RENAULT
PLAN ROMBO

POLITICAS DE COBRANZA PLAN ROMBO S.A.

Las políticas de recuperación de cartera de **PLAN ROMBO S.A. SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE PLANES DE AUTOFINANCIAMIENTO COMERCIAL**, están orientadas a enfrentar el deterioro de la cartera de manera anticipada y oportuna minimizando las pérdidas y manteniendo la calidad del portafolio dentro de límites de exposición.

La cobranza podrá efectuarse con recurso externo, con recurso interno o con una combinación de los dos, en las diferentes etapas del proceso, en cumplimiento de las políticas de cobranza de **Plan Rombo S.A.** y de las normas legales vigentes.

La gestión de cobranza se inicia una vez pasada la fecha límite de pago y consiste en contactar e informarle a los clientes, deudores solidarios o garantes acerca del estado de su crédito a través de diferentes medios de contacto autorizados o actualizados.

La gestión de cobranza realizada por **Plan Rombo S.A.** o por sus aliados estratégicos, se efectúa con respeto, garantizando un buen trato a los clientes, brindando información cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión respecto de las obligaciones objeto de cobro, y dando aplicación de las disposiciones de intimidad.

Dentro de los aliados estratégicos autorizados por **Plan Rombo S.A.**, para adelantar la gestión de cobro y/o actualización de datos para recuperación de cartera son:

GRUPO PROFESIONAL EFIN S.A.S.
VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS
ABOGADO JORGE GUZMÁN
ABOGADA RUTH FRANCO
ABOGADO DAVID AVELLA SANABRIA
ABOGADA MILENA INFANTE

OBLIGACIÓN DE PAGO:

Desembolsado el valor adjudicado por parte de **Plan Rombo 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 iniciarán las gestiones de cobro tendientes a normalizar la obligación.

CANALES DE PAGO:

El pago de la respectiva obligación podrá realizarlo en las cuentas habilitadas para pago, esto es a través de:

Consignación Bancolombia: Convenio 33405 – **Referencia:** (# de contrato).
Botón PSE: https://www.psepagos.co/PSEHostingUI/ShowTicketOffice.aspx?ID=6866

CONCEPTOS E IMPUTACIÓN DE PAGOS:

De la obligación adquirida por la adjudicación en el sistema de autofinanciamiento comercial **Plan Rombo 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

de recuperación, (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.

HORARIOS DE GESTIÓN DE COBRANZA:

Todas las gestiones, contactos incluyendo mensajes y correos se deben limitar a los siguientes horarios:

Lunes a viernes 7:00 a.m. - 7:00 p.m.
Sábado 8:00 a.m. - 3:00 p.m.
La periodicidad de la semana va de lunes a sábado.

CANALES DE CONTACTO:

En caso de tener alguna inquietud sobre los canales de contacto elegidos por usted como titular del crédito, puede comunicarse con la Entidad a través de sus canales:

WhatsApp: +57 3157680548
Correo: servicioalcliente.planrombo@renault.com
Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 519 333

GESTIÓN DE COBRANZA:

La gestión de cobranza se inicia una vez haya pasado la fecha límite de pago del crédito hasta el momento en que se cancelen los valores en mora, con los datos de contacto registrados y autorizados en el formato de vinculación firmado con **Plan Rombo S.A.**, o aquellos que se autoricen o actualicen a través de los canales de atención antes mencionados, utilizando los siguientes medios de gestión: (i) Llamadas telefónicas, (ii) mensajes de texto (SMS), (iii) correos electrónicos, (iv) mensajes SMS, (v) Push, (vi) WhatsApp, (vii) IVR o IA, (viii) mensajes de voz, los cuales según la Ley 2300 de 2023 pueden ser parametrizables o revocados por el titular, siempre asegurando dejar a disposición canales para la gestión de cobro, por la obligación legal y contractual existente entre el deudor y Plan Rombo S.A.

Como política de la Entidad se establece que cada cliente debe tener mínimo como datos de contacto, un número celular y un correo electrónico. Esto con la finalidad de garantizar el cumplimiento de la debida información para las obligaciones contraídas por las partes., Así como el cumplimiento del deber contractual de pago de sus obligaciones a cargo.

TIPOS DE COBRANZA:

- **Cobranza Preventiva:** Con el fin de mantenerlo informado y por servicio **Plan Rombo S.A.** podrá realizar de manera anticipada recordatorios de pago antes de la fecha del vencimiento de su obligación.

- **Cobro Prejudicial: Plan Rombo S.A.**, 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.

- **Cobro Jurídico:** Salvo casos especiales, las obligaciones que hayan alcanzado los 60 días de mora podrán ser objeto inmediato de inicio de gestión de cobro jurídico o cobranza judicial, a través de procesos de ejecución judicial o administrativa, o de procesos cautelares. Esta etapa implica el cobro a cargo del cliente de gastos judiciales, costas, honorarios entre otros, de acuerdo con lo estipulado por la Ley.

La gestión de cobro jurídico, cobranza judicial o extrajudicial, serán los procesos o trámites mediante los cuales se acude ante los organismos judiciales y administrativos para obtener la recuperación de las obligaciones vencidas. Estas gestiones se expresan a través de los procesos ejecutivos, trámite de pago directo, cobro alternativo, ejecución especial de garantía, proceso ejecutivo arbitral, etc. Estos procesos los realiza **Plan Rombo S.A.**, a través de los aliados estratégicos.

Plan Rombo S.A., se reserva el derecho de iniciar el cobro jurídico en cualquier momento, cuando se presente mora de la obligación por cualquier causa, o en cualquiera de los casos en que la garantía se encuentre en riesgo.

GASTOS DE COBRANZA:

De acuerdo con lo dispuesto en esta política, el contrato de autofinanciamiento, el pagaré y la garantía suscritos con **Plan Rombo S.A.**, los gastos originados por la gestión de cobranza estarán a cargo del cliente. Dichos gastos se trasladarán al cliente desde el inicio de la mora sobre la obligación incumplida y corresponderán a un porcentaje del valor de cada pago efectuado, siempre que exista saldo en mora. Los costos derivados de las gestiones de cobro y recuperación de cartera que adelante **Plan Rombo S.A.** para normalizar o recuperar la obligación serán asumidos por el deudor, se liquidarán sobre el valor total vencido y se cobrarán al momento del pago, una vez iniciada la gestión de cobranza. Las tarifas aplicables se determinarán conforme a los días de mora del crédito al momento de la cancelación.

TARIFAS - HONORARIOS DE COBRANZA PREJURIDICA Y JURÍDICA:
TEMPORALIDAD DE MORA CARTERA % Sobre el valor en mora **

Edad de mora	% Gasto de cobranza
01 - 30 días en mora	**1,5.00% + IVA**
31 - 60 días en mora	**7.00% + IVA**
Mayor a 60 días en mora (sin cobro jurídico)	**17.00% + IVA**
Cobro Jurídico	**22.00 % + IVA**

** Se realiza el cobro respectivo en el mes posterior al pago.

DEFINICIONES DE CONTACTO:

- **CONTACTO EFECTIVO:** Según las disposiciones legales aplicables, para **Plan Rombo S.A.** el contacto efectivo con el cliente es cuando se genera una interlocución con éste, (pregunta y respuesta, charla o conversación) por cualquier canal sincrónico o asincrónico. El solo envío de una comunicación que no tenga opción de respuesta, no se considera como un contacto directo o efectivo.

- **CLIENTE ILOCALIZADO: Plan Rombo S.A.** determina en este estado: Cuando después de 30 días de repetidos intentos de contacto en diversos horarios y fechas, no contesta, no se logra comunicar o cuando haya contacto se informe que no lo conocen.

MENSAJES DE SERVICIO Y NOTIFICACIÓN AL CLIENTE
(SE EXCLUYEN DE GESTIONES DE COBRANZA):

- La obligatoriedad de la comunicación vía hábeas data, 20 días antes del reporte. Es un deber legal de todas las entidades Financieras y un derecho de los clientes.
- Recordatorios de los canales que tiene disponibles para realizar sus pagos.
- Mensajes a clientes de renovación de seguros y comunicaciones relacionadas.
- Mensajes informativos sobre el estado del proceso judicial, en caso de existir.

Así mismo, recordamos que los canales de contacto y comunicaciones, deberán estar siempre habilitados, toda vez que conforme con el contrato de autofinanciamiento 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 los canales dispuestos.

REPORTE ANTE LAS CENTRALES DE INFORMACIÓN:

Cumpliendo con lo señalado en la Ley 1266 de 2008 y 2157 de 2021 **Plan Rombo S.A.,** tiene el deber de reportar su obligación ante los operadores de Información crediticia, conforme el estado de cuenta presentado al cierre de mes. 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.

REGISTRO GARANTÍAS MOBILIARIAS:

Los precios aplicables a los diferentes formularios del Registro de Garantías Mobiliarias serán en concordancia con la Resolución 834 de 2014, 0356 de 2015 y 001 de 2015, del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, y demás Resoluciones que las que las complemente o modifiquen para la vigencia respectiva.

Nota: Estos valores serán cobrados en pesos colombianos y se les debe contabilizar el IVA del 19%, así como el costo de las retenciones a que haya lugar. El valor de los impuestos igualmente debe sumarse a estos los valores.

MODIFICACIONES A LAS POLÍTICAS:

Cualquier modificación relacionada con la información suministrada en esta política será informada por escrito a través de una comunicación escrita de forma digital o física, y rige a partir de su publicación en la página web de **Plan Rombo S.A.** https://www.planrombo.com.co/