

BLACK DANTA

Política de Cobranza de Black Danta

Vigente a partir de: 1 abril de 2025

1. Principios Generales

Black Danta se compromete a gestionar la cobranza de manera ética, respetuosa y transparente, asegurando el cumplimiento de las obligaciones financieras de nuestros clientes y manteniendo relaciones comerciales saludables.

2. Horarios y Conducta en la Gestión de Cobranza

Las comunicaciones de cobranza se realizarán de lunes a sábado, entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m. Durante estos contactos, nuestros agentes actuarán con cortesía, claridad y confidencialidad, respetando la dignidad y privacidad de nuestros clientes.

3. Mecanismos de Contacto

Utilizaremos diversos canales para la gestión de cobranza, incluyendo:

- Llamadas telefónicas.
- Visitas a la dirección registrada del cliente.
- Envío de comunicaciones por:
 - Cartas físicas.
 - Correos electrónicos.
 - Mensajes de texto (SMS).
 - Mensajes a través de aplicaciones de mensajería instantánea.
 - Mensajes telefónicos pregrabados.

4. Medios de Pago

Los clientes pueden realizar los pagos de sus obligaciones utilizando los siguientes métodos:

- **Transferencia o consignación bancaria:**
 - **Cuenta de Ahorros # 154-000099-50**
 - **Banco:** BANCOLOMBIA
 - **Titular:** Black Danta S.A.S.
 - **NIT:** 901.905.202
- **Plataformas de pago en línea:**
 - Según disponibilidad

Nota: Es responsabilidad de las entidades financieras o pasarelas de pago verificar los protocolos de seguridad para confirmar la identidad del pagador. Cualquier reclamo relacionado debe dirigirse directamente a estas entidades.

BLACK DANTA

5. Estrategias de Cobranza

5.1. Cobranza Preventiva

Antes de la fecha de vencimiento, realizaremos contactos preventivos para recordar a los clientes sobre sus próximas obligaciones de pago. Esta gestión no genera costos adicionales para el cliente.

- **15 días antes de la fecha límite de pago:**
 - **Canal:** Correo electrónico.
 - **Gestión:** Envío de extractos y recordatorios de pago.
 - **Costo:** Sin costo.

5.2. Cobranza Temprana

Desde la fecha límite de pago hasta 10 días de mora, intensificaremos los esfuerzos de contacto para recordar el pago pendiente.

- **0 a 10 días de mora:**
 - **Canales:** SMS, WhatsApp o correo electrónico.
 - **Gestión:** Recordatorio de pago pendiente.
 - **Costo:** Sin costo.

5.3. Cobranza Prejurídica

Si la mora supera los 10 días, iniciaremos una gestión prejurídica para recuperar la cartera vencida. Esta etapa puede generar gastos de cobranza que serán asumidos por el cliente, además de los intereses de mora correspondientes.

- **11 a 30 días de mora:**
 - **Canales:** SMS, WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas y/o visitas.
 - **Gestión:** Aviso de posible reporte negativo a centrales de riesgo y notificación de cargos adicionales por gestión de cobranza.
 - **Comisión:** 3% + IVA sobre el saldo total vencido de capital e intereses.
- **31 a 60 días de mora:**
 - **Canales:** SMS, WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas y visitas.
 - **Gestión:** Acuerdo de pago y reporte negativo en centrales de riesgo.
 - **Comisión:** 4% + IVA sobre el saldo total vencido de capital e intereses.

5.4. Cobranza Jurídica

Si la mora persiste más allá de 60 días o se acumulan tres (3) cuotas vencidas, procederemos con acciones legales para la recuperación de la deuda. Esto incluye la presentación de demandas en procesos ejecutivos, medidas cautelares, embargos y remate

BLACK DANTA

de bienes. Los gastos procesales y honorarios de abogados serán asumidos por el deudor, según la cuantía de la deuda.

- **Gastos por cuantía:**
 - **Obligaciones de mínima cuantía:** 20% sobre el valor de la demanda, más los intereses de mora causados hasta la fecha de pago efectivo.
 - **Obligaciones de menor cuantía:** 15% sobre el valor de la demanda, más los intereses de mora causados hasta la fecha de pago efectivo.
 - **Obligaciones de mayor cuantía:** 10% sobre el valor de la demanda, más los intereses de mora causados hasta la fecha de pago efectivo.

6. Agentes de Cobranza Externos

Black Danta puede, directamente o a través de agentes externos especializados, ofrecer mecanismos de negociación a los clientes y generar acuerdos de pago para las obligaciones en mora. Es importante destacar que estos agentes no están autorizados para recibir pagos en efectivo o por cualquier otro medio.

Agente autorizado:

- **Nombre:**
- **NIT:**
- **Teléfonos:**
- **Correo electrónico:**

7. Derechos del Cliente

Nuestros clientes tienen derecho a:

- Recibir información clara y precisa sobre el estado de sus obligaciones.
- Ser tratados con respeto y dignidad en todas las comunicaciones de cobranza.
- Proponer acuerdos de pago en caso de dificultades financieras.
- Ser informados antes de cualquier reporte negativo a centrales de riesgo.

8. Contacto

Para cualquier consulta o aclaración relacionada con la política de cobranza, los clientes pueden comunicarse con nosotros a través de:

- **Teléfono:** +57 3102241117
- **Correo electrónico:** julianbernal@blackdanta.com o nicolashernandez@blackdanta.com