores Externos Autorizados que se enuncian más adelante, con el fin de lograr la normalización de la obligación en mora.

Dación en pago

Es el mecanismo mediante el cual los clientes manifiestan su interés de entregar voluntariamente el vehículo objeto de garantía en contraprestación del pago de la obligación, y donde La Entidad previa evaluación puede o no aceptar dicho mecanismo de pago.

Pago Directo

Es el mecanismo pactado previamente en el contrato de prenda sin tenencia o contrato de garantía mobiliaria prioritaria de adquisición sin tenencia, mediante el cual La Entidad

realiza la ejecución de la garantía mobiliaria conforme al artículo 60 de la Ley 1676 de 2013 y demás normas complementarias.

Ejecución Judicial

Es el mecanismo mediante el cual La Entidad realiza la ejecución de la garantía mobiliaria registrada en Confecámaras en términos del artículo 61 de la Ley 1676 de 2013.

MEDIOS PARA GESTIONAR LA COBRANZA

El contacto para la gestión de cobro se realizará a los números de teléfono fijos y móviles, direcciones físicas y electrónicas, y demás datos suministrados por los clientes, quienes deberán mantenerlos actualizados. La gestión puede ser dirigida a los codeudores, avalistas, garantes, deudores solidarios de las obligaciones, lo cual en todo caso se realizará conforme a la normatividad vigente.

La Entidad y sus Gestores Externos Autorizados podrán emplear individual o simultáneamente los siguientes medios para contacto y gestión de cobranza:

- ✓ Mensajería SMS y de voz.
- ✓ Llamadas telefónicas.
- ✓ Comunicaciones escritas o electrónicas.
- ✓ Visitas aceptadas o programadas.
- ✓ Mensajería y/o Chatbots a través de WhatsApp.
- ✓ Respuesta de Voz Interactiva IVR.
- ✓ Otros medios de comunicación digital

En todo caso, la gestión de cobranza y los medios de contacto se efectuarán conforme a la normatividad vigente.

TARIFAS DE LA GESTION DE COBRANZA

De conformidad con lo pactado en las Condiciones de Aprobación del Crédito en concordancia con lo dispuesto en la regulación vigente, los gastos originados por la gestión de cobranza están a cargo del cliente.

Los Gastos de las diferentes etapas de la Gestión Cobranza que se cobrarán al cliente se indican a continuación:

TARIFAS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA Y PREJUDICIAL			
Gestión	Temporalidad	Tarifa Fija	Tarifa Porcentual
Cobranza Administrativa	Al día once (11) de mora	\$73,764 + IVA	N/A
	Al día treinta y uno (31) de mora	\$73,764 + IVA	N/A
Cobranza Prejudicial	Cartera en mora entre el día treinta y dos (32) y ciento veinte (120), se cobra una tarifa porcentual sobre valor total del saldo en mora	N/A	16% + IVA Sobre el saldo en Mora

TARIFAS DE COBRANZA JUDICIAL Y PAGO DIRECTO			
--	--	--	--

Gestión	Etapas Procesales	Tarifa Fija	Tarifa Porcentual
Cobranza Judicial	Desde la presentación de la demanda, hasta remate y pago total de la deuda.	N/A	22% + IVA Sobre la deuda total del crédito
Pago Directo	Desde el registro del formulario de ejecución de la garantía mobiliaria en Confecámaras, hasta la legalización de la apropiación del vehículo.	Derechos de Registro correspondiente a los trámites de ejecución y terminación de la garantía	16% + IVA Sobre el saldo en mora antes de aprehensión del vehículo, o sobre la deuda total del crédito si el vehículo es inmovilizado por aprehensión.

La actualización de tarifas se realiza acorde a lo establecido en el Decreto 2555 de 2010, artículo 2.35.4.2.6.

CANALES DE PAGO

La entidad pone a disposición de sus Clientes los siguientes canales para que realicen el pago de sus obligaciones de manera oportuna, siendo estos los únicos canales autorizados.

1. Consignación en Bancos recaudadores

- ✓ Bancolombia: Sucursales y centros de pago, en todo el país, disponibles para clientes de Bancolombia y de cualquier otra entidad financiera. Convenio 1209 (Referencia: número del crédito – 8 dígitos). Internet: Sucursal virtual Bancolombia www.Bancolombia.com, disponible únicamente para clientes de Bancolombia.
 - ✓ Banco de Bogotá: Sucursales y centros de pago, en todo el país, disponibles para clientes del Grupo Aval y de cualquier otra entidad financiera. Convenio 2138 (Referencia: número del crédito – 8 dígitos). Internet: www.bancodebogota.com, en la sección Banca Personal, únicamente para clientes del Grupo Aval cajeros automáticos. Agilizadores: Terminales de Autoservicio ubicadas en las oficinas de Banco de Bogotá, disponibles para clientes del Grupo Aval y de cualquier otra entidad financiera.
2. Débito directo con todos los Bancos excepto Banco Agrario, BBVA, Bancafé y Bancoomeva.
3. Por medios digitales a través de PSE, desde el portal de autoservicio Mi cuenta, ingresando a www.chevroletsf.com.co, aplica únicamente para personas naturales.

También podrá consultar los medios de pago vigentes en la página web www.chevroletsf.com.co en la sección Ayuda / Medios de Pago.

GESTORES EXTERNOS AUTORIZADOS

Las personas naturales y/o jurídicas autorizadas para realizar las gestiones de cobranza prejudicial o judicial, son las relacionadas a continuación y las que se contraten posteriormente.

Las personas que conforman cada una de estas dependencias y entidades externas están autorizadas para gestionar a través de los diferentes mecanismos y en los términos establecidos en la presente Política de Cobranza.



AGENCIA EXTERNA DE COBRANZA	CIUDAD	DEPARTAMENTO	DIRECCIÓN	TELEFONOS CORPORATIVOS	CORREO
CONVENIR SISTEMAS DE COBRANZA	Barranquilla	Atlántico	Carrera 54 No. 68-196 Oficina 904	(601) 7941996	gmfinanciam.convenir@convenir.com.co
CONALCRÉDITOS	Bogotá	Cundinamarca	Cra 29 B # 71 A - 35 Edificio Estrella del Norte	(601) 7946454 - 3125963122	atencionesgmfinanciam@emergiacc.com
CONTACTOS Y COBRANZAS SAS	Bogotá	Cundinamarca	Calle 25 Bis No. 31A-51	(601) 7420296 - (601) 7420294	contacto@contactosycoبرانزاس.com

ABOGADO EXTERNO	CIUDAD	DEPARTAMENTO	TELEFONOS CORPORATIVOS
SOLUCIONES NEGOCIOS Y COBRANZAS SAS - SONECOB SAS	Bogotá	Cundinamarca	(601) 7443644 Ext. 1016 - 3234729361
ERPO CONSULTORES Y ASESORES / EFRAIN RODRIGUEZ	Bogotá	Cundinamarca	(601) 7460029 - 3219621311
RAIMUNDO REDONDO	Valledupar	Cesar	(605) 5705694 - 3164720012 -3126230498
RECUPERA	Bogotá	Cundinamarca	(601) 7435860 Ext. 1124 - 3102067125
FERNANDO PUERTA CASTRILLON // CONCERTEL PUERTA SINISTERRA SAS	Cali	Valle del Cauca	(602) 5190929 - 3330333509 - 3106428153 - 3134563845
ERICKA PINILLOS MEDINA	Bogotá	Cundinamarca	(601) 5308782 - (601) 7040305 Ext. 16 -20 - 3153364597
CARLOS ALEXANDER ORTEGA TORRADO (SOLUCIONES INTEGRALES EN CREDITO Y COBRANZA S.A.S)	Bucaramanga	Santander	(607) 6802755 - (607) 6423400 - 3166666047 - 3166662548
ANTONIO NUÑEZ	Espinal	Tolima	316-3034693 - 3158884102
NARVAEZBOG Y NARVAEZSUST (NARVÁEZ, GÓMEZ, SILVA & OLARTE ABOGADOS S.A.)	Bogotá	Cundinamarca	(601) 4320170
MARGARITA MARIA OVIEDO LAMPREA	Pereira	Risaralda	(606) 3116379
MARCO ANTONIO NIÑO	Bogotá	Cundinamarca	3174232659 - 3164640341 - (601) 7499079
GABRIEL JAIME MACHADO MEJIA	Medellín	Antioquia	(604) 2601487 - (604) 2601783 - 3136853214
LEOPOLDO BERNARDO MARTINEZ LORA	Sincelejo - Montería	Sucre - Córdoba	(604) 7970134 – 3014621605 – 3158980454
LEON & ASOCIADOS	Bogotá	Cundinamarca	(601) 6018080 Ext. 113
JAIRO ENRIQUE RAMOS LAZARO	Barranquilla	Atlántico	(605) 3701390 - (605) 3700282
GRUPO CONSULTOR ANDINO	Cali	Valle del Cauca	(602) 4855268
	Pereira	Risaralda	(606) 3356565 - (606) 3400488
	Medellín	Antioquia	(604) 6041758
	Bogotá	Cundinamarca	(601) 7429191 - (601) 6059222 - (601) 7454465 - 3184188011
ARTUNDUAGA ESCOBAR & ASOCIADOS (CLARA ESCOBAR RAMOS)	Bogotá	Cundinamarca	(601) 2362170 - (601) 2578050 - (601) 6231303 - 3003204537
ESCALA CONSULTORES JURIDICOS Y FINANCIEROS S.A.S.	Bogotá	Cundinamarca	(601) 7426460 - (601) 7426461
CONTACTO SOLUTIONS	Bogotá	Cundinamarca	(601) 7469359 - 3144538158
COLLECT CENTER LTDA	Cali	Valle del Cauca	3128800912 - (602) 3690960 Ext. 2551
CONVENIR SISTEMAS DE COBRANZA	Barranquilla	Atlántico	(601) 7941996 ext 2522
CONTACTOS Y COBRANZAS SAS	Bogotá	Cundinamarca	(601) 7420296 - (601) 7420294
FINESA SERVICIOS	Cali	Valle del Cauca	(602) 4851190 OPCIÓN 4 - 3178089009 OPCIÓN 4