

Cobranza Prejudicial:

- Inicialmente se contactará en los números de teléfono y direcciones suministrados por EL CLIENTE al momento de la adquisición de producto o en las actualizaciones.
- Si no se logra ubicar por estos medios, se recurre a los teléfonos de las referencias y otros incluidos en la solicitud, con el objetivo de ubicarlo.
- La gestión de cobro se inicia a partir de la fecha en que se produce el incumplimiento en el pago.
- También se puede generar contacto de recordación de pago aun cuando la obligación se encuentre al día.
- La gestión de cobranza se realizará a través de casas externas y están autorizadas para efectuar acuerdos de pago y no están autorizadas para recibir pagos directamente del consumidor financiero.
- Cualquier pago que se realice con ocasión a un acuerdo, se debe realizar en las oficinas del Banco Falabella, Tiendas Falabella y almacenes Homecenter a nivel nacional o en los convenios de pago autorizados.

Cobranza Judicial: En lo que se refiere a la cobranza judicial EL BANCO atenderá las instrucciones que impartan los funcionarios judiciales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero en mora asuma la totalidad de los gastos derivados de esta gestión

Consecuencias de la mora en el uso de los productos de crédito del Banco:

- Si el producto supera los cinco (5) días de mora, se bloqueará temporalmente el uso del mismo, al igual que los demás productos de crédito (Crédito de Consumo y Sobregiro) que EL CLIENTE tenga con el Banco.
- Si el producto alcanza dieciséis (16) días de mora, se inicia la gestión de cobranza externa y los gastos serán asumidos por el cliente de acuerdo a las tarifas vigentes.
- Si el producto supera los noventa (90) días en mora, EL CLIENTE perderá la posibilidad de volver a utilizar su producto.
- Si el producto supera mora de ciento ochenta (180) días, se generarán intereses de mora sobre los saldos totales de capital y cuotas de manejo, y se suspenderá el proceso de facturación. Adicionalmente, se extinguirá el plazo y con este, la facilidad de cancelar el saldo mediante cuotas mensuales, pues dicha situación hace exigible de inmediato el pago de la totalidad de la o las deudas que tenga EL CLIENTE con el Banco.

Consecuencias de la mora en los gastos derivados de la gestión de cobranza:

CONCEPTO	PORCENTAJE
Deudas en mora de 16 a 19 días ⁽¹⁾	2 %
Deudas en mora de 20 a 30 días	4 %
Deudas en mora de 31 a 45 días	8 %
Deudas en mora de 46 a 90 días	12 %
Deudas en mora de 91 en adelante	17 %

(1) Aplica a partir del 11 de julio de 2016

Estos porcentaje se aplicarán sobre el valor de las cuotas vencidas al momento de realizar el pago. Se aclara que a la suma resultante, se debe adicionar el costo del IVA que grava dicho servicio y cuyo pago se encuentra a cargo del consumidor financiero en mora.

Orden de imputación de los pagos:

Los gastos por la gestión de cobranza se descuentan del pago gestionado y el saldo restante del pago, se aplicará en el siguiente orden por cuota vencida de la más antigua a la más reciente:

- 1) Primas de Seguros, en caso de existir;
- 2) Comisiones;
- 3) Cuotas de manejo;
- 4) Intereses de mora;
- 5) Intereses Corrientes;
- 6) Capital