

POLÍTICA DE GESTIÓN DE COBRANZA

Con el objeto de dar soluciones a los clientes que presenten alguna dificultad para realizar el pago de sus obligaciones de manera oportuna, **BAKNA** ha desarrollado las presentes políticas las cuales propenden por ofrecer alternativas de pago que se ajusten a la situación particular de cada uno de los clientes y, además, definir los parámetros para la gestión de cobro a realizar con las obligaciones que se encuentren en mora.

ETAPAS DE COBRO:

Preventiva: Con anticipación a la fecha de vencimiento **BAKNA** efectuará gestiones con el propósito de recordar la fecha del próximo pago o vencimiento de la obligación.

Administrativo: A partir del primer día de mora, **BAKNA** efectuará las gestiones con el propósito de recuperar los valores adeudados.

Pre-jurídico: A partir de los 15 días de mora, **BAKNA** a través de su proveedor **IVO LEGAL S.A.S.** efectuará las gestiones con el propósito de recuperar los valores adeudados.

Jurídico: Cuando no se logra el pago del dinero adeudado en las etapas anteriores **BAKNA** podrá iniciar la cobranza por la vía judicial a través de su proveedor **IVO LEGAL S.A.S.**

MECANISMOS PARA GESTIÓN DE COBRO:

BAKNA o sus gestores autorizados, podrá utilizar uno o varios de los siguientes mecanismos para obtener el contacto con sus deudores:

Llamadas telefónicas, cartas, mensajes de texto, mensajes de WhatsApp, mensajes en buzón de celular o contestador automático y e-mails, las gestiones de cobro serán realizadas al titular y deudores solidarios.

De no contactarse al deudor en las gestiones telefónicas, se podrá dejar mensajes con terceros adultos como: cónyuge, hijos, padres, hermanos. En ningún caso con personas diferentes a las mencionadas.

La gestión de cobro se realizará de manera respetuosa con nuestros clientes: en horarios adecuados y permitidos por la ley, de manera cortés, transparente y clara, informando sobre el estado de sus obligaciones y orientándolo de forma apropiada sobre los productos de normalización, acuerdos de pago y el modo de cancelar o poner al día su deuda.

HORARIOS:

Los horarios para la gestión de cobranza son los siguientes:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

En el evento en que el cliente no sea localizado en los horarios descritos anteriormente **BAKNA** o sus gestores autorizados, intentará de manera excepcional y razonable, ubicarlo en otros horarios diferentes.

GASTOS DE COBRANZA:

En razón de la gestión desplegada para recuperar la cartera, a partir del primer día de mora, se generarán **gastos de cobranza**, los cuales correrán por cuenta del deudor. De igual forma, en el caso de cobro de cartera por vía jurídica, los gastos del proceso y honorarios también correrán por cuenta del deudor.

Los gastos de cobranza se determinarán en forma porcentual por el valor efectivamente recaudado o pagado por capital e intereses corrientes, intereses de mora, seguros y otros cargos, teniendo en cuenta el valor descrito en la siguiente tabla:

Etapas	Porcentaje de honorarios
Administrativo	3.5% + IVA
Pre- jurídico	15% + IVA
Jurídico	15% + IVA

CANALES A TRAVÉS DE LOS CUALES SE PODRÁN EFECTUAR LOS PAGOS:

Los pagos deben realizarse únicamente en los canales autorizados por **BAKNA**.

Los asesores de cobranzas y abogados no están autorizados para recibir dinero a nombre de **BAKNA**.

CANALES DE ATENCION AL CLIENTE

BAKNA cuenta con los siguientes canales de atención al cliente para atender las dudas o requerimientos que puedan presentarse en relación con las obligaciones adquiridas:

Correo electrónico: Admin@bakna.co

Móvil: +57 304 4419868

BAKNA

