



Políticas y mecanismos de cobranza

Prácticas de cobranza de clientes ganadores

ChevyPlan® S.A. quiere compartir lo establecido en los procedimientos, políticas y mecanismos implementados para efectuar la gestión de cobranza para aquellos clientes que han recibido su vehículo y en el evento que exista un incumplimiento en la atención oportuna de sus obligaciones.

✓ En que consiste la gestión de cobranza

ChevyPlan® S.A. para desplegar la gestión de cobro cuenta con asesores internos y agencias de cobro externas quienes se comunicarán con usted para normalizar sus pagos. Adicionalmente como parte de la estrategia se emitirán comunicaciones escritas, mensajes a su correo electrónico registrado, mensajes de texto a los teléfonos celulares y/o mensajes grabados.

Esta gestión se realiza de la siguiente manera:

Se contactará en los números de teléfono y direcciones registradas en nuestra base de datos. Recuerde que es su responsabilidad mantener sus datos actualizados en caso de cambio de residencia y/o lugar de trabajo.

✓ Principios de la gestión de cobranza

ChevyPlan® S.A. está comprometido en brindar una atención siempre bajo el respeto, la cordialidad y la confidencialidad tanto en su equipo interno como aliados externos. En todo caso es importante que el personal le brinde información suficiente, donde se le notifique todas las consecuencias a las que está expuesto en caso de estar en mora, como lo son:

Item	Vigente	Mora	Prejurídico	Jurídico
Cobro de intereses de mora		X	X	X
Cobro de gastos de cobranza			X	X
Reporte negativo en centrales de riesgo		X	X	X
Proceso jurídico				X
Cobro de honorarios				X
Exigibilidad del saldo total de la obligación				X
Inmovilización del vehículo				X
Gastos judiciales				X

✓ Cuando inicia la gestión de cobranza

La gestión de cobro se inicia a partir de la fecha en que se produce el incumplimiento en el pago. Igualmente se podrá realizar cobro de manera preventiva, para recordar los compromisos adquiridos.

✓ Horarios para la gestión de cobranza

Las prácticas de cobranza y el envío de mensajes se realizan dentro del horario de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm y los sábados de 8:00 am a 3:00 pm.



✓ **Quien realiza la gestión de cobranza**

La gestión de cobranza es realizada tanto por el equipo de cobro interno de ChevyPlan® S.A. como por aliados estratégicos para la gestión de cobranza autorizados.

✓ **Quienes son los aliados estratégicos autorizados para la gestión de cobranza**

ChevyPlan® S.A. cuenta con compañías acreditadas en cobranza y recuperación con un recurso humano calificado y especializado para efectuar una gestión profesional sobre las obligaciones que presentan incumplimiento en el pago.

Oficina	Ciudad	Teléfonos
ALFONSO & HERNANDEZ ASOCIADOS	BOGOTÁ	(601) 7946358 - 3107830136 - 3103208315
ASESORIAS Y COBRANZAS ASERCOR SAS	MONTERIA	(604) 7826757 - 3145953986
COBROACTIVO SAS	MEDELLIN	(604) 4483838 Ext. 1145 - 1162 - 3132
CONVENIR SISTEMAS DE COBRANZAS	BARRANQUILLA	(601) 7941997 - 3009121701
HEVARAN SAS	BOGOTÁ	(601) 7946986 - 3009124341 - 3203425364
PUERTA SINISTERRA ABOGADOS	CALI - VALLE DEL CAUCA	(602) 5190929 - 3241000365
REDONDO & ASOCIADOS SAS	VALLEDUPAR	(605) 5725084 - 3164720012 - 3126240498
SOLUCIONES INTEG. EN CREDITO Y COBRANZAS SAS	BUCARAMANGA - CÚCUTA	(607) 6423400 - 3166666047 - 3156113859

✓ **Obligación de pago.**

Desembolsado el valor adjudicado por parte de ChevyPlan® S.A., el Deudor se responsabiliza por el pago oportuno de la obligación en el término establecido para la cuota mensual. Si presenta mora en el pago, desde ese momento se dará inicio a las gestiones de cobro tendientes a normalizar la obligación.

✓ **Conceptos e imputación de pagos.**

De la obligación adquirida por la adjudicación en el sistema de autofinanciamiento comercial, ChevyPlan® S.A. cobrará la cuota mensual, esto es, cuota de inscripción, en caso de haberse diferido su pago en el tiempo, cuota bruta, seguros, registro o cancelación de la garantía mobiliaria, más las costas y los gastos de cobro que sean causados por la gestión pre jurídica o jurídica, así como los honorarios a que haya lugar.

Los pagos se aplicarán al día siguiente en el sistema en el siguiente orden de conceptos 1) honorarios 2) intereses de mora 3) seguro de garantía en mora y facturados 4) seguro de vida en mora y facturados 5) reajuste y 6) cuota bruta.



Si la obligación presenta alguna negociación especial, se ajustará en el transcurso del mes en curso.

✓ Cobranza judicial.

En lo que se refiere a la cobranza judicial la compañía atenderá las instrucciones que impartan los funcionarios judiciales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Lo anterior, sin perjuicio de que el cliente en mora asuma la totalidad de las costas y gastos procesales derivados de esta gestión.

Cualquier modificación relacionada con la información suministrada en esta política será informada por escrito a través de una comunicación directa o a través de los extractos de sus productos. Respecto del cobro de honorarios, le recordamos que mediante la suscripción del pagaré usted autorizó su cobro, los cuales fueron estimados en un porcentaje del 15% más IVA sobre el saldo total de su obligación.

✓ Reporte ante las Centrales de información crediticia.

Cumpliendo con lo señalado en la Ley 1266 de 2008 (Ley de Hábeas Data), ChevyPlan® tiene el deber de reportar su obligación ante los operadores de Información crediticia (Datacredito y TransUnion) conforme el estado de cuenta presentado al cierre de mes.

Para su información, la permanencia del reporte negativo en los operadores de información está determinada por el tiempo en mora de la obligación así: para obligaciones con mora menor a 2 años, el reporte se mantendrá por el doble del tiempo en mora, contados desde el día del pago del valor en mora, para obligaciones con más de 2 años en mora, el reporte se mantendrá por el término de 4 años contados desde el día de pago del valor en mora.

✓ Canales de pago

ChevyPlan® le ofrece diferentes alternativas para efectuar sus pagos y en ningún caso sin excepción deberá entregar dinero a funcionarios de ChevyPlan® S.A. o agencias de cobro.

Conozca nuestros canales de pago autorizados aquí: https://www.chevyplan.com.co/medios_de_pago

Lo invitamos a pagar oportunamente su obligación, con el propósito de dar buenas referencias de usted ante las centrales de información.