



## VI. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE COBRANZA

El siguiente es un anexo al Contrato Unificado de Productos (el "CUP"), de BANCO FALABELLA S.A. (el "Banco"), en el cual se hace referencia a este Banco Falabella S.A., precisa las políticas y actividades que realiza cuando existe un incumplimiento en la atención oportuna de un crédito otorgado, atendiendo las disposiciones señaladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de su Circular Básica Jurídica Parte I, Título III, Capítulo I, en su numeral quinto, así:

### **CLÁUSULA 1. FUNDAMENTO DE LA GESTIÓN DE COBRO.**

El Banco está obligado frente al Cliente y a los diferentes establecimientos afiliados a pagar las compras y servicios que el Cliente adquiere, concediéndole productos de crédito. Como contraprestación a este servicio, el crédito así concedido debe ser atendido cumplidamente por parte del Cliente, de modo que el retardo en el pago supone un incumplimiento de la obligación de titularidad del Cliente que obliga a iniciar con la gestión de cobranza orientada a lograr el pago atrasado.

El que los productos de crédito otorgados por el Banco presenten mora en el pago, implica la ejecución de actividades adicionales a las tradicionales de administración de un crédito al día o cumplido, para lo cual, el Banco contrata compañías acreditadas en cobranza y recuperación de cartera, las cuales cuentan con un recurso humano calificado apoyado en una infraestructura de comunicación y técnica especializada para efectuar una gestión profesional sobre las cuentas que presentan incumplimiento en el pago. Esta gestión de cobro genera un costo, que únicamente se causa, cuando el consumidor financiero incurre y permanece en mora y el Banco ha desplegado actividades relativas al recaudo de dicha cartera.

## CLÁUSULA 2. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE COBRO PREJUDICIAL.

Las políticas de gestión de cobro prejudicial están enfocadas en mantener una relación comercial activa, de tal forma que el Cliente siempre tenga disponible sus productos de crédito para usarlos. Para ello, el Banco tendrá en cuenta las siguientes premisas:

- a) Inicialmente se contactará al Cliente en los números de teléfono y direcciones de correo electrónico suministrados por él, en el momento de su vinculación o de la actualización de datos. Es responsabilidad del Cliente mantener sus datos de contacto actualizados, como son los números de teléfono, celular, correo electrónico y dirección física, en caso de que se presente un cambio de los mismos.
- b) La gestión de cobro iniciará cuando se presente incumplimiento en el pago de una obligación con el Banco. No obstante, se podrán generar recordatorios de pago aun cuando la obligación se encuentre al día.
- c) La mencionada gestión la podrán efectuar entidades externas al Banco, especializadas en la gestión de cobranza y normalización de cartera que serán autorizadas por el Banco para tal efecto.
- d) Estos aliados externos están autorizados para efectuar acuerdos de pago y no están autorizados para recibir pagos directamente del consumidor financiero. Las consignaciones y pagos se pueden realizar en los canales directos de Banco Falabella como: oficinas del Banco, APP Banco Falabella Colombia y Banca en línea, o a través de sus corresponsales bancarios, así como, a través del botón PSE, ubicado en la página [www.bancofalabella.com.co](http://www.bancofalabella.com.co).
- e) Los gastos de cobranza se originarán siempre que se hayan desplegado actividades para el cobro, y dichos gastos serán proporcionales a las actividades realizadas.

## CLÁUSULA 3. CONSECUENCIAS DE LA MORA EN EL USO DE LOS PRODUCTOS DE CRÉDITO DEL BANCO FALABELLA S.A.

Si alguno de los productos de crédito de titularidad del Cliente supera una mora de cinco (5) días calendario, se realizará el bloqueo de todos los productos de crédito que el Cliente posea con el Banco; una vez se ponga al día el Cliente, podrán ser reactivados de acuerdo con las políticas del Banco.

**3.1. Tarjeta de Crédito:** Si la Tarjeta de Crédito supera cinco (5) días de mora, el uso de la misma se bloqueará temporalmente; una vez se efectúe el pago efectivo del monto vencido se activarán los procesos internos para proceder con el desbloqueo, momento en el cual la Tarjeta de Crédito será habilitada nuevamente. Mientras la mora persista no podrá acceder a nuevos productos de crédito.

- a) Si el pago mínimo de la cuota de la Tarjeta de Crédito alcanza seis (6) días de mora, los gastos por la gestión de cobranza serán cobrados al Cliente de acuerdo a las tarifas vigentes disponibles en [www.bancofalabella.com.co](http://www.bancofalabella.com.co) en la Sección Tasas y Tarifas, y se adicionará el IVA. Si la situación de mora en el pago supera noventa (90) días, el Cliente perderá la posibilidad de volver a utilizar su Tarjeta de Crédito. Si la Tarjeta de Crédito supera una mora de ciento ochenta (180) días, 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 deuda; producto de lo anterior, se generarán intereses de mora sobre los saldos totales de capital y cuotas de manejo, y se suspenderá el proceso de facturación.
- b) Crédito de consumo: Si el Crédito de consumo supera cinco (5) días de mora, los gastos por la gestión de cobranza serán cobrados al Cliente de acuerdo a las tarifas vigentes disponibles en [www.bancofalabella.com.co](http://www.bancofalabella.com.co) en la sección Tasas y Tarifas, y se adicionará el IVA. No podrá acceder a

nuevos productos de crédito y se bloquearan temporalmente los cupos asignados (Tarjeta de Crédito y línea de sobregiro de la Cuenta Corriente) que el cliente tenga con el Banco, hasta que se haga efectivo el pago del monto vencido y de acuerdo con las políticas del Banco.

- c) Si el Crédito de Consumo supera una mora de ciento ochenta (180) días, 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 deuda producto de lo anterior, se generarán intereses de mora sobre los saldos totales de capital y cuotas de manejo, y se suspenderá el proceso de facturación.

**3.2.** Línea de sobregiro de la Cuenta Corriente: Si la línea de sobregiro de la Cuenta Corriente presenta hasta cinco (5) días de mora, ésta podrá ser utilizada normalmente. Si se encuentra entre seis (6) días y noventa (90) días de mora, no podrá acceder a nuevos productos de crédito y se bloquearán temporalmente los cupos asignados (Tarjeta de Crédito) que el Cliente tenga con el Banco, hasta que se haga efectivo el pago del monto vencido y de acuerdo con las políticas del Banco. Si la situación de mora en el pago, supera noventa (90) días, el Cliente perderá la posibilidad de volver a utilizar la línea de sobregiro. Si el sobregiro supera mora de ciento ochenta (180) días, se suspenderá el proceso de facturación.

**3.3.** Interbloqueo de productos: si alguno de los productos Tarjeta de Crédito, Crédito de Consumo y/o línea de sobregiro de la Cuenta Corriente, presenta bloqueo debido a la altura de mora según lo informado anteriormente, automáticamente se bloqueará el uso de los demás productos hasta tanto el Cliente no se ponga al día con el producto que presenta mora.

#### **CLÁUSULA 4. CONSECUENCIAS DE LA MORA EN LOS GASTOS DERIVADOS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA.**

Los gastos que se generan por la gestión de cobro son asumidos por el Banco Falabella S.A. hasta los cinco (5) días de retardo en el pago de la cuota de la obligación. Superada esta altura de mora y previa gestión de cobranza, los gastos serán liquidados y trasladados al consumidor financiero incluyendo el IVA de acuerdo a las tarifas vigentes disponibles en [www.bancofalabella.com.co](http://www.bancofalabella.com.co) en la sección Tasas y Tarifas.

Adicionalmente, cuando se superen los ciento ochenta (180) días de mora se extinguirá el plazo (menos para el caso de la línea de sobregiro de la Cuenta Corriente) inicialmente pactado 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 deuda.

#### **CLÁUSULA 5. ORDEN DE IMPUTACIÓN DE LOS PAGOS.**

Los gastos generados por la gestión de cobranza se descuentan del pago efectuado al crédito que registre mora igual o superior a seis (6) días, y el saldo restante del pago se aplicará en el siguiente orden de conceptos por cuota vencida de la más antigua a la más reciente: a) primas de seguros, en caso de existir; b) comisiones; c) cuotas de manejo; d) intereses de mora; e) intereses corrientes; y f) capital.

#### **CLÁUSULA 6. ENTIDADES QUE EFECTÚAN LA GESTIÓN DE COBRO.**

El Banco realiza la gestión de cobro a través de aliados externos, quienes a su vez pueden delegar dicha gestión.

Estos terceros cuentan con la infraestructura y la experiencia requerida para ejercer la función de cobro o recuperación de los montos en mora y lograr la reactivación de la relación comercial con los Consumidores Financieros.

Los aliados de cobranza externos a través de los cuales ABC DE SERVICIOS S.A.S. realiza la gestión de cobro, podrán ser consultados en la página web [www.bancofalabella.com.co](http://www.bancofalabella.com.co) en la sección "NUESTRO BANCO/ Información a Clientes / ENTIDAD-DES QUE EFECTÚAN LA GESTIÓN DE COBRO".

### **CLÁUSULA 7. CANALES AUTORIZADOS PARA RECIBIR PAGOS Y HORARIOS DE ATENCIÓN.**

Los pagos de Tarjeta de Crédito y/o del Crédito de Consumo se podrán efectuar en cualquiera de las siguientes entidades en el país:

- a) Tiendas Falabella, de domingo a domingo, durante el horario de atención.
- b) Oficinas del Banco a nivel nacional.
- c) Banca en Línea a través de [www.bancofalabella.com.co](http://www.bancofalabella.com.co) por medio de la opción "Pagos", "Pago de mis productos".
- d) App Banco Falabella Colombia por medio de la opción "Pagar productos o servicios".
- e) Ingresando a la página [www.bancofalabella.com.co](http://www.bancofalabella.com.co), por medio de la opción PSE.
- f) Los pagos de Tarjeta de Crédito también se podrán efectuar en los almacenes Homecenter, de domingo a domingo, durante el horario de atención.
- g) Los pagos de la línea de sobregiro de la Cuenta Corriente se podrán efectuar en cualquiera de las oficinas del Banco, ubicadas en las tiendas Falabella y almacenes Homecenter.

### **CLÁUSULA 8. COBRANZA JUDICIAL.**

La cobranza judicial, el Banco atenderá las instrucciones que impartan los funcionarios judiciales para el efecto, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, en especial por lo dispuesto en el numeral 5.3 de la Parte I, Capítulo III, Título I de la Circular Básica Jurídica.