

SE SUBRAYAN LOS CAMBIOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL CUP (REV18)

ESTIMADO CLIENTE: POR FAVOR LEE DETENIDAMENTE ESTE CUADERNILLO Y/O CONTRATO UNIFICADO DE PRODUCTOS (CUP) QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR EL BANCO FALABELLA S.A.**TARJETA DE CRÉDITO CMR BANCO FALABELLA Y CMR BANCO FALABELLA MASTERCARD®**

¿Cómo hago para cambiar la fecha de corte de mi Tarjeta de Crédito?
Podrás solicitar el cambio de la fecha de corte de tu Tarjeta Crédito a través de nuestra única línea verificada de WhatsApp ☎ +571 587 8000 o en cualquier oficina del Banco Falabella, siempre y cuando tu Tarjeta de Crédito no presente saldo adeudado.

¿Qué comisiones y tarifas me cobra el Banco por el uso de mi Tarjeta de Crédito?
Por el uso de tu Tarjeta, se cobran los siguientes conceptos:

- Cuota de manejo.
- Por solicitud de copias de vouchers de las compras realizadas con las Tarjetas de Crédito presentadas al Banco Falabella.
- Gastos por cobranza en caso de que haya lugar a estos por mora igual o superior a 16 días, siempre que se haya desplegado gestión de cobro.
- Accesos a las salas VIP de aeropuertos (aplica para la Tarjeta de Crédito CMR Banco Falabella Black).

El Banco no cobra ninguna comisión por compras internacionales. Sin embargo, la Franquicia Mastercard cobra de forma directa una comisión por conversión de moneda, la cual se encuentra en el tarifario que podrá ser consultado en www.bancofalabella.com.co

A través de www.bancofalabella.com.co y/o información disponible en nuestras oficinas, podrás consultar las tarifas y comisiones vigentes para cada uno de los productos y servicios de Banco Falabella S.A.

¿Las compras o avances cuyo pago se realiza a una cuota generan intereses corrientes?
Las compras realizadas a una cuota no generan intereses corrientes, siempre y cuando realices el pago hasta la fecha límite de pago indicada en el estado de cuenta (Extracto). Ten en cuenta que si pagas después de la fecha límite de pago, habrá lugar al cobro de intereses corrientes causados desde la fecha de la transacción hasta la fecha límite de pago, y a partir de esta, se cobrarán interés de mora y gastos de cobranza, de ser el caso, los cuales serán cobrados desde el primer extracto recibido después de haber realizado la transacción.
Los avances a una cuota generan intereses corrientes desde la fecha de la transacción hasta la fecha límite de pago.

¿Puedo cambiar el plazo definido para el pago de una compra o avance específico, con posterioridad a la firma del voucher respectivo?
No, el plazo definido inicialmente no podrá ser modificado. Sin embargo, recuerda que podrás realizar el pago total de tu tarjeta o pagos superiores a tu cuota mensual, a los cuales se les dará la aplicación según lo establecido en el reglamento.

Después de realizar una compra o avance a más de una cuota, ¿cuándo me cobran los intereses corrientes?
Tus compras o avances generarán intereses corrientes desde el día en que realizas la transacción. No obstante lo anterior, los intereses corrientes de compras o avances internacionales diferidos entre 2 y 36 cuotas se visualizarán a partir del segundo extracto.

¿A qué Tasa de Cambio se liquida una compra realizada en el exterior?
Las compras realizadas en el exterior con Tarjetas de Crédito MasterCard emitidas por Banco Falabella, se liquidarán por la franquicia respectiva, realizando la conversión de la moneda original de la transacción a dólares de los Estados Unidos de América. Luego dicha suma será convertida a la moneda legal colombiana a la tasa de conversión utilizada por Redeban Multicolor S.A. o la red que haga sus veces.
Dichas conversiones varían dependiendo de algunos factores como son: tasa de apertura, tasa de conversión, tasa de apertura del mercado y tasa de negociación de la divisa, entre otros.

Si a pesar de haber sido reportado a las centrales de riesgo, ya he realizado el pago de mi obligación y me encuentro al día, ¿el reporte negativo ante dichas centrales de información permanece?
Ten en cuenta que la permanencia de los datos negativos es administrada directamente por las centrales de riesgo, bajo lo establecido en la ley así:
Si el tiempo de mora de la obligación es menor a dos (2) años, la información negativa permanecerá por el doble del tiempo en el que la obligación estuvo en mora, contado a partir de la fecha de pago. Si la mora en la obligación fue igual o superior a dos (2) años, la información negativa tendrá una permanencia de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de pago de la obligación.

¿Cómo se aplican los pagos realizados a mi Tarjeta de Crédito?

EL CLIENTE podrá realizar el pago total o parcial del saldo de deuda de su obligación de tarjeta de crédito CMR Falabella (marca propia) o de la Tarjeta de Crédito CMR Falabella MasterCard (Tradicional y Black), según corresponda. Si el pago realizado supera el valor definido como pago mínimo para el mes que corresponda, dicho excedente se aplicará a las transacciones más antiguas (compras y/o avances)

Los pagos realizados serán aplicados en el orden que se señala a continuación:

- Gastos de cobranza (de existir).
- Impuestos (4x1000)(de existir).
- Comisión (Cuota de manejo, comisión de avances y todas aquellas establecidas en el tarifario que podrá ser consultado en www.bancofalabella.com.co).
- Interés de mora (de existir).
- Intereses Corrientes.
- Capital facturado.
- Abono a Cuenta de Ahorros PAC (de existir).
- Capital por Compras y/o avances en orden de antigüedad.

¿Qué consecuencias me ocasiona incurrir en mora en el pago mínimo de mi Tarjeta de Crédito?
Si el pago mínimo de la cuota de tu Tarjeta de Crédito supera cinco (5) días calendario de mora, tu Tarjeta de Crédito será bloqueada, al igual que los demás productos de crédito (Crédito de Consumo y Sobregiro) que tengas con el Banco.
Si el pago mínimo de la cuota de tu Tarjeta de Crédito alcanza dieciséis (16) días de mora, se inicia la gestión de cobranza externa cuyos gastos serán cobrados de acuerdo a las tarifas vigentes y se adicionará el IVA. Si el pago mínimo de la cuota de tu Tarjeta de Crédito supera los noventa (90) días de mora, adicional a lo anterior, perderás la posibilidad de

volver a utilizar tu Tarjeta de Crédito, y si el pago mínimo de la cuota de tu Tarjeta de Crédito supera los ciento ochenta (180) días se hará efectivo el cobro de la totalidad del saldo a cargo.

¿Puedo realizar el pago a una compra específica?
No, los pagos realizados a tu Tarjeta de Crédito afectan el capital adeudado más antiguo.

¿Qué es el diferido automático de compras?
El diferido automático de compras es el servicio ofrecido por Banco Falabella para que el titular pueda personalizar el plazo de las compras nacionales e internacionales que realice con la Tarjeta de Crédito, tanto presenciales como virtuales, a 12, 24 o 36 meses.

¿El servicio de diferido automático aplica para cualquier transacción?
No. El servicio no tiene cobertura para AVANCES que realice el titular o el adicional con la tarjeta de crédito, ya sean nacionales o internacionales. El plazo dependerá del canal a través del que se realice la respectiva transacción.
Por otra parte, si el cliente realiza transacciones internacionales y su valor en pesos colombianos es menor o igual a \$100.000, la transacción quedará diferida automáticamente a una (1) cuota.
Tampoco aplica para compras de UBER ni de seguros de la Agencia de Seguros Falabella Ltda.

¿Cómo puedo solicitar el servicio Diferido Automático de Compras?
El servicio puede ser solicitado, modificado o cancelado a través de cualquiera de nuestros canales de atención: oficinas, banca telefónica en la línea 5878000 en Bogotá o 01800958780 línea nacional, también a través de WhatsApp en nuestra única línea verificada ☎+571 5878000.

¿Este servicio tiene alguna cláusula de permanencia?
Este servicio es flexible, brindando al cliente la opción de activar, modificar e incluso inactivar el servicio sin ninguna cláusula. Los cambios que solicite el cliente quedarán ejecutados a partir del siguiente día calendario.

TARJETA DIGITAL

¿Qué es la Tarjeta de Crédito Digital CMR Banco Falabella?
Es la misma Tarjeta de Crédito CMR Banco Falabella de la cual eres titular, pero ésta la podrás visualizar en la App Banco Falabella para facilitar las compras que realices en comercios electrónicos, sin necesidad de tener la tarjeta de crédito física a la mano, por lo tanto, las condiciones (corte, cuota de manejo, etc), cupo disponible y cupo utilizado, corresponden a las mismas de la Tarjeta de Crédito.

Si soy cliente nuevo del Banco ¿Debo realizar un proceso de solicitud / aprobación diferente para obtener mi Tarjeta de Crédito Digital?
No. El proceso de solicitud / aprobación de la Tarjeta de Crédito Digital es el mismo de la Tarjeta de Crédito física. Como cliente podrás elegir si quieres visualizarla de ambas formas. No obstante, si deseas visualizarla únicamente en formato Digital ésta no te va a servir para realizar compras en comercios presenciales, por lo cual deberás comunicarte a través de la única línea verificada de WhatsApp ☎+ 57 1 5878000, o en cualquiera de las oficinas del Banco, a nivel nacional para reclamar tu Tarjeta de Crédito física.

Si ya soy titular de tarjeta de crédito del Banco ¿Cómo puedo activar la visualización de mi Tarjeta de Crédito Digital?
A través de la descarga de la App Banco Falabella Colombia en tu teléfono celular, deberás ingresar con la clave de internet de seis dígitos. Una vez ingreses a la App, en el módulo de mi CMR Digital o en la sección de productos Tarjeta de Crédito, podrás tener acceso a los datos de tu tarjeta para que así puedas realizar compras en comercios electrónicos. Si no cuentas con la clave de internet de seis dígitos, ve a la sección del CUP preguntas frecuentes, capítulo Banca en Línea en donde encontrarás el paso a paso para generarla.

¿Cuáles son las medidas de seguridad con que cuento para obtener y administrar la Tarjeta de Crédito Digital en la App Banco Falabella descargada en mi teléfono celular?
Para acceder a tu Tarjeta de Crédito Digital es necesario el ingreso a la App Banco Falabella instalada en tu teléfono, con la clave de internet de seis dígitos. Recuerda que para recuperar o generar tu clave necesitas superar varios factores de seguridad, tales como: el ingreso del código de seguridad enviado a tu teléfono celular registrado, el PIN de la tarjeta de crédito acompañado de los cuatro últimos dígitos de la tarjeta o en caso de que no lo recuerdes, las preguntas de seguridad. Una vez ingreses a la App también podrás elegir métodos de autenticación seguros, tales como Face ID o Biometría.

¿Puedo hacer compras en comercios electrónicos mientras mi tarjeta de crédito física se encuentra en proceso de entrega a domicilio?
No. Mientras la tarjeta de crédito física esté en proceso de entrega a domicilio, la Tarjeta de Crédito Digital se bloqueará hasta que la Tarjeta Física sea activada por parte del titular, momento en el cual se actualizarán los datos de la Tarjeta Digital, en la App Banco Falabella.

Si inscribí mi Tarjeta de Crédito Digital en comercios electrónicos, y con posterioridad, obtengo la Tarjeta de Crédito física ¿Es necesario volver a inscribirla en dichos comercios?
Si, una vez tomas la decisión de obtener tu Tarjeta de Crédito física, si previamente ya habías visualizado la Tarjeta Digital en la App Banco Falabella, se generará un nuevo número de Tarjeta. Es por esto que una vez actives la Tarjeta Física, el nuevo número se verá reflejado en la Tarjeta de Crédito Digital. Dado esto, una vez completes el proceso de activación de la Tarjeta Física, tendrás que repetir la inscripción en los comercios electrónicos, en los que con anterioridad registraste la tarjeta digital inicial.

¿Cómo puedo realizar el bloqueo de mi Tarjeta de Crédito Digital, debido al robo o pérdida de mi celular?
A través de los canales de atención de Banco Falabella, tales como la única línea verificada de WhatsApp ☎+ 57 1 5878000, en cualquiera de las oficinas del Banco, a nivel nacional, o a través de Banca en Línea www.bancofalabella.com.co

¿Qué debo hacer si mi Tarjeta de Crédito Digital no me permite hacer compras en comercios electrónicos?
Podrás consultar el estado de tu Tarjeta de Crédito Digital, en los siguientes canales de atención de Banco Falabella: 1. En la única línea verificada de WhatsApp ☎+ 57 1 5878000 2. En cualquiera de las oficinas del Banco Falabella, a nivel nacional.

CRÉDITO DE CONSUMO

¿Qué consecuencias me ocasiona incurrir en mora en el pago de la cuota de mi Crédito de Consumo? Si el pago de la cuota de tu Crédito de Consumo supera cinco (5) días calendario de mora, el monto no desembolsado será bloqueado, al igual que los demás productos de crédito (Tarjeta de Crédito y Sobregiro) que tengas con el Banco.

Si el pago de la cuota de tu crédito de consumo alcanza dieciséis (16) días de mora, te serán cobrados los gastos que se generen por gestión de cobranza, de acuerdo con las tarifas vigentes (más IVA).

Si el pago mínimo de la cuota de tu Crédito de Consumo supera los noventa (90) días de mora, el uso del Crédito de Consumo y demás productos de crédito se bloquearán de forma definitiva y no podrás volver a utilizar el producto, y si la mora en el pago supera los ciento ochenta (180) se hará efectivo el cobro de la totalidad del saldo a cargo.

¿Qué costos o comisiones me cobra el Banco por el uso de mi Crédito de Consumo?

- Prima de seguro de vida.
- Gastos de cobranzas, en caso de que haya lugar a ellos.

A través de www.bancofalabella.com.co y/o información disponible en nuestras oficinas, podrás consultar las tarifas vigentes para cada una de las comisiones aquí señaladas.

¿Puedo realizar abonos anticipados a capital para reducir el valor de mis cuotas sin que cambie el plazo elegido?

Podrás hacer pagos anticipados en cualquier oficina de Banco Falabella indicando el valor que quieres abonar al capital de tu crédito, sin modificar el plazo establecido para el pago.

CUENTA DE AHORROS (PAC)

¿Qué es una Cuenta de Ahorros (PAC)?

Es aquella Cuenta de Ahorros en la cual puedes definir un Plan de Ahorro programando una cuota de ahorro mensual.

¿Para utilizar mi Cuenta de Ahorros (PAC) me entregan Tarjeta Débito?

No, solo puedes disponer del saldo de tu cuenta en las oficinas del Banco Falabella mediante tu huella dactilar en las cajas bancarias o realizar transferencias a cuentas del Banco Falabella a través de nuestra página www.bancofalabella.com.co por la opción transferencias.

¿Qué comisiones me cobra el Banco Falabella por el uso de mi Cuenta de Ahorros (PAC)?

Ninguna, la Cuenta de Ahorros PAC no cobra comisiones.

¿Cómo puedo hacer los abonos a mi Cuenta de Ahorros (PAC)?

Puedes hacer cuantos abonos quieras realizar a través de Banca en Línea desde www.bancofalabella.com.co, desde la App Banco Falabella, desde cuentas de Banco Falabella o desde cuentas de otros bancos a través del Servicio de Pagos Seguros en Línea (PSE) sin costo, o consignando en oficinas del Banco Falabella en efectivo o cheque, igualmente puedes realizar cuantos depósitos desees a través del servicio de Corresponsales Bancarios VIA Baloto.

CUENTA DE AHORROS

¿Puedo realizar transferencias de fondos entre cuentas del Banco Falabella?

Sí, puedes realizar transferencias entre cuentas del Banco Falabella a través de: Banca en Línea disponible en www.bancofalabella.com.co, en la App Banco Falabella por la opción "Transferencias", y en oficinas del Banco Falabella.

¿Puedo realizar transferencias de fondos hacia cuentas de otros bancos?

Sí, puedes realizar transferencias hacia cuentas de otros bancos a través de: Banca en línea disponible en www.bancofalabella.com.co o la App Banco Falabella por la opción "Transferencias" y en oficinas del Banco Falabella.

¿Qué comisiones me cobra el Banco por el uso de mi Cuenta de Ahorros?

Por el uso de tu Cuenta de Ahorros, NO se realiza cobro de Cuota de Manejo, retiros en cajeros de la red propia u otras redes (este beneficio aplica si el cliente realiza consignaciones por valor igual o superior al establecido en las condiciones de producto que podrás consultar en www.bancofalabella.com.co/cuenta-de-ahorros), transferencias electrónicas, consulta de saldos y movimientos en canales propios. Solo se realizará cobro por:

- Retiros en cajeros automáticos del exterior.
- Consulta de saldo en cajeros de otras redes.
- Y el servicio de cheque de gerencia en caso de que como titular quieras solicitarlo para disponer de tus recursos.

A través de www.bancofalabella.com.co en la Sección Tasas y Tarifas, podrás consultar las tarifas vigentes para cada una de las comisiones aquí señaladas.

¿Cómo puedo solicitar la marcación de mi cuenta como exenta del GMF (Gravamen a los Movimientos Financieros - 4x1.000)?

Si no tienes Cuentas de Ahorros marcadas como exentas en otros bancos, escríbenos a través de nuestra única línea verificada en WhatsApp ☎ (+571 587 8000) o acércate a nuestras oficinas del Banco Falabella y diligencia el formato establecido para el efecto.

CUENTA CORRIENTE

¿Puedo realizar transferencias de fondos entre cuentas del Banco Falabella?

Sí, puedes realizar transferencias entre cuentas del Banco Falabella a través de: Banca en línea disponible en www.bancofalabella.com.co, o la App Banco Falabella por la opción "Transferencias", y en oficinas del Banco Falabella.

¿Puedo realizar transferencias de fondos hacia cuentas de otros bancos?

Sí, puedes realizar transferencias hacia cuentas de otros bancos a través de: Banca en línea disponible en www.bancofalabella.com.co, o la App Banco Falabella por la opción "Transferencias" y en oficinas del Banco Falabella.

¿Qué comisiones me cobra el Banco por el uso de mi Cuenta Corriente?

Por el uso de tu Cuenta Corriente, se cobra por:

- Retiros en cajeros automáticos de otras redes a nivel nacional y en el exterior y Corresponsales Bancarios VIA Baloto.
- Transferencia de fondos a cuentas de otros bancos en oficina.
- Servicio de cheque de gerencia en caso de que como titular quieras solicitarlo para disponer de tus recursos.
- Por consulta de saldos en cajeros automáticos de otras redes a nivel nacional y en el exterior.
- Por solicitud al Banco Falabella, de Comprobantes de compra (voucher) realizadas con la Tarjeta Débito del

Banco Falabella.

- Retiro por ventanilla.
- Por solicitud de chequera.

A través de www.bancofalabella.com.co, podrás consultar las tarifas vigentes para cada una de las comisiones aquí señaladas.

¿Dónde puedo consultar cuál es mi cupo de sobregiro y cuál es el valor disponible? Tu cupo de sobregiro lo puedes consultar a través de:

- Única línea verificada WhatsApp ☎ +571 587 8000.
- Banca en línea y en la App Banco Falabella en resumen de productos.
- Línea de atención al cliente en Bogotá 5878000 y/o a nivel nacional 018000958780.
- Nuestras oficinas del Banco Falabella.

¿Cuál es el plazo máximo para el pago de mi cupo de sobregiro?

Veintinueve (29) días contados a partir del primer día que lo utilices.

¿Qué pasa si no cancelo el sobregiro dentro de los veintinueve (29) días?

Al día treinta (30) ya tienes un (1) día de mora, y si al quinto (5) día en mora no has cancelado la suma utilizada, tu cupo de sobregiro disponible será bloqueado y no podrás utilizar ningún otro producto de crédito (Tarjeta de Crédito y Crédito de Consumo) que tengas con el Banco Falabella.

¿Cuándo incurro en mora en el pago de mi cupo de sobregiro?

Al día treinta (30) de sobregirada tu Cuenta Corriente ya tienes un (1) día de mora.

¿Qué consecuencias me ocasiona incurrir en mora en el pago de mi cupo de sobregiro?

Si el pago del cupo de sobregiro supera cinco (5) días calendario de mora, el saldo disponible de sobregiro será bloqueado, al igual que los demás productos de crédito (Tarjeta de Crédito y Crédito de Consumo) que tengas con el Banco.

Si el pago del sobregiro alcanza dieciséis (16) días de mora, se inicia la gestión de cobranza externa cuyos gastos serán cobrados de acuerdo con las tarifas vigentes y se adicionará el IVA. Si el pago del sobregiro supera los noventa (90) días de mora, adicional a lo anterior, perderás la posibilidad de volver a utilizar tu cupo de sobregiro.

TARJETA DÉBITO BANCO FALABELLA MASTERCARD®

¿A qué Tasa de Cambio se liquida una compra realizada en el exterior?

El valor a descontar de la cuenta de ahorro o corriente por Compras Internacionales y/o Retiros en cajeros Internacionales, se liquidará por la franquicia respectiva, realizando la conversión de la moneda original de la transacción a dólares de los Estados Unidos de América. Luego dicha suma será convertida a la moneda legal colombiana a la tasa de conversión utilizada por Redeban Multicolor S.A. o la red que haga sus veces.

Dichas conversiones varían dependiendo de algunos factores como son: tasa de compra, tasa de conversión, tasa de apertura del mercado y tasa de negociación de la divisa, entre otros.

¿Cuál es el límite de retiro diario en cajeros automáticos?

En cajeros de la red propia el límite diario de retiro es de \$2.000.000. En cajeros de otras redes, dependerá de los límites definidos por esa red.

¿Qué procedimiento debo seguir para cambiar la clave de mi Tarjeta Débito?

Debes acercarte a cualquiera de nuestras oficinas del Banco Falabella a nivel nacional, donde podrás volver a generar la clave de tu Tarjeta Débito. De igual forma, lo podrás hacer a través de Banca en Línea disponible en www.bancofalabella.com.co, siempre y cuando cuentas con la App Banco Falabella para que a través de ella, puedas generar la clave dinámica con el fin de confirmar el cambio de dicha clave.

TARJETA DIGITAL

¿Puedo tener la Tarjeta débito Digital Banco Falabella?

Sí, es la misma Tarjeta débito Banco Falabella de la cual eres titular, pero ésta, la podrás ver en la App Banco Falabella para facilitar las compras que realices en comercios electrónicos, sin necesidad de tener la tarjeta débito física. La Tarjeta débito Digital es una forma adicional de visualización de la Tarjeta débito física, por lo que puedes validar el número de la tarjeta, el código de seguridad, el saldo disponible, el cual corresponde al mismo saldo que tienes en tu cuenta de ahorros.

¿Mi Tarjeta débito Digital es la misma Tarjeta débito Banco Falabella física?

Sí, la Tarjeta débito digital es la misma Tarjeta débito Física, la cual puedes ver en la App Banco Falabella.

¿Debo realizar un proceso de solicitud / aprobación diferente para obtener mi Tarjeta débito Digital?

No, El proceso de solicitud / aprobación de la Tarjeta débito Digital es el mismo de la Tarjeta débito física. Como cliente podrás elegir si quieres verla de ambas formas. No obstante, si quieres tenerla únicamente en formato Digital, ésta no podrá ser utilizada para realizar compras en comercios presenciales, por lo cual deberás acercarte a cualquiera de las oficinas del Banco, a nivel nacional para reclamar tu Tarjeta débito física.

¿Cómo puedo consultar mi Tarjeta débito Digital?

A través de la descarga de la App Banco Falabella Colombia en tu teléfono celular, deberás ingresar con la clave de internet de seis dígitos. Una vez ingreses a la App, en el módulo de cuenta de Ahorros, podrás tener acceso a los datos de tu tarjeta para que así puedas realizar compras en comercios electrónicos. Si no cuentas con la clave de internet de seis dígitos consulta el capítulo de Banca en Línea de las preguntas frecuentes del Contrato Unificado de Producto, en donde encontrarás el paso a paso para generar dicha clave.

¿Con qué seguridad cuento para tener la Tarjeta débito Digital en la App Banco Falabella descargada en mi teléfono celular?

Para acceder a tu Tarjeta débito Digital es necesario el ingreso a la App Banco Falabella instalada en tu teléfono con tu clave de internet de seis dígitos. Recuerda que para recuperar o generar tu clave necesitas superar varios factores de seguridad, tales como: el ingreso del código de seguridad enviado a tu teléfono celular registrado, el PIN de la tarjeta débito acompañado de los cuatro últimos dígitos de la tarjeta, o en caso de que no lo recuerdes, las preguntas de seguridad que te realizará el Banco. Una vez ingreses a la App, también podrás elegir otros métodos de autenticación seguros, tales como Face ID o la Biometría.

¿Puedo hacer compras en comercios electrónicos mientras mi tarjeta débito física se encuentra en proceso de entrega a domicilio?

No, una vez generada tu tarjeta débito física, tu tarjeta débito digital inicial será bloqueada, por lo que deberás esperar a recibir tu tarjeta débito física para activarla y poder utilizarla.

Si inscribí mi Tarjeta débito Digital en comercios electrónicos, y con posterioridad, obtengo la Tarjeta débito física ¿Es necesario volver a inscribirla en dichos comercios?

Si, por cuanto los datos que van a aparecer en tu tarjeta débito física van a ser diferentes (número de la tarjeta, el código de seguridad y fecha de vencimiento). Es por esto que una vez actives la Tarjeta Física, el nuevo número se verá reflejado en la Tarjeta débito Digital que puedes consultar a través de la App Banco Falabella, por lo que deberás repetir la inscripción en los comercios electrónicos, en los que con anterioridad registraste la tarjeta digital inicial.

¿Cómo puedo realizar el bloqueo de mi Tarjeta débito Digital, debido al robo o pérdida de mi celular?

A través de los canales de atención de Banco Falabella, tales como: la única línea verificada de WhatsApp ☎ + 57 1 5878000, en cualquiera de las oficinas del Banco, a nivel nacional, o a través de Banca en Línea www.bancofalabella.com.co

¿Qué debo hacer si mi Tarjeta débito Digital no me permite hacer compras en comercios electrónicos?

Podrás consultar el estado de tu Tarjeta débito Digital, en los siguientes canales de atención de Banco Falabella: 1. En la única línea verificada de WhatsApp ☎ + 57 1 5878000. 2. En cualquiera de las oficinas del Banco Falabella, a nivel nacional.

PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS

¿La inscripción del servicio quiere decir que queda domiciliado para realizar el pago automáticamente?

No, la inscripción del servicio te permite pagar facturas a través de nuestra Banca en Línea, para lo cual debes autenticarte con la siguiente información personal: tipo, número de identificación y clave. Luego, debes seleccionar la opción de "Pagos", e inscribir la cuenta. Así mismo, podrás programar tus pagos mediante la opción "Inscripción pago automático de Servicios públicos", que se encuentra en la opción "Pagos" de la Banca en línea y corresponde a Débito Automático.

¿Qué debo hacer si a pesar de haber inscrito el servicio no puedo hacer el pago?

Si ya recibiste la factura física para pagar, valida lo siguiente:

- Que no haya pasado la fecha límite de pago. Algunas empresas no permiten el pago de facturas vencidas por canales electrónicos, en ese caso debes consultar con la empresa en qué canales puedes realizar el pago.
- Si la factura está vigente, puede ser que la empresa de servicios aún no haya reportado su facturación, vuelve a intentar realizar el pago entre tres (3) y cinco (5) días antes de la fecha límite de pago.

¿Cuándo reporta el pago del servicio el Banco Falabella a la empresa de servicios?

Al siguiente día hábil de haber recibido el pago. Te recomendamos que pagues tus facturas al menos un (1) día antes a la fecha de vencimiento.

TRANSFERENCIAS DE FONDOS ENTRE CUENTAS

Cada vez que quiera realizar una transferencia, ¿debo inscribir la cuenta destino?

No, puedes realizar transferencias sin necesidad de inscribir la cuenta.

Recuerda que puedes hacer transferencias a través de nuestra Banca en Línea disponible en www.bancofalabella.com.co y en la App Banco Falabella.

La inscripción de los datos correspondientes a la cuenta destino se realiza una sola vez. Ten en cuenta que la inscripción solo puede realizarse a través de la Banca en Línea.

En la App no es necesario realizar la inscripción de la cuenta, pero si es destinatario frecuente, la puedes inscribir en Banca en Línea disponible en www.bancofalabella.com.co para facilitar el proceso.

Si inscribí una cuenta en la página web y voy a realizar la transferencia en una oficina del Banco Falabella, ¿debo inscribir la cuenta en la oficina?

No, la inscripción de las cuentas se realiza una sola vez sin importar dónde la inscribiste.

¿Cuándo queda disponible el dinero en la cuenta de destino?

Si la transferencia fue entre cuentas del Banco Falabella, el dinero queda disponible en la cuenta destino de inmediato, ya que el traslado de dinero se realiza en línea.

Si se trata de una transferencia a una cuenta de otro banco depende de la hora en la que realizaste la transferencia, así:

- Las transferencias efectuadas antes de las 3:00 p.m. en día hábil son abonadas a la cuenta de destino el mismo día.
- Las transferencias efectuadas después de las 3:00 p.m. son abonadas en la cuenta de destino al día siguiente hábil.

Si realizo transferencias entre cuentas del Banco Falabella ¿existe alguna comisión?

No, las transferencias entre cuentas del Banco Falabella no tienen costo.

Si realizo transferencias a cuentas de otros Bancos, ¿existe alguna comisión?

No, los traslados a cuentas de otros bancos no tienen costo.

CDT (CERTIFICADO DE DEPÓSITO TÉRMINO)

¿Puedo pactar el pago anticipado de intereses de mi CDT?

No, los intereses se pagan de manera vencida. Tú puedes elegir la periodicidad del pago (mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual) o puedes elegir que el pago de intereses se realice al vencimiento del título.

Si requiero liquidez, ¿puedo solicitar la cancelación anticipada de mi CDT?

No, solo puedes cancelar tu CDT en la fecha de vencimiento del mismo. Sin embargo, cuentas con la posibilidad de negociar tu CDT, a través del endoso en el mercado secundario.

El reglamento del Certificado de Depósito a Término (CDT) no está contemplado en el presente CONTRATO UNIFICADO DE PRODUCTOS (CUP). Este producto tiene su propio reglamento el cual está publicado en www.bancofalabella.com.co/cdt.

¿Qué trámite debo seguir para realizar el endoso de mi CDT?

Para realizar el endoso debes solicitar ante el Banco Falabella la inscripción del (los) endosatario(s) y el registro de (los) nuevos titulares en el CDT físico o registro ante DECEVAL en el CDT desmaterializado.

Para realizar el registro del endoso, debes presentarte junto con el (los) endosatario(s) o nuevo(s) titular(es) en cualquier oficina del Banco Falabella con la documentación descrita en www.bancofalabella.com.co/cdt

El nuevo titular debe diligenciar el formulario de vinculación del Banco Falabella anexando los documentos requeridos de acuerdo con su actividad económica. Puedes consultar requisitos en nuestra página www.bancofalabella.com.co/CDT. Una vez registrado el endoso el Banco entregará al nuevo titular el original del título valor y papeleta de captación cuando se trate de CDT físico y para CDT desmaterializado entregará la papeleta de captación y constancia DECEVAL emitida por Banco Falabella.

¿Puedo realizar cambios en las condiciones del CDT en cualquier momento?

No. Durante la vigencia del CDT no es viable realizar cambios sobre el mismo, solo a su vencimiento podrás solicitar la modificación de sus condiciones.

En caso de deterioro de mi CDT físico, ¿puedo solicitar su reexpedición o reimpresión?

Si, en la oficina en la cual constituiste tu CDT o con tu ejecutivo de cuenta podrás solicitar la reexpedición o reimpresión del CDT, presentando el título valor original.

Si tengo un título desmaterializado, ¿cómo confirmo que el título se encuentra vigente?

Puedes consultar la vigencia de tu CDT desmaterializado de la siguiente manera: En cualquier oficina del Banco Falabella a nivel nacional puedes solicitar la confirmación de la inversión y que te sea expedida la constancia de depósito emitida por DECEVAL. También podrás consultar el estado de tu CDT en la App Banco Falabella o en Banca en Línea disponible en www.bancofalabella.com.co.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

¿Qué es el Defensor del Consumidor Financiero?

Es un vocero de nuestros clientes y usuarios orientado a la solución objetiva de situaciones o conflictos que se puedan presentar en el desarrollo de la prestación de nuestros productos y servicios. El Defensor del Consumidor Financiero ejerce sus funciones con autonomía e independencia del Banco.

¿Qué puede hacer el Defensor del Consumidor Financiero por mí?

El Defensor del Consumidor Financiero está encargado de velar por la protección de tus derechos y de resolver de forma objetiva y gratuita las quejas y reclamos que se presenten ante él. Adicionalmente puede actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001. Para tal efecto, debes indicar de manera explícita el deseo de que tu caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

¿Cuál es el trámite para radicar una queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero? Para realizar un trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero puedes hacerlo mediante carta física o correo electrónico, en el que consignes tus datos personales (nombre completo y número de cédula), información de contacto (dirección, teléfonos y correo electrónico), la descripción de los hechos presentados y las pretensiones concretas de la petición, queja o reclamo.

Ten en cuenta que el Defensor del Consumidor Financiero, una vez que recibe tu comunicación, contará con un término de tres (3) días hábiles para indicarte si el asunto es de su competencia o no.

¿Existen entonces trámites que no maneja el Defensor del Consumidor Financiero?

Sí, están exceptuados de trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero, entre otros, los siguientes asuntos:

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas al Banco Falabella.
- Los concernientes al vínculo laboral entre el Banco Falabella y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- Aquellos que se deriven de la condición de accionista del Banco Falabella.
- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.

Los datos del Defensor del Consumidor Financiero de Banco Falabella y su suplente, datos de contacto, horario de atención, dirección física, teléfono y correo electrónico, podrán ser consultados en la página web de EL BANCO en la Sección "LINKS DE INTERÉS / Defensor del Consumidor Financiero".

GESTIÓN DE COBRANZA

¿Qué es la gestión de cobranza?

La gestión de cobranza es una actividad que busca que los clientes que han incurrido en mora realicen el pago de las obligaciones vencidas, manteniendo así una relación comercial de largo plazo y un acceso permanente a los productos del Banco Falabella.

¿Cómo se realiza la gestión de cobranza?

La gestión de cobranza se inicia a partir de la fecha en que se produce el incumplimiento en el pago y consiste en buscar contacto con el cliente, para informarle el estado de su obligación y brindarle alternativas para la normalización de la misma. La gestión se realiza utilizando diferentes mecanismos dentro de los cuales se encuentran: contacto telefónico, envío de mensajes de texto, correos electrónicos, correspondencia física, entre otros.

Como mecanismo preventivo, **EL BANCO** también podrá contactar a los clientes para generar recordación de pago aún cuando la obligación se encuentre al día, lo cual no constituye gestión de cobranza y tampoco genera costos adicionales a los clientes.

¿Cuáles son las entidades autorizadas para realizar gestión de cobro?

Las gestiones serán efectuadas a través de entidades externas a Banco Falabella S.A., especializadas en cobranza y normalización de cartera, quienes a su vez podrán contratar a terceros que te contactarán e informarán del estado de tu(s) obligación(es) usando diferentes medios de contacto y alternativas para poner al día dicha(s) obligación(es).

Estas casas externas están autorizadas para efectuar acuerdos de pago, sin embargo, no están autorizadas para recibir pagos directamente. Todas las consignaciones y pagos se deben realizar en las oficinas de Banco Falabella a nivel nacional.

¿Cuáles son los costos derivados de la gestión de cobranza?

Los gastos que se generan por la gestión de cobro pueden ser consultados en la sección de Tasas y Tarifas en la página web www.bancofalabella.com.co. También pueden ser consultados en nuestra única línea verificada de WhatsApp +571 587 8000 o en la línea de servicio al cliente en Bogotá al 5878000 y en el resto del país en el 018000958780, o directamente en las oficinas del Banco Falabella a nivel nacional.

BANCA EN LÍNEA

¿Cómo puedo obtener mi clave de acceso a la Banca en Línea de Banco Falabella? Para registrarte ten en cuenta los siguientes pasos:

1. Ingresar a www.bancofalabella.com.co y ubica la opción "Crea o recupera tu Clave Internet". Sigue los pasos.
2. Desde tu celular: descarga la aplicación Banco Falabella Colombia, la cual está disponible para IOS (Apple Store) y Android (Play Store). Una vez descargada, ábrela y selecciona la opción "Recupera o crea tu Clave Internet". Sigue los pasos.

Olvidé mi clave de acceso a la Banca en Línea, ¿cómo puedo restablecerla? Ten en cuenta los siguientes pasos:

1. Ingresar a www.bancofalabella.com.co y ubica la opción "Crea o recupera tu Clave Internet". Sigue los pasos.
2. Desde tu celular: descarga la aplicación Banco Falabella Colombia, la cual está disponible para IOS (Apple Store) y Android (Play Store). Una vez descargada, ábrela y selecciona la opción "Recupera o crea tu Clave Internet". Sigue los pasos.

¿Qué pasa si no recuerdo el PIN de mi tarjeta? ¿Cómo recupero la Clave de Internet?

Si no recuerdas el PIN de la Tarjeta de Crédito o Débito, puedes recuperar la Clave de Internet a través de la App de Banco Falabella.

1. Ingresar al App de Banco Falabella y da clic en "Crea o recupera tu Clave Internet"
2. Ingresar tu tipo y número de identificación y haz clic en "Continuar".
3. Ingresar tu número de celular registrado que tienes con el Banco.
4. Ingresar el Código que llegó a tu celular vía SMS y da clic en continuar.
5. Da clic en "¿No recuerdas tus claves?"
6. Suministra las respuestas solicitadas para finalizar el proceso de recuperación.

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

A continuación encontrarás algunas recomendaciones de seguridad generales para el adecuado manejo de tus productos y servicios:

En oficinas:

- Si vas a retirar altas sumas de dinero en efectivo, solicita el servicio de acompañamiento de la Policía Nacional, líneas 123 y 112.
 - Bajo ninguna circunstancia entregues dinero a funcionarios diferentes a los que se encuentran en caja.
- En comercios:
- Nunca permitas que pasen tu Tarjeta por dispositivos diferentes a los datáfonos.
 - Durante el pago, nunca pierdas de vista tu Tarjeta y revisa que el plástico que te devuelvan sea el tuyo.
 - Siempre tapa con una mano el teclado del PinPad cuando digites tu clave.

En internet:

- Siempre que realices transacciones a través de internet hazlo desde equipos de uso personal (casa u oficina), no utilices equipos en salas de sistemas u otros sitios públicos.
- Evita enviar información confidencial por correo electrónico y siempre ingresa al Banco Falabella digitando la dirección www.bancofalabella.com.co.
- Recuerda nunca compartir tus contraseñas. Ninguna persona del Banco está autorizada a solicitar tus contraseñas por ningún medio.

En cajeros automáticos:

- Durante la utilización del cajero automático, no pidas ni recibas ayuda de terceros.
- No utilices cajeros automáticos que tengan objetos extraños o dispositivos sospechosos.
- Siempre espera que el cajero haya finalizado la operación, así haya presión por parte de las personas en la fila.

Mantén la custodia y privacidad de tu línea telefónica, recuerda que a través de este medio recibirás notificaciones de tus transacciones y podrás acceder a información general de tus productos.

INFORMACIÓN DEL SEGURO DE DEPÓSITO

El Banco Falabella está inscrito en el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras (Fogafin). El Sistema de Seguro de Depósitos es un mecanismo que, ante la liquidación de cualquier institución financiera debidamente inscrita en Fogafin, garantiza a los depositantes la recuperación total o por lo menos parcial de su dinero. Los depositantes o ahorradores del sistema financiero colombiano, sean personas naturales o jurídicas, pueden gozar de esta protección de manera automática, por el simple hecho de adquirir un producto amparado.

Los productos o acreencias amparados por el Seguro de Depósitos son:

- Depósitos en cuenta corriente.
- Depósitos simples.
- Certificados de depósito a término (CDT).
- Depósitos de ahorro.
- Cuentas de ahorro especial.
- Bonos hipotecarios.
- Depósitos especiales.
- Servicios bancarios de recaudo.
- Cesantías administradas por el Fondo Nacional del Ahorro.
- Depósitos electrónicos.

Para el Banco Falabella se encuentran amparados por el Seguro de Depósitos los siguientes productos:

- Cuentas de Ahorros.
- Cuenta Corriente.
- CDT.

¿Cuál es límite que cubre el Seguro de Depósitos?

Actualmente, la cobertura máxima del seguro es de \$50 millones por depositante y aplica de forma independiente para cada institución financiera inscrita, sin importar el número de acreencias de las cuales sea titular esa persona, bien sea de forma individual, conjunta o colectiva con otras.

¿Cuáles son los productos o acreencias, ofrecidos o contratados, que no están amparados por el Seguro de Depósitos?

- Bonos obligatoriamente convertibles en acciones (BOCEAS).

- Bonos opcionalmente convertibles en acciones (BOCAS).
- Productos fiduciarios.
- Seguros.
- Productos ofrecidos por las sociedades comisionistas de bolsa.
- Cualquier producto adquirido en una entidad no inscrita en el Seguro de Depósitos.
- Intereses corrientes causados después de la intervención para liquidar la institución.
- Acreencias adquiridas en pago de pasivos a cargo de la institución financiera en liquidación no cubiertos por el seguro.

Para mayor información sobre el Seguro de Depósito puedes consultar en la página web www.fogafin.gov.co.

INFORMACIÓN GENERAL

¿Cuál es el paquete mínimo de productos y/o servicios ofrecido por el Banco sin costo adicional? El paquete gratuito por producto comprende los siguientes servicios.

Tarjeta de Crédito

- Avance en cajero electrónico de Banco Falabella
- Consulta de saldo
- Reposición por deterioro, robo o pérdida

Cuenta Corriente

- Retiro en cajero electrónico de Banco Falabella
- Consultas en cajeros de la red propia
- Copia de extracto

Cuentas de Ahorros con Tarjeta Débito

- Consignación nacional
- Retiro en cajero electrónico de Banco Falabella
- Retiro por ventanilla en una oficina diferente a la de radicación de la cuenta con talonario o libreta

Expedición de Certificaciones:

Para la solicitud de certificaciones de saldo o expedición de paz y salvo puedes acercarte a cualquiera de nuestras oficinas. Debes tener en cuenta que para la expedición de paz y salvo en productos de crédito deberás estar totalmente al día con tu deuda y no puede ser emitida el mismo día en el cual se cancela la totalidad de la deuda.

Copias de Extractos:

La solicitud de copias de extractos puedes realizarla a través de nuestra única línea verificada de WhatsApp ☎ +571 587 8000, acercándote personalmente a cualquiera de nuestras oficinas, a través de atención al cliente o puedes consultar y descargar tus últimos estados de cuenta a través de nuestra Banca en Línea o en la App Banco Falabella.

Tasas y Tarifas:

Te invitamos a que conozcas las tasas y tarifas vigentes de cada uno de los productos y servicios que ofrece el Banco en www.bancofalabella.com.co o en nuestras oficinas.

Más Información:

Te invitamos a que visites nuestra página de internet www.bancofalabella.com.co para encontrar más información.

Corresponsalia :

¿Puedo hacer consignaciones y/o retiros a mis cuentas de ahorros y/o corrientes a través de corresponsales de Banco Falabella S.A.?

Si. Para conocer las condiciones de tales transacciones, consulta www.bancofalabella.com.co/beneficio-detalle/beneficios-bf/Corresponsales

NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

1. Única línea verificada a través de WhatsApp ☎ +571 587 8000 Atención para consultas y solicitud de información de productos 24 horas. Solicitudes y reclamos : lunes a sábado 7:00 a.m. a 8:30 p.m., domingos y festivos 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

2. Línea de atención al cliente

En Bogotá 5878000, a nivel nacional 018000958780

Horario de atención: lunes a sábado 8:00 a.m. a 8:00 p.m., domingos y festivos 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

3. Red de oficinas

Conoce toda nuestra red de oficinas en nuestra página de internet.

4. Banca en Línea

Ingresar a nuestra página de internet www.bancofalabella.com.co

5. App Banco Falabella

Para la Atención de Solicitudes y Reclamos en cualquiera de los canales por favor indícanos los motivos que argumentan la reclamación y los soportes que la sustenten de ser necesarios. Cada vez que radicas una solicitud o reclamo, te informaremos el número de radicación de caso.



Banco Falabella

CONTRATO UNIFICADO DE PRODUCTOS (CUP)

Para efectos del presente contrato unificado de productos de EL BANCO FALABELLA S.A. son partes, por una parte EL BANCO FALABELLA S.A. (en adelante **EL BANCO**) y por la otra **EL CLIENTE**, quien se identifica y suscribe el presente documento, más adelante, en señal de conocimiento y aceptación. El presente contiene (I) las disposiciones generales que serán aplicables a todos los productos y servicios que **EL CLIENTE** tenga con **EL BANCO** y (II) las condiciones que regulan cada uno de los productos y servicios de **EL BANCO** aquí incluidos. De modo que la prestación de servicios a través de cada producto ofrecido se regulará por lo dispuesto en el presente contrato y los documentos que hacen parte integral del mismo, esto es, sus adiciones y el documento sobre tarifas, que establece los precios correspondientes a la prestación a cada uno de los productos activados por **EL CLIENTE**, los cuales se encuentran publicados en la página web de **EL BANCO**: www.bancofalabella.com.co, a través de la cual se dará a conocer cualquier cambio en el contenido de los mismos, bajo el entendido que las versiones actualizadas se entenderán incorporadas al contrato a partir de su publicación por ese medio.

Con la suscripción de este documento **EL CLIENTE** declara haber leído el contenido de todas sus cláusulas y haberlas comprendido a cabalidad, razón por la cual entiende sus alcances e implicaciones; por lo tanto, se entienden aceptados todos los términos del contrato. Posteriormente, durante la vigencia del presente contrato, **EL CLIENTE** podrá activar cualquiera de los productos ofrecidos por **EL BANCO**, a través de las solicitudes correspondientes, que hacen parte integral del presente contrato.

PRIMERA: SUMINISTRO Y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN INCLUIDO EL DATO PERSONAL. Para los fines del presente Contrato, las definiciones de las palabras aquí utilizadas en materia de datos personales serán las establecidas por la Ley 1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012. **EL CLIENTE** se compromete, mientras exista una relación contractual con **EL BANCO**, a entregar información veraz, completa, y verificable, y a realizar la actualización de sus datos, por lo menos una vez al año o antes si estos han sufrido algún tipo de modificación en relación con su información de contacto, de actividad económica o financiera, así como a suministrar toda documentación que sea requerida por **EL BANCO** para soportar lo actualizado. Así mismo, reconoce y acepta que no obstante la obligación referida más arriba, **EL BANCO** se reserva el derecho de requerirle cualquier información y/o documentación legal, cuando así lo estime pertinente. En caso de incumplir la obligación de actualización en los eventos antes señalados, **EL BANCO** podrá, previa notificación y en forma unilateral, terminar el contrato con **EL CLIENTE**. Este último exime a **EL BANCO** de cualquier responsabilidad que se derive de la falsedad o inexactitud de tal información. Así mismo, y en cumplimiento de la normatividad sobre prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, **EL CLIENTE** se obliga a suministrar los soportes documentales exigidos para soportar el manejo de sus productos. La obligación de información periódica que tiene **EL BANCO** con **EL CLIENTE**, en relación con sus productos y servicios, sus movimientos, saldos, cupos, tasas, etc., se entiende cumplida, siempre que tal información haya sido oportunamente puesta a disposición de **EL CLIENTE** por cualquier medio, razón por la cual, **EL CLIENTE** deberá notificar a **EL BANCO** oportunamente sobre cualquier cambio en su dirección física o electrónica.

SEGUNDA: AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: La información personal de **EL CLIENTE**, así como, la información relacionada con los productos y servicios a que se refiere este contrato es confidencial. **EL CLIENTE**, a título personal, autoriza de manera libre, previa, expresa e informada y hasta donde la ley lo permita, a **EL BANCO** directamente o a través de sus empleados, consultores, asesores, terceros encargados y/o Entidades Vinculadas (de acuerdo con la definición de la Política de Tratamiento de Datos Personales), las cuales podrán ser consultadas en la página web de **EL BANCO** en la Sección Política de Tratamiento de Datos), que requieran conocer la información, exclusivamente para dar cumplimiento a las finalidades estipuladas en esta autorización, a tratar toda información personal del o relacionada con **EL CLIENTE**, incluida la información de contacto, de identificación, de localización y geolocalización, preferencias y comportamientos de consumo de **EL CLIENTE**, información sobre compras realizadas en Entidades Vinculadas que el **BANCO** obtenga directamente de dichas Entidades Vinculadas, y que por esta vía **EL CLIENTE** autoriza que las Entidades Vinculadas entreguen al **BANCO**, datos inferidos a partir de información observada o entregada directamente por el titular o por terceros, información transaccional, profesional, demográfica, información sensible como datos biométricos (huellas dactilares, fotografías y videograbaciones) y datos sujetos a reserva bancaria (información relacionada con consignaciones, pagos, retiros, extractos, y el comportamiento financiero, comercial y crediticio del titular) y cualquier otra información del **CLIENTE**, ya sea entregada directamente por **EL CLIENTE** o inferida a partir de información observada que reciba **EL BANCO** o Entidades Vinculadas, o que recolecten en adelante, con las siguientes finalidades:

- Prestar sus servicios de acuerdo con las necesidades particulares de los clientes de **EL BANCO**, y con las actividades realizadas por **EL BANCO** conforme a su naturaleza jurídica de establecimiento de crédito, con el fin de cumplir los contratos celebrados.
- Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de **EL BANCO**.
- Cumplir las obligaciones de facturación y obligaciones regulatorias aplicables a la relación contractual entre **EL BANCO** y el titular del dato.
- Dar cumplimiento a obligaciones regulatorias a cargo de **EL BANCO**, en relación con sus negocios y operación.
- Desarrollar actividades comerciales y de mercadeo (incluyendo, datos personales obtenidos a partir de información observada o entregada directamente por **EL CLIENTE**, u obtenida por **EL BANCO** de Entidades Vinculadas y/o de Terceros), tales como análisis de consumo, perfilamiento de clientes, trazabilidad de marca, envío de beneficios, promociones, ofertas, novedades, descuentos, programas de fidelización de clientes, investigación de mercado, generación de campañas y eventos de marcas propias, de aliados o de empresas vinculadas a **EL BANCO**.
- Enviar publicidad comercial, propia, de aliados y de Entidades Vinculadas.
- Realizar campañas de actualización de datos personales.
- Garantizar el cumplimiento de protocolos de seguridad de la información y de las oficinas de **EL BANCO**.
- Elaborar estudios estadísticos, encuestas (comerciales, académicas, actuariales, etc.), análisis de mercado y de consumo, o para la creación de bases de datos de acuerdo con las características y perfil financiero y/o comercial de los clientes (incluyendo, los datos personales obtenidos a partir de información observada o entregada directamente por **EL CLIENTE**, u obtenida por **EL BANCO** de Entidades Vinculadas).
- Realizar todos los procesos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias en relación con los clientes de **EL BANCO**.
- Atender requerimientos de auditoría externa y de autoridades competentes.
- Prevenir y controlar el lavado de activos y/o financiación del terrorismo, el fraude y otras actividades ilegales.
- Realizar labores de videovigilancia.
- Realizar consultas y reportes a Centrales de Riesgo.
- Enviar información financiera de los clientes sujetos de tributación en los Estados Unidos al Internal Revenue Service (IRS) o a otras autoridades de Estados Unidos u otros países, en los términos del Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) o de normas de similar naturaleza de terceros países o en virtud de tratados internacionales para la prevención y control del lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- Ofrecer y/o reconocer beneficios, hacer telemarketing y/o cobranzas relacionadas con **EL BANCO** o con las Entidades Vinculadas.
- Obtener y consultar información sobre el comportamiento de consumo de los **CLIENTES** en sus interacciones con las Entidades Vinculadas, específicamente sobre [compras y comportamientos de pago], y por esta vía se autoriza a dichas Entidades Vinculadas para que transfiera y transmita dicha información al **BANCO**. De igual forma, **EL CLIENTE** autoriza expresamente a **EL BANCO** para que éste pueda transferir su información personal a las Entidades Vinculadas o subcontratar la prestación de cualquier parte de los productos y/o servicios suministrados a **EL CLIENTE**, con un tercero, sea que ese tercero opere o no en otra jurisdicción o territorio. **EL BANCO** podrá dar tratamiento y conservar la información personal de **EL CLIENTE** mientras **EL BANCO** se encuentre obligado legalmente para ello; o cuando sea necesario para el cumplimiento de las obligaciones contractuales de **EL CLIENTE** o las obligaciones contractuales de **EL BANCO** o de Entidades Vinculadas; o cuando sea necesario para formular o atender peticiones, quejas o reclamos, o cuando sea necesario para garantizar el ejercicio del derecho de defensa o al debido proceso ante las autoridades administrativas o judiciales, o para cumplir con las finalidades establecidas en esta autorización, aún después de terminadas las relaciones contractuales con **EL BANCO**.

Todo lo anterior, de conformidad con la política de tratamiento de datos personales de **EL BANCO**, la cual podrá ser consultada en la página web www.bancofalabella.com.co.

PARÁGRAFO: **EL CLIENTE** con la suscripción de este contrato **DECLARA** que esta autorización es específica y precisa y que ha sido informado de las finalidades para las cuales **EL BANCO** utilizará los datos personales que recolecta directamente y los que consulta con terceros como las Entidades Vinculadas.

De igual forma, **EL CLIENTE** declara que: la entrega de Datos Personales de carácter sensible (huellas dactilares, fotografías y videograbaciones en cámaras de seguridad, entre otros) para las finalidades antes descritas y con las cuales guarde relación, es facultativa y que ha sido informado sobre los derechos a conocer, actualizar y rectificar los Datos Personales a **EL BANCO** o a quienes por cuenta de éste, realicen el Tratamiento, a solicitar prueba de

esta autorización a **EL BANCO**, a ser informado sobre el uso que se ha dado a los Datos Personales por **EL BANCO**, o quienes por cuenta de este realicen el Tratamiento, a presentar ante las autoridades competentes, quejas por violaciones al régimen legal colombiano de protección de datos personales, a revocar la presente autorización y/o a solicitar la supresión de los Datos Personales cuando no exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de **EL BANCO**, y a acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento mediante los mecanismos que se encuentran descritos en www.bancofalabella.com.co en la sección Política de Tratamiento de Datos Personales., Los derechos podrán ser ejercidos por **EL CLIENTE**, a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: datospersonales@bancofalabella.com.co
- Dirección física: Avenida 19 No. 120 – 71 Piso 3° Bogotá D.C. (Colombia) - Gerencia de Servicio y Experiencia al Cliente.
- Atención telefónica: Call Center Banco Falabella, en Bogotá llamando al (571) 5878000 y fuera de Bogotá al 018000958780.

Los Derechos antes relacionados podrán ser ejercidos en cualquier momento, durante el proceso de vinculación a **EL BANCO** y durante todo el tiempo que **EL BANCO** someta a Tratamiento los Datos Personales de **EL CLIENTE**.

TERCERA: CENTRALES DE RIESGO Y OPERADORES DE INFORMACION DE SEGURIDAD SOCIAL

EL CLIENTE autoriza de manera expresa, previa, informada, permanente y, hasta donde la ley lo permita, irrevocable, a **EL BANCO** y a sus entidades vinculadas o a quien represente sus derechos, para que con fines estadísticos, de control, supervisión y de gestión comercial, de manera directa y también por medio de la Superintendencia Financiera o las demás entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control, reporte, proce, conserve, consulte, solicite, obtenga, actualice y divulgue a las Centrales de Información del Sector Financiero y a cualquier otra Entidad que maneje bases de datos de propiedad o responsabilidad de terceros, con los mismos fines, el nacimiento, modificación, extinción y cumplimiento de las obligaciones contraídas o que llegue a contraer **EL CLIENTE**, fruto de las operaciones celebradas con **EL BANCO**, así como cualquier otro dato económico personal que **EL BANCO** estime pertinente, y en especial, lo relativo a depósitos y operaciones pasivas, y respecto de cualquier operación activa de crédito, así como también para que analicen, evalúen y concluyan sobre hábitos, tendencias y actitudes e intercambien, con fines estadísticos y utilicen para encuestas, muestreos y pruebas de mercadeo, el comportamiento de **EL CLIENTE**, como usuario de cualquier operación futura o pasada. Lo anterior implica que el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones de **EL CLIENTE** se reflejará en las mencionadas bases de datos, en las cuales se consignarán de manera completa los datos referentes al comportamiento crediticio actual y pasado de **EL CLIENTE**. La permanencia de la información que refleje el incumplimiento dependerá del momento en que efectúe el pago, o en general, se extinga la obligación y de la manera como se tramiten y se terminen los procesos de cobro, conforme a los plazos establecidos legal y jurisprudencialmente, los cuales se entenderán modificados cuando así lo determine la jurisprudencia, las normas legales que se expidan al respecto y el reglamento de las diferentes centrales de información financiera, siendo responsabilidad de las centrales velar por su debido cumplimiento. Esta autorización es permanente y, hasta donde la ley lo permita, irrevocable e incluye la facultad de informar a **EL CLIENTE** por cualquier medio el estado de sus obligaciones, la fecha de pago, los medios de pago, y cualquier otra información que estime deba conocer, de cualquiera de los productos contratados. Así mismo, **EL CLIENTE**, en calidad de titular de la información, de manera libre y voluntaria, autoriza a **EL BANCO**, a las Centrales de Información, o a quien represente sus derechos, a acceder y entregar sus datos personales contenidos en las bases de datos a las que accedan los operadores de información de seguridad social y/o parafiscales autorizados por el Ministerio de Salud y Protección Social, sus datos personales contenidos en las bases de datos de los operadores de información crediticia, para darle tratamiento (recolectar, confrontar, almacenar, actualizar, usar, circular, transmitir, transferir y suprimir) en los términos expresados en las Políticas de Tratamiento de Datos Personales de los responsables de la información respectivos, y su Información Personal recopilada por **EL BANCO** y/o los demás operadores de información crediticia, según sea el caso, con el fin de llevar a cabo la adecuada gestión del riesgo financiero y crediticio, para el ofrecimiento de productos financieros y realizar cualquier actividad que esté dentro del objeto social de **EL BANCO**.

CUARTA: DEPÓSITOS.

Sin perjuicio de la posibilidad de que el banco librado realice la devolución del/los cheque(s) que **EL CLIENTE** llegase a consignar en **EL BANCO**, el importe de los cheques consignados en cuenta(s) constituidas en **EL BANCO** estará disponible para **EL CLIENTE** una vez culmine el proceso de canje, el cual está sujeto a los horarios de la entidad que realiza el mismo.

QUINTA: GESTIÓN Y GASTOS DE COBRANZA.

EL BANCO realizará la gestión de cobro respecto de todas las obligaciones de **EL CLIENTE** que se encuentren en mora, atendiendo las normas aplicables sobre la materia. Esta gestión podrá ser realizada por funcionarios de **EL BANCO** o por terceros contratados para tal fin. Las políticas de cobro así como los costos, gastos y honorarios asociados a la misma pueden ser consultados por **EL CLIENTE** en cualquier momento en la página de internet de **EL BANCO**, específicamente en la sección "SERVICIO AL CLIENTE / Políticas de Gestión de cobranza".

Adicionalmente, serán por cuenta de **EL CLIENTE** los gastos de cobranza causados a partir de los dieciséis (16) días de mora, siempre que haya gestión de cobro, así como, los gastos procesales y honorarios de abogado, en caso de acción judicial, efectuados para lograr el cobro y recuperación de las sumas adeudadas por **EL CLIENTE** a **EL BANCO**, derivadas de cualquiera de los productos y servicios de **EL CLIENTE** regulados en el presente documento.

SEXTA: PÓLIZAS.

En el caso de muerte o incapacidad total y permanente de **EL CLIENTE** y siempre que exista alguna póliza que **EL BANCO** contrate para que cubra estos riesgos a favor de **EL BANCO**, se procederá por parte de los herederos o de **EL CLIENTE**, según el caso, a entregar los documentos necesarios a **EL BANCO** para hacer la respectiva reclamación ante la compañía de seguros y dicha entidad pagará la indemnización de acuerdo con los términos y condiciones del contrato de seguro y de la ley que en su momento sea aplicable.

SÉPTIMA: VENCIMIENTO Y PAGO DE OBLIGACIONES.

EL CLIENTE se acoge a los horarios de actividad y de corte contable de **EL BANCO** para determinar los días de vencimiento y/o pago de las obligaciones a cargo de **EL CLIENTE** y aquellos en que quedarán registradas las operaciones realizadas por el mismo.

Las operaciones que se realicen durante el día estarán sometidas a verificación por parte de **EL BANCO**, autorizando **EL CLIENTE** desde ahora los ajustes, débitos o créditos, que **EL BANCO** efectúe en las respectivas cuentas o créditos en razón de dicha verificación, que en todo caso será justificada.

OCTAVA: PAGO DE INTERESES DE MORA Y CLÁUSULA ACELERATORIA.

La causación de intereses de mora por el incumplimiento en el pago de obligaciones a cargo de **EL CLIENTE** no inhibe a **EL BANCO** para el ejercicio de las acciones legales a que haya lugar, quedando **EL BANCO** facultado para notificar esta situación a **EL CLIENTE**, declarar extinguido el plazo pactado y acelerar o exigir anticipadamente el pago de las obligaciones sin necesidad de requerimiento judicial o

extrajudicial alguno, y por tanto, podrá exigir el pago total de las obligaciones a cargo de **EL CLIENTE**.

NOVENA: BLOQUEO TEMPORAL O DEFINITIVO DE PRODUCTOS

EL BANCO podrá bloquear de manera temporal o definitiva, y en consecuencia cancelar, los productos, servicios y canales transaccionales que tenga **EL CLIENTE** con **EL BANCO**, cuando se presenten situaciones que a juicio de **EL BANCO** puedan representar un riesgo para **EL CLIENTE** o para **EL BANCO**, incluyendo situaciones de fraude o posible fraude. **EL BANCO** mantendrá bloqueados los productos, servicios y/o canales transaccionales que **EL CLIENTE** tenga, hasta que se consideren superadas las causas que los motivaron. Así mismo, ante situaciones de este tipo, **EL BANCO** también podrá establecer parámetros en montos, ubicación, número de transacciones permitidas y horarios de disponibilidad por canal. El incumplimiento por parte de **EL CLIENTE** de cualquiera de sus obligaciones de pago derivadas de cualquiera de los productos y servicios prestados por **EL BANCO** dará derecho a **EL BANCO** a bloquear todos los productos, servicios y canales transaccionales de **EL CLIENTE**. hasta tanto este cumpla con las obligaciones incumplidas, lo cual será comunicado a éste por cualquiera de los medios utilizados habitualmente por **EL BANCO**. El ejercicio de la facultad de bloqueo no inhibe a **EL BANCO** para el ejercicio de las acciones legales a que hubiere lugar, quedando facultado para declarar la caducidad de los plazos y exigir la cancelación inmediata de todas las sumas a cargo de **EL CLIENTE**

DÉCIMA: INTERRUPTURAS DE CANALES O SERVICIOS.

EL BANCO se reserva el derecho de adicionar, suspender y/o cancelar alguno de los productos o servicios, cualquiera sea el canal a través del cual se suministran o prestan.

De igual forma, **EL BANCO** tiene la facultad de establecer y cobrar a **EL CLIENTE** las tarifas y/o comisiones que defina por concepto de la utilización de los diferentes servicios, productos o transacciones ofrecidos, que podrán fijarse o determinarse por operación realizada y/o por tiempo de conexión o por volumen de operaciones. De lo anterior se dará previo aviso a **EL CLIENTE**, a través de los medios habilitados para el efecto.

DECIMAPRIMERA: ACEPTACIÓN Y ADHESIÓN AL PRESENTE REGLAMENTO.

El primer uso que haga **EL CLIENTE** de cualquiera de los productos y servicios objeto de este reglamento, constituirá un hecho inequívoco de la aceptación del mismo y de las condiciones generales aplicables a cada uno de los respectivos productos y servicios por parte de **EL CLIENTE**. Igual consecuencia se predicará respecto de cambios en los términos y condiciones y/o tarifas aplicables a los productos y servicios ofrecidos por **EL BANCO**, cuando **EL CLIENTE** hace uso de estos, después que **EL BANCO** haya comunicado la modificación respectiva. Para efectos del presente reglamento se entiende por uso el mero hecho de beneficiarse de cualquiera de los productos y/o servicios que **EL BANCO** le haya aprobado o le preste a **EL CLIENTE** o su utilización.

DECIMASEGUNDA: REGLAMENTO ÚNICO Y MODIFICACIONES.

El presente reglamento sustituye y reemplaza todos los reglamentos y/o contratos de los productos y servicios cubiertos por el mismo que haya suscrito **EL CLIENTE** con anterioridad al presente, los cuales pierden vigencia.

En cualquier momento **EL BANCO** podrá modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones del presente reglamento, de los productos y servicios aquí regulados, así como de las tarifas, tasas de interés, precios o los costos asociados a los productos o servicios, los cuales serán previamente notificados a **EL CLIENTE** por el medio o canal que haya sido autorizado por **EL CLIENTE** y que habitualmente utiliza **EL BANCO** para la remisión de los extractos mensuales, con antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días calendario al día en que se efectúe la modificación. En el evento en que **EL CLIENTE** no estuviere de acuerdo con la modificación propuesta, deberá dentro del término de los cuarenta y cinco (45) días a que se refiere esta disposición, comunicárselo de manera oportuna a **EL BANCO** por cualquiera de los canales habilitados, teniendo la opción de rescindir el contrato sin que haya lugar a penalidad o cargo alguno. En todo caso, esta decisión no exime a **EL CLIENTE** del pago de los saldos por pagar a favor de **EL BANCO** en las condiciones inicialmente pactadas. En el evento en que **EL CLIENTE**, dentro del término de cuarenta y cinco (45) días a que se refiere esta cláusula, no manifieste su inconformidad con la modificación propuesta, se entenderá su aceptación tácita.

DECIMATERCERA: ACUERDOS INTERBANCARIOS.

EL CLIENTE acepta, conoce e imparte todas las autorizaciones que sean necesarias en desarrollo de los acuerdos y recomendaciones de la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia o de la entidad que haga sus veces, en relación con las operaciones pasivas y activas de crédito; acuerdos interbancarios de "Conocimiento del Cliente" y en especial, aquellos relacionados con el intercambio de información de la operación de canje "Cámara de Compensación" y los demás acuerdos de esta naturaleza que se suscriban, conforme a la ley y a las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.

DECIMACUARTA: AUTORIZACIÓN DÉBITOS.

EL CLIENTE autoriza en forma irrevocable a **EL BANCO** para que debite de su Cuenta Corriente o de Ahorros o de cualquier otra cuenta o depósito a su nombre, incluyendo la posibilidad de hacer uso de un sobregiro, los siguientes conceptos:

- Obligaciones a cargo de **EL CLIENTE** por préstamos vencidos o que **EL BANCO** dé por vencidos según lo expresado en el texto de los respectivos títulos valores y/o garantías.
- Intereses sobre préstamos a cargo de **EL CLIENTE**, títulos descontados, cartas de crédito, garantías y sobregiros en la Cuenta Corriente.
- Cheques a cargo de bancos de la ciudad consignados en una cuenta de **EL CLIENTE** o de bancos de otras plazas, negociados por **EL BANCO** y que no fueron cubiertos por los bancos librados o que no resultaren corrientes por cualquier otra causa o caso fortuito como extravío o pérdida.
- El importe total o parcial de un cheque y el valor de los intereses de sobregiro en el evento en que se ocasione y haya devolución del instrumento.
- Comisiones por la negociación de cheques sobre otras plazas, cobro de letras, traslado de fondos, apertura de cartas de crédito y garantías establecidas por la cuenta.
- Cables, télex, telegramas, portes de correo, e impuestos de timbre.
- Los honorarios que se generen por la cobranza de las obligaciones a cargo de **EL CLIENTE** en el evento del no pago oportuno de descubiertos.
- Obligaciones en las cuales **EL CLIENTE** haya servido de garante.
- El valor de todas las operaciones que **EL CLIENTE** haga con **EL BANCO** y el de todos los servicios que este le presta, así como el de las comisiones, gastos, intereses, errores, correcciones, tributos, etc., que por esas operaciones o servicios se causen, incluyendo cualquier abono temporal que **EL BANCO** le realice a la cuenta, entendiéndose al efecto que todo desembolso que haga **EL BANCO** causa a su favor, como mínimo, un interés igual al corriente bancario durante el plazo que se otorgue o se acostumbre para el pago y que en caso de mora, el interés será el máximo permitido.
- El valor de las chequeras, el valor de las comisiones causadas por la expedición de copias de extracto, notas débito, crédito y demás documentos necesarios para determinar hechos relacionados con los productos y servicios.

DECIMAQUINTA: DERECHOS DEL CLIENTE

Son derechos de **EL CLIENTE** los siguientes:

- A recibir de parte de **EL BANCO** los productos y servicios con estándares de seguridad y calidad.

- A tener a su disposición, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados.
- A exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.
- A recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de los productos y servicios ofrecidos, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- A presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante **EL BANCO**, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- A efectuar pagos anticipados sin incurrir en ningún tipo de penalización.
- A recibir información transparente, precisa, confiable y oportuna en el momento previo al otorgamiento de los créditos que eventualmente se le otorguen, sobre la posibilidad de realizar pagos anticipados de su obligación.
- A decidir si el pago parcial que realiza lo abonará a capital con disminución de plazo o a capital con disminución del valor de la cuota de la obligación.
- A ejercer todos los derechos relacionados con el tratamiento de datos personales, y de manera particular, a revocar la autorización otorgada a **EL BANCO** y/o a solicitar la supresión de los Datos Personales, cuando no exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de **EL BANCO**. Lo anterior, mediante los mecanismos que se encuentran descritos en www.bancofiabella.com.co, en la sección Política de Tratamiento de Datos Personales.
- Los demás derechos que se establezcan en el presente contrato, en la ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia y las demás autoridades competentes.

DECIMASEXTA: OBLIGACIONES DEL BANCO

Son obligaciones de **EL BANCO** las siguientes:

- Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos.
- Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).
- Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- Elaborar los contratos que regulen las relaciones con **EL CLIENTE** con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición de **EL CLIENTE**, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente a **EL CLIENTE**, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por **EL BANCO**.
- Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente a **EL CLIENTE** el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- Guardar la reserva de la información suministrada por **EL CLIENTE** y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando **EL CLIENTE** lo solicite.
- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por **EL CLIENTE**, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en la ley.
- Permitir a **EL CLIENTE** la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que **EL BANCO** señale, del estado de sus productos y servicios.
- Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas y su página de Internet.
- Dar a conocer a **EL CLIENTE**, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándole la posibilidad de efectuarla o no.
- Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de **EL CLIENTE**.
- Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- No requerir a **EL CLIENTE** información que ya repose en **EL BANCO**, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Las demás previstas en la ley y demás normas concordantes.

DECIMASEPTIMA: VIGENCIA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

La vigencia de los productos y servicios aquí regulados es indefinida. Sin embargo, **EL BANCO** o **EL CLIENTE** podrán dar por terminado cualquiera de los productos y servicios o todos ellos, en cualquier tiempo con por lo menos cinco (5) días calendario de anticipación respecto del día en que se entienda terminado el contrato, salvo para la terminación unilateral por parte de **EL BANCO** del Contrato de Cuenta de Ahorros, en cuyo caso se podrá terminar dando aviso a **EL TITULAR** con un plazo mínimo de quince (15) días calendario de anticipación. En caso de que **EL BANCO**, decida dar por terminado cualquiera de los productos, deberá informarlo mediante escrito dirigido a **EL CLIENTE** a la dirección física o de correo electrónico que tenga registrado **EL CLIENTE** en **EL BANCO** o donde tenga **EL CLIENTE** radicada su cuenta, según determine **EL BANCO**.

En el caso de terminación del contrato de Cuenta Corriente, **EL CLIENTE** deberá devolver a **EL BANCO** los cheques que no hubiere utilizado y los demás elementos entregados por **EL BANCO** para el manejo de la cuenta incluyendo la Tarjeta Débito, según sea el caso. En caso de no devolución, **EL CLIENTE** responderá ante **EL BANCO** y cualquier tercero por todos los perjuicios que de la falta de tal devolución se deriven. En el caso de los productos y servicios que generen obligaciones a cargo de **EL BANCO**, los términos y condiciones aplicables al pago de las mismas se realizará según lo especificado en el presente reglamento o la ley aplicable. En caso de terminación de algún producto o servicio, el contenido del presente reglamento continuará aplicándose a los

productos y servicios que **EL CLIENTE** tenga.

DECIMOCTAVA: TARIFAS Y COMISIONES.

EL BANCO puede establecer comisiones por la prestación de sus productos y servicios. En tal caso **EL CLIENTE** pagará estas comisiones que son no reembolsables, de acuerdo con las tarifas y periodicidades establecidas por este para cada servicio o producto. Estas comisiones incluyen pero no se limitan a: suministro de chequeras, Tarjeta Débito y Crédito, transferencias de fondos, uso de los sistemas electrónicos, cheques de gerencia etc.

DECIMANOVENA: SARLAFT.

EL CLIENTE conoce, entiende y acepta, de manera voluntaria e inequívoca, que **EL BANCO** en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, siguiendo la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la materia, y por constituir una causal objetiva, podrá terminar unilateralmente y sin previo aviso, el presente contrato, cuando su nombre haya sido incluido en las listas internacionales tales como ONU, FINCEN y/u OFAC (Office of Foreign Assets Control), o en cualquier otra, de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional. Así mismo, podrá darlo por terminado cuando **EL CLIENTE**, registre en sus productos como autorizado o apoderado a una persona incluida en cualquiera de estas listas; las autoridades competentes le inicien una investigación o lo hayan condenado por conductas relacionadas con actividades ilícitas, y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que trata el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicione o complementen; se detecten transacciones y/o una relación comercial entre **EL CLIENTE** y una persona incluida en las mencionadas listas y/o vinculadas con las actividades ilícitas descritas en la presente cláusula. Cuando la terminación unilateral del contrato corresponda a las circunstancias descritas en la presente cláusula, **EL BANCO** procederá a comunicar a **EL CLIENTE** la cancelación inmediata, sin que opere previo aviso alguno.

VIGÉSIMA: CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS ANTI-CORRUPCIÓN.

EL CLIENTE con la firma del presente contrato, se obliga a cumplir con toda la normatividad vigente en Colombia en materia de anti-corrupción, anti-cohecho y anti-soborno, entre otros, así como aquellas que protegen los recursos y patrimonio público, moral administrativa, y la correcta función pública.

Se consideran actos tipificados de fraude y corrupción los siguientes:

- 1) Ofrecer, dar, recibir o solicitar, directa o indirectamente, a directivos, administradores, empleados o asesores de **EL BANCO**, cualquier cosa de valor para influenciar sus acciones;
- 2) Actos de corrupción transnacional y en especial por medio de uno o varios de sus empleados, administradores, sean Representantes Legales o no, socios o asociados o intermediarios, que indebidamente, den, ofrezcan, o prometan a un servidor público extranjero, en provecho de este o de un tercero, directa o indirectamente, sumas de dinero, cualquier objeto de valor pecuniario u otro beneficio o utilidad a cambio de que ese servidor público extranjero realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con el ejercicio de sus funciones y en relación con un negocio o transacción internacional;
- 3) Cualquier acto u omisión, incluyendo la tergiversación de hechos y circunstancias, que engañen, o intenten engañar, a alguna parte para obtener un beneficio económico o de otra naturaleza o para evadir una obligación;
- 4) Perjudicar o causar daño, o amenazar con perjudicar o causar daño, directa o indirectamente, al **BANCO**, a sus empleados, o a sus bienes para influenciar las acciones que sean tomadas a nombre de **EL BANCO**;
- 5) Colusión o acuerdo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito inapropiado, incluyendo influenciar en forma inapropiada las acciones que se ejerzan en nombre de **EL BANCO**;
- 6) Los señalados en la Ley 1474 de 2011, "Estatuto Anticorrupción" y demás disposiciones que regulen la materia, así como cualquier otro acto considerado como tal en la legislación vigente.

En caso que se compruebe que **EL CLIENTE** ha incurrido en alguna de las prácticas antes descritas se considerará como una causal de terminación del presente contrato. Lo anterior, sin perjuicio de las demás acciones legales y sanciones a que hubiere lugar.

Así mismo, **EL CLIENTE** se compromete a informar a **EL BANCO** sobre cualquier situación que pueda percibirse o configurarse como una posible conducta de las prácticas antes descritas.

VIGESIMAPRIMERA: REMISIÓN DE EXTRACTOS.

EL CLIENTE autoriza a **EL BANCO** para que remita los estados de cuenta o extractos periódicos de los diferentes productos y/o servicios a la dirección de correo electrónico o al teléfono celular vía mensajes de texto (SMS), relacionados en la solicitud de vinculación, así como información comercial relacionada.

VIGESIMASEGUNDA: REMISIÓN DE INFORMACIÓN.

EL CLIENTE acepta que **EL BANCO** utilice su información personal de contacto para que **EL BANCO** y las entidades vinculadas realicen todos los contactos a través de diferentes canales, tales como mensajes de texto, correo electrónico, WhatsApp u otras redes sociales, medios telefónicos o físicos y cualquier otro que la tecnología y la Ley permitan.

VIGESIMATERCERA: LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLES.

- 23.1. Este reglamento se rige por la ley colombiana.
- 23.2. Los conflictos derivados de este reglamento, o de cualquiera de los productos de que sea titular **EL CLIENTE**, se someterán a la jurisdicción de la República de Colombia.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA

PRIMERA:

EL CLIENTE se obliga a mantener en la cuenta, en poder de **EL BANCO**, fondos suficientes para atender el pago total de los cheques que libre contra **EL BANCO** y este, de acuerdo con las disposiciones legales y las cláusulas contractuales, se obliga a pagar los cheques que hayan sido librados en la chequera entregada o autorizada al titular de la cuenta, a menos que exista justa causa para su devolución o que presente, a juicio de **EL BANCO**, apariencia de falsificación o adulteración apreciables a simple vista en el esqueleto del cheque, en la expresión de la cantidad, en las firmas o sellos registrados en las oficinas de **EL BANCO** o en las demás especificaciones que debe contener todo cheque. Se entienden por justas causas, además de las causales de devolución previstas en la ley y de las derivadas del incumplimiento de las condiciones pactadas entre las partes, las convenidas entre los bancos y que se consideran incorporadas a este contrato. **EL BANCO** solo atenderá las órdenes de no pago cuando provengan del librador o de autoridad competente y las reciba por escrito con suficiente oportunidad y en las circunstancias previstas por la ley. Cuando la orden sea del librador, se requiere además que haya sido entregada a la misma oficina girada y al funcionario designado para tal efecto. **EL BANCO** estará obligado en sus relaciones con el librador a ofrecer al tenedor del cheque el pago parcial cuando no hubiere fondos suficientes para cubrirlo totalmente, salvo que se presenten, en lo conducente, las circunstancias a que se refieren los párrafos anteriores.

En el evento que la oferta sea aceptada, **EL BANCO** quedará exento de responsabilidad por las demoras que se ocasionen como consecuencia de las medidas de seguridad y demás precauciones que se tengan que adoptar para la verificación de tal pago o la devolución del instrumento.

SEGUNDA:

EL CLIENTE autoriza expresamente a **EL BANCO** para que en su calidad de endosatario al cobro acepte, a su juicio y previa autorización del endosatario en el cuerpo del cheque, el pago parcial de cheques consignados en su Cuenta Corriente a cargo de otros bancos o del mismo banco, salvo en los casos especiales en que se convenga lo contrario.

TERCERA:

Para el movimiento de la cuenta **EL BANCO** suministrará o autorizará a **EL CLIENTE**, formularios de cheques debidamente identificados, previa solicitud escrita de **EL CLIENTE**, en formulario especial que entregará **EL BANCO** para tal fin. **EL BANCO** podrá abstenerse de suministrar chequeras cuando estas sean solicitadas por intermedio de terceras personas o por cartas que no vayan acompañadas del formulario especial a que se ha hecho referencia y copia del documento de identidad del titular. **EL CLIENTE** deberá verificar la cantidad de cheques al momento de recibo de la libreta y hará constar la realización de tal verificación mediante la firma del documento de soporte de entrega de la chequera.

EL BANCO solamente entregará chequeras al titular de la Cuenta Corriente o personas debidamente autorizadas por escrito por estos, en este último caso, la persona autorizada deberá presentar la identificación legal pertinente de él y del titular de la cuenta, tanto para la entrega a terceros como para la ratificación de que tratan los incisos anteriores, **EL BANCO** estará facultado para exigir las seguridades que estime convenientes e incluso que se autentifiquen las firmas por los medios previstos por la ley.

Igualmente, **EL BANCO** podrá entregar chequeras inactivas y establecer los procedimientos para que **EL CLIENTE** active las chequeras, momento a partir del cual podrá girar cheques de la misma.

De ofrecer **EL BANCO** el producto consistente en chequeras especiales, es decir, aquellas que **EL CLIENTE** manda a imprimir con determinadas características que no aparecen en las chequeras ordinarias y formas continuas, deberán ser autorizadas por **EL BANCO** y serán impresas en el papel y con las medidas de seguridad empleadas en la elaboración de las chequeras ordinarias. En todo caso deberá suscribirse por **EL CLIENTE** el documento de exoneración de responsabilidad prescrito por la Asociación Bancaria. No obstante lo anterior, por la simple firma del contrato de Cuenta Corriente, **EL BANCO** se exonera de toda responsabilidad derivada de la inclusión o no de las medidas de seguridad del papel y los formularios de cheques, así como de la custodia de los mismos cuando el titular de la cuenta decida utilizar chequeras especiales.

Se prohíbe el uso de chequeras universales, o sea, aquellas que sirven para librar contra distintos bancos.

CUARTA:

El recibo de la chequera y de los formularios para solicitar nueva provisión de cheques, implica para **EL CLIENTE** la obligación de custodiar aquellas y estos de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de ellos.

En los casos de sustracción o extravío de uno o más cheques o del formulario para solicitar nueva provisión de los mismos, el titular de la cuenta deberá dar aviso inmediato y por escrito a **EL BANCO** y se hará responsable ante este y ante terceros de los perjuicios que ocasionen la deficiente custodia de la chequera y de sus formularios obligándose a la vez a notificar inmediatamente a **EL BANCO** por los canales de comunicación establecidos por **EL BANCO**. Lo anterior siempre y cuando **EL BANCO** haya cumplido con todos los procedimientos establecidos para el adecuado conocimiento de **EL CLIENTE**.

QUINTA:

Los cheques deberán librarse claramente en letras y números, salvo que se haya convenido expresamente otra cosa con **EL BANCO** y sin dejar espacios en blanco que permitan hacer intercalaciones. Las consignaciones en cheques girados a favor de terceros y endosados por estos deberán ser también endosados por **EL CLIENTE**.

Los cheques se librarán bajo la firma del titular de la cuenta o de la persona(s) cuya(s) firma(s) se haya(n) registrado por aquel para el efecto. **EL BANCO** podrá autorizar que dicha firma sea sustituida por un signo o contraseña, incluso mecánicamente, bajo la total responsabilidad de **EL CLIENTE**. Si por cualquier motivo **EL CLIENTE** extiende cheques al portador o con endoso en blanco, **EL BANCO** los pagará al que los presente para su cobro.

El endoso en blanco de un cheque girado a la orden se llenará con la sola firma que le imponga el tenedor en señal de recibo del pago.

EL BANCO pagará a la vista los cheques posfechados, si están respaldados con fondos suficientes y ofrecerá pago parcial si el tenedor así lo solicita, cuando no hubiere fondos suficientes para cubrirlo totalmente, salvo que se presenten, en lo conducente, justas causas de devolución.

Los apoderados para girar en la Cuenta Corriente de una persona natural o jurídica, quedan autorizados por aquella o por los representantes legales o estatutarios de esta, para comprometer a los respectivos titulares en las obligaciones derivadas del giro de cheques, aunque estos sean atendidos en descubierto.

EL BANCO solo certificará los cheques dentro de los plazos de presentación fijados por la ley. Verificada la certificación, sus efectos se extinguirán al vencimiento de dichos plazos. Para el cómputo de los mismos se entenderán como días inhábiles los cierres debidamente autorizados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

EL BANCO debitará de inmediato y mientras subsistan los efectos de la certificación de la Cuenta Corriente del librador, el valor del cheque o cheques certificados.

SEXTA:

En caso de que **EL CLIENTE** quisiera retirar uno o más cheques girados o solicitar su envío por **EL BANCO**, una vez agotadas las consecuencias de ley, deberá convenir por escrito con este los términos y condiciones en que tal entrega o remisión deberá llevarse a cabo, siendo entendido, desde luego, que será a costa y bajo la responsabilidad del peticionario. Lo anterior sin perjuicio de que **EL BANCO** decida en cualquier momento entregar a su clientela, en forma general, los cheques originales que haya pagado.

En este evento, **EL CLIENTE** da por recibidos los documentos enviados por correo, salvo que por escrito presenten reclamación durante los primeros quince (15) días comunes del respectivo mes. Para efectos de la remisión de los documentos o cualquier comunicación de **EL BANCO** para con **EL CLIENTE**, este deberá registrar en **EL BANCO** su dirección e informar por escrito sobre cualquier cambio que se produzca. Si el envío se hiciera por correo, **EL BANCO** no asume responsabilidad alguna por su pérdida o extravío.

SÉPTIMA:

Las consignaciones se harán en formularios que **EL BANCO** suministre o por los medios electrónicos dispuestos por **EL BANCO** para el efecto, obligándose el depositante a llenar en forma correcta todos los espacios que dichos formularios contengan o a diligenciar de la misma forma, los espacios correspondientes a la información requerida por

ni colectivas. Y para la apertura de las cuentas individuales se requerirá la firma física o digital de EL TITULAR, según sea el caso.

1.6. Si con ocasión de la apertura de la Cuenta de Ahorros, EL TITULAR suministra información o documentación que no corresponda a la realidad o que resulta inconsistente de acuerdo con la verificación que de ello se haga o resulte imposible de validar, EL BANCO por considerarlo una causal objetiva, podrá bloquear, y/o terminar unilateralmente el presente contrato de Cuenta de Ahorros, en cualquier momento, de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 029 de 2014, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas concordantes que la adicionen o modifiquen. Para tal efecto, EL BANCO enviará una comunicación al TITULAR para que aclare la información respectiva, la cual indicará el plazo en que EL TITULAR debe dar respuesta y las consecuencias que la ausencia de respuesta o la remisión de información errada puede tener frente al estado del producto, relacionadas en el presente numeral. De no obtener respuesta o en caso de que la misma no sea suficiente, EL BANCO notificará a EL CLIENTE el bloqueo o de terminación unilateral del contrato de Cuenta de Ahorros. Las comunicaciones que para tal efecto EL BANCO remita, serán enviadas, por el medio o canal que haya sido autorizado por EL CLIENTE y que habitualmente utiliza EL BANCO para la remisión de los extractos mensuales. Frente a esta circunstancia los fondos existentes permanecerán a disposición de EL TITULAR de la Cuenta de Ahorros en la oficina de EL BANCO, sin devengar interés alguno.

1.7. De igual manera, EL TITULAR se compromete a entregar información veraz, completa y verificable, y a actualizar sus datos, por los canales habilitados para el efecto, en la periodicidad que establezcan las disposiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, o antes si estos han sufrido algún tipo de modificación en relación con su información de contacto, de actividad económica o financiera, así como a suministrar toda documentación que se requiera por EL BANCO para soportar lo actualizado, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos.

1.8. En todo caso, EL TITULAR podrá consultar de manera permanente, las características, condiciones y beneficios de la Cuenta de Ahorros en www.bancofalabella.com.co/cuenta-de-ahorros.

2. DEPÓSITO DE FONDOS.

2.1. El monto de los depósitos en la Cuenta de Ahorros será de cuantía ilimitada, aunque EL BANCO podrá, en cualquier tiempo, limitarlo a la suma que se estime conveniente, negarse a recibirlo o fijar valores mínimos a partir de los cuales acepta depósitos, lo cual se pondrá en conocimiento de los clientes cuentaahorristas a través de la página web: www.bancofalabella.com.co.

2.2. Para consignar, EL TITULAR utilizará el formato de consignación o volante disponible para el público en la oficina. Para efectos de registrar las consignaciones EL BANCO solo tendrá en cuenta la información numérica contenida en tales volantes.

2.3. EL BANCO podrá aceptar depósitos para la Cuenta de Ahorros de un ahorrador en sus oficinas de una misma plaza o en oficinas de otras plazas. Los depósitos realizados en plazas diferentes a la de radicación de la Cuenta de Ahorros, se podrán hacer en efectivo o en cheque. Si es en cheque, el abono en la cuenta de EL TITULAR solo se hará cuando el cheque haya sido efectivamente descargado a favor de EL BANCO mediante el canje. En tal sentido, EL BANCO no hará abonos en cuenta sobre cheques en canje. Solo se reconocerán intereses a partir de la liberación del canje, en el evento que haya lugar a ello.

2.4. En cuanto a cheques de otras plazas EL BANCO podrá aceptar o no su consignación. En caso de que los admita los enviará al cobro y solo se abonarán a la cuenta cuando sean efectivamente pagados. EL TITULAR asumirá los riesgos del canje y pagará la comisión vigente para esta clase de trámites, comisión que se debitará del saldo disponible de la Cuenta de Ahorros.

2.5. Si el banco librado devueltiere sin pagar el cheque, a través de los números telefónicos registrados por EL TITULAR, EL BANCO le informará que el cheque fue devuelto y en consecuencia, dará instrucciones pertinentes para que EL TITULAR recoja dicho cheque, el cual permanecerá en poder de EL BANCO a órdenes de EL TITULAR de la Cuenta de Ahorros, siendo de su exclusiva responsabilidad el retirarlo oportunamente. Si por alguna razón se acredita a la Cuenta de Ahorros el valor del cheque consignado que con posterioridad resultare devuelto, EL TITULAR autorizan en tal caso a EL BANCO para que debite de su Cuenta de Ahorros dichos valores.

2.6. Ninguna consignación en Oficina será válida sin la impresión de la máquina registradora o terminal financiera o en su defecto, sin la firma del cajero o sin la impresión de cualquier sello o control adicional o equivalente que establezca y genere EL BANCO. En el evento de presentarse alguna discrepancia entre el valor efectivamente consignado y el impreso por la terminal financiera en el timbre, si este se utilizara, EL TITULAR deberá presentar la reclamación respectiva para que EL BANCO realice las verificaciones pertinentes asociadas a la reclamación.

2.7. Las transacciones que se hagan en las cajas de EL BANCO quedarán contabilizadas en la respectiva cuenta, con la misma fecha del día en que se hagan.

2.8. Los depósitos en cuentas de ahorros de EL BANCO están cubiertos con el Seguro de Depósitos FOGAFIN, seguro cuyas características, coberturas y limitaciones se podrán consultar en www.bancofalabella.com.co.

3. RETIRO DE FONDOS.

3.1. Todo retiro de la Cuenta de Ahorros se hará por EL TITULAR de la misma, quien se identificará a través de los factores de seguridad que EL BANCO hubiere adoptado para su completa identificación. Para el retiro de fondos de la Cuenta de Ahorros en oficina bancaria, EL BANCO permitirá la actuación de un apoderado o representante de EL TITULAR, siempre que se encuentre debidamente identificado (incluye enrolamiento en biometría) y haga entrega del poder vigente para el efecto, debidamente legalizado ante notario público o cónsul colombiano si fuere otorgado fuera de Colombia.

3.2. Si el registro que el funcionario autorizado haga en el formato de retiro o volante expedido por EL BANCO y disponible al público en la oficina, es plena prueba del retiro, por lo que EL TITULAR deberá presentarlo para toda operación con la entidad salvo en aquellos casos en que el pago se produzca mediante la utilización de un medio electrónico que permita dejar evidencia fidedigna de la transacción realizada. Es deber especial de EL TITULAR el cuidado de la información consignada en el formato de retiro o volante disponible en la oficina o respecto de cualquier otro mecanismo que permita el acceso de EL TITULAR de la cuenta a los fondos depositados en esta.

3.3. Las sumas depositadas en la Cuenta de Ahorros junto con los intereses devengados, serán pagadas a EL TITULAR de la misma, quienes para el efecto deberá acreditar su identidad a satisfacción de EL BANCO, en el momento del retiro. En todos los casos podrá exigir la información, huellas, referencias y comprobaciones que estime conveniente y las acostumbradas en la práctica bancaria para identificar a EL TITULAR y mientras por este no se suministren, EL BANCO no estará obligado a atender la solicitud de retiro.

3.4. El retiro de fondos en plazas diferentes a la de radicación de la Cuenta de Ahorros causará las comisiones que estén vigentes, las que se debitan de la Cuenta de Ahorros y se darán a conocer al público a través de las carteleras que se situarán en los lugares de atención al cliente de cada una de las oficinas de EL BANCO en todo el país y de la página web: www.bancofalabella.com.co.

3.5. EL BANCO podrá fijar los valores máximos a partir de los cuales acepta retiros por cada canal. En todo caso los montos mínimos y máximos serán informados al público a través de la página web: www.bancofalabella.com.co.

3.6. Como se indica en el presente Reglamento y en el Reglamento de Uso de Tarjeta Débito, EL CLIENTE tendrá a su disposición los diferentes canales para realizar retiros de su cuenta de ahorros, dentro de los cuales se encuentran: Oficinas bancarias, cajeros electrónicos nacionales e internacionales, a través de transferencias electrónicas y a través de corresponsales bancarios habilitados. Igualmente, todos los clientes de Cuenta de Ahorros sin excepción, tendrán a su disposición retiros gratuitos e ilimitados a través de la Red de cajeros propia de EL BANCO.

4. LIQUIDACIÓN Y PAGO DE INTERESES.

4.1. EL BANCO liquidará y abonará intereses a la tasa y en la forma que fije periódicamente, la cual se publicará en los términos que establece la ley o la Superintendencia Financiera de Colombia, dándose a conocer al público en las carteleras que se situarán en los lugares de atención al cliente de cada una de las oficinas de EL BANCO en todo el país, así como en www.bancofalabella.com.co/tasas-tarifas.

4.2. EL BANCO podrá establecer tasas diferenciales de interés, de acuerdo con rangos que fije con base en el valor de los saldos mantenidos por los depositantes en la cuenta. EL BANCO publicará de acuerdo con las normas vigentes, las tasas de interés efectivas anuales mínimas que reconocerá para cada rango, indicando la periodicidad para su liquidación, los cuales se abonarán diariamente. Dicha información se encuentra en www.bancofalabella.com.co/tasas-tarifas, así como en las carteleras que se situarán en los lugares de atención al cliente de cada una de las oficinas de EL BANCO en todo el país. Todo lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en el artículo 884 del Código de Comercio y el artículo 128 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

4.3. De conformidad con las disposiciones legales, EL BANCO hará sobre la liquidación de intereses, la retención en la fuente correspondiente y se recaudarán impuestos en las condiciones, tasas y montos que la ley establezca.

5. DISPOSICIONES VARIAS.

5.1. EL BANCO aceptará traslados entre Cuentas de Ahorros de oficinas localizadas en diferentes plazas, los cuales causarán las comisiones y gastos vigentes para el traslado de fondos, que se darán a conocer al público a través de las carteleras que se situarán en los lugares de atención al cliente de cada una de las oficinas de EL BANCO en todo el país y de la página web: www.bancofalabella.com.co.

5.2. EL BANCO enviará trimestralmente a EL CLIENTE un extracto de la cuenta de ahorros, en el que detallará, entre otros: (I) número de cuenta; (II) detalle de movimientos; (III) Saldo inicial; (IV) total débitos; (V) total créditos; (VI) Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF); (VII) Retención en la fuente; (VIII) Total intereses pagados; (IX) Saldo final, (X) Tasa de interés Efectiva Anual (EA) reconocida en el período y, (XI) la periodicidad y forma de liquidar los intereses.

En todo caso, EL CLIENTE podrá consultar su extracto con posterioridad a la fecha de corte, en cualquiera de los canales de atención habilitados por EL BANCO, tales como, Banca en Línea a través de www.bancofalabella.com.co, oficinas bancarias, única línea verificada de WhatsApp (+571 5878000) y línea de atención al cliente. Cuando EL CLIENTE sea titular de cuenta de ahorros y de tarjeta de crédito, EL BANCO podrá enviar los extractos de manera consolidada a la dirección registrada por EL CLIENTE para la tarjeta de Crédito, y en tal caso, el extracto de la cuenta de ahorros se enviará de forma mensual.

5.3. EL BANCO tendrá como inembargables las sumas depositadas, hasta por las cuantías señaladas en las disposiciones legales respectivas.

5.4. Los depósitos de una Cuenta de Ahorros cuyo TITULAR ha fallecido, podrán ser pagados directamente a sus herederos, hasta por la cuantía máxima que establezcan las disposiciones regulatorias respectivas, y sin necesidad del juicio de sucesión, siempre y cuando mediante la presentación de los siguientes documentos requeridos con base en el Procedimiento definido por EL BANCO, se demuestre a satisfacción de EL BANCO el interés o legitimación para reclamar: a) Copia autenticada del certificado de defunción de EL TITULAR, b) Certificado o documento que acredite la condición de herederos, c) Poder especial para solicitar, tramitar, notificarse, retirar saldos de EL TITULAR fallecido, en caso de ser necesario, d) Cualquier otro documento que a juicio de EL BANCO resulte necesario para acreditar la legitimación. EL BANCO podrá exigir que se otorguen las garantías respectivas, según las circunstancias y condiciones particulares del caso. Así mismo, se deberá presentar solicitud firmada de acuerdo con el formato definido por EL BANCO y que le será comunicado a los interesados por el medio que resulte más expedito, en el cual bajo la gravedad del juramento se manifieste: i) Que no existe albacea nombrado o administrador de los bienes de la sucesión del titular fallecido, ii) Que no tiene(n) conocimiento de la existencia de otro u otros posibles herederos, iii) Que responderá ante el Banco por los perjuicios y/o reclamaciones que provengan de otro u otros herederos o terceras personas.

5.5. EL TITULAR de la Cuenta de Ahorros autorizan expresa e irrevocablemente a EL BANCO para que cargue a su Cuenta de Ahorros a partir del momento que estime conveniente y de forma periódica, todos los servicios que preste, tales como cuotas de manejo, comisiones, costos y demás gastos por impuestos y portes, suministros de copias de extractos, recaudos, recibo o depósitos especiales, consultas, la utilización de servicios electrónicos, por la utilización de los diferentes mecanismos que se otorguen al cliente para la recepción o disposición de los fondos depositados en la Cuenta de Ahorros, documentos o información en épocas diferentes a la convenida o adicional, repetida o que corresponda a operaciones archivadas o terminadas y por cualquier otro servicio que de manera excepcional, adicional o especial preste EL BANCO.

Los cobros que así se determinen, podrán ser debitados por EL BANCO de la Cuenta de Ahorros. Tales débitos se registrarán en el extracto de la Cuenta de Ahorros. En todo caso, la determinación de los servicios que serán objeto de cobro, así como la periodicidad de pago y las tarifas o costos de los mismos y sus modificaciones, serán señalados exclusivamente por EL BANCO. Las decisiones que en este sentido se tomen serán informadas previamente al público a través de las carteleras que se situarán en los lugares de atención al cliente de cada una de las oficinas de EL BANCO en todo el país y de la página web: www.bancofalabella.com.co.

5.6 EL CLIENTE podrá cancelar en cualquier momento su cuenta de Ahorros, acercándose personalmente a cualquiera de las oficinas de EL BANCO o mediante Atención telefónica llamando al Call Center o a través de la única línea verificada de WhatsApp +57 1 5878000. El saldo o balance de la Cuenta de Ahorros debe ser \$0 para poder ser cancelada.

6. CAUSALES PARA TERMINAR EL CONTRATO.

Cada una de las partes conviene que fuera de los casos establecidos en la ley, cualquiera podrá ponerle término al contrato en cualquier momento. No obstante lo anterior, EL BANCO fundamentado exclusivamente en criterios objetivos y razonables, en consonancia con la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 029 de 2014 (Circular Básica Jurídica), así como de las normas que lo complementen, modifiquen o aclaren, podrá dar por terminado el contrato de Cuenta de Ahorros, teniendo como justas causas las siguientes:

6.1. La inobservancia o incumplimiento de las condiciones contenidas en el presente reglamento.

6.2. En el evento que se presente un mal manejo de la Cuenta de Ahorros por parte de EL TITULAR o en caso de presentarse alguna inconsistencia en la información suministrada en la apertura de la Cuenta de Ahorros o en la actualización de la misma, comunicando el motivo de la terminación según lo establecido en la Circular Externa No. 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Lo anterior, sin perjuicio que, en eventos de la posible existencia de delitos, estos queden sujetos a reserva que solo puede ser levantada por orden de autoridades judiciales y/o entidades de vigilancia y control, en cuyo caso EL BANCO solo enviará a EL TITULAR, el aviso de terminación.

6.3. En el evento de que EL TITULAR de la Cuenta de Ahorros haya sido incluido en listas internacionales tales como ONU, OFAC (Office of Foreign Assets Control), EU, STATER, EUTER o en cualquier otra, de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional. Así mismo, podrá darlo por terminado cuando EL TITULAR, registre en sus productos como autorizado o apoderado a una persona incluida en cualquiera de estas listas; las autoridades competentes le inician una investigación o lo hayan condenado por conductas relacionadas con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los anteriores que trata el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen; se detecten transacciones y/o una relación comercial entre EL TITULAR y una persona incluida en las mencionadas listas y/o vinculadas con las actividades ilícitas descritas en la presente Cláusula; cuando EL TITULAR no suministre la documentación y explicaciones pertinentes, que

permitan soportar el origen de los recursos de aquellas operaciones que le sean requeridas justificar por parte de EL BANCO. Cuando la terminación unilateral del contrato corresponda a las circunstancias descritas en la presente cláusula, EL BANCO procederá a comunicar AL CLIENTE la cancelación inmediata, sin que opere el previo aviso alguno.

6.4. Cuando se presente otro hecho que vaya en contra del correcto manejo de la cuenta, en perjuicio de EL BANCO, del sistema financiero o del público en general.
6.5. En los demás casos previstos por la ley. Para estos casos, EL BANCO podrá terminar de manera unilateral el contrato reglado en el presente documento, previo aviso a EL TITULAR, en tal sentido, con un plazo mínimo de quince (15) días calendario de anticipación, enviando el aviso respectivo a través de correo certificado a la última dirección registrada por EL TITULAR en EL BANCO. Finalizado este plazo, la cuenta no generará interés alguno y EL BANCO podrá trasladar los recursos disponibles en la Cuenta de Ahorros a la cuenta contable definida para acreedores varios, permaneciendo a disposición de EL TITULAR.

7. DERECHOS Y OBLIGACIONES.

7.1. Son derechos de EL TITULAR los expresamente establecidos en la Ley 1328 de 2009 y en la Ley 1581 de 2012, así como en las demás normas que las modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan, los establecidos en este Reglamento y los siguientes:

- a. A disponer del dinero que tiene depositado en sus cuentas de ahorros, sin estar obligado a mantener un saldo mínimo.
- b. Al reconocimiento de los intereses ofrecidos por EL BANCO.
- c. A recibir de parte de EL BANCO productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por EL BANCO.
- d. A solicitar la cancelación y/o terminación del contrato de cuenta de ahorros.
- e. A recibir respuesta a sus reclamaciones dentro de los términos establecidos por la ley, así como recibir respuesta clara a sus solicitudes de información sobre los costos que afecten la cuenta y los débitos que se hagan a la misma.
- f. A recibir respuesta a sus solicitudes de información sobre las características de los productos y servicios que EL BANCO ofrezca.
- g. A usar la cuenta en las condiciones ofrecidas por EL BANCO.
- h. A recibir información sobre el Defensor del Cliente y el procedimiento para presentar reclamaciones ante él, cuyos pronunciamientos serán objeto de análisis por parte de EL BANCO, con el fin de decidir sobre su adopción o no.
- i. A exigir debida diligencia en la prestación del servicio por parte de EL BANCO.
- j. A conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a EL BANCO, ejerciéndolo, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- k. A solicitar prueba de la autorización otorgada a EL BANCO para el tratamiento de datos personales.
- l. A ser informado por EL BANCO, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- m. A presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales) y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Así mismo, EL TITULAR podrá acudir ante la Superintendencia Financiera de Colombia (I) para presentar quejas relativas a la protección de haberes data, de conformidad con lo previsto en la Ley 1266 de 2008, y (II) para la protección de derechos que se originan como consumidor financiero, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, ya sea mediante la formulación de quejas o acudiendo a las actuaciones de que trata la Ley 1480 de 2011, en materia del ejercicio de funciones jurisdiccionales que corresponden a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- n. A revocar la autorización y/o a solicitar la supresión de los Datos Personales cuando no exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de EL BANCO.
- o. A acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- p. A entregar datos personales sensibles.
- q. A ejercer los derechos relativos a sus datos personales ante EL BANCO, en los términos establecidos en la Ley 1581 de 2012, a través de los canales definidos en el parágrafo de la Cláusula Segunda de las DISPOSICIONES GENERALES PARA TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS de este Contrato Unificado de Productos (CUP).

7.2. SON OBLIGACIONES DE EL TITULAR:

- a. Las establecidas en el presente reglamento y las que se deriven del mismo.
- b. Las establecidas y las que se deriven de los reglamentos de los medios y canales electrónicos a través de los cuales EL TITULAR puede manejar la cuenta.
- c. Usar los medios y canales electrónicos, de acuerdo con los términos y condiciones propios de estos.
- d. Asignar de manera personalísima las claves o contraseñas de los diversos medios y canales para el manejo de la cuenta y cambiarlas por lo menos una vez al mes.
- e. Abstenerse de dar a conocer a terceros las claves o contraseñas de manera voluntaria o por negligencia, impericia o descuido.
- f. Abstenerse de permitir la utilización o manipulación de los medios y canales electrónicos destinados al manejo de la cuenta por parte de terceros o de darles un uso distinto.
- g. No permitir la colaboración de terceros para la utilización de los medios y/o canales electrónicos que faciliten o los pongan en capacidad de conocer las claves o contraseñas.
- h. Suministrar la información y documentación que requiera EL BANCO para aclarar los movimientos de la cuenta. EL BANCO podrá bloquear la cuenta para depósitos hasta tanto EL TITULAR cumpla el requerimiento respectivo.
- i. Permitir que EL BANCO conserve la información personal que EL TITULAR le ha entregado por una duración de tiempo que le permita cumplir con sus obligaciones legales frente a la conservación de la información, y el cumplimiento de sus propósitos específicos derivados del presente contrato.
- j. Permitir que EL BANCO conserve la información personal que EL TITULAR le ha entregado por el tiempo que le permita cumplir con sus obligaciones legales frente a la conservación de la información, y el cumplimiento de sus propósitos específicos derivados del presente contrato.
- k. Las establecidas en la Ley 1328 de 2009 y demás normas legales, así como las que se fijen en las disposiciones que las modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan.

7.3. SON OBLIGACIONES DE EL BANCO:

- a. Permitir que EL TITULAR administre su cuenta en las condiciones establecidas en este reglamento.
- b. Suministrar información clara sobre las características y condiciones de la cuenta.
- c. Entregar el producto en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el TITULAR, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de este.
- d. Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de la cuenta de ahorros a una fecha determinada, cuando EL TITULAR lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que EL BANCO se encuentre obligado a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- e. Atender y dar respuesta oportuna dentro de los términos fijados en la ley, a las solicitudes, quejas o reclamos que EL TITULAR presente relacionadas con los productos y servicios que EL BANCO ofrezca, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en la ley y las demás normas que resulten aplicables.
- f. Cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen,

adicionen, reglamenten o sustituyan, en calidad de Responsable del tratamiento de los datos personales de EL TITULAR.

- g. Informar las tarifas de los productos y servicios en los términos que ordenen las disposiciones legales.
- h. Mantener a disposición de EL TITULAR, copia de los reglamentos de los productos y servicios contratados por este.
- i. Pagar a EL CLIENTE los intereses ofrecidos.
- j. Abstenerse de debitar la cuenta por conceptos no contemplados en este reglamento.
- k. Las demás que se deriven del presente contrato, las contempladas en la Ley 1328 de 2009 y en las disposiciones que la modifiquen, reglamenten o complementen.

7.4. SOBRE TARIFAS Y COMISIONES.

7.4.1. En relación con las tarifas y comisiones cobradas por EL BANCO y pagadas por EL CLIENTE, se establece lo siguiente:

- a. EL CLIENTE tiene derecho a que le sean informadas de manera completa las tarifas y comisiones, así como, cualquier otro costo que cobre EL BANCO por los productos ofrecidos o por la prestación de sus servicios.
- b. Tales tarifas y comisiones vigentes estarán publicadas de manera permanente en la página de internet: www.bancofalabella.com.co o en las carteleras de las oficinas de EL BANCO.
- 7.4.2. El cobro de tarifas y comisiones por los servicios prestados por EL BANCO está fundamentado en los siguientes principios:
 - a. Todos los cobros que haga EL BANCO deberán corresponder a la prestación efectiva de un servicio y este no podrá ser cobrado en más de una ocasión.
 - b. Cuando en una operación EL TITULAR no reciba el servicio que demandó, por razones que no le sean atribuibles, EL BANCO no le podrá cobrar ninguna tarifa.
 - c. Con periodicidad anual, EL BANCO deberá suministrar a EL TITULAR, un reporte especial, distinto de los extractos mensuales, en el que se informará la suma total de todos los costos que ha pagado durante el año, asociados a los servicios. El reporte discriminará los cobros que se hayan realizado al cliente a favor de un tercero, diferente a EL BANCO en las condiciones que para tal efecto determine la Superintendencia Financiera de Colombia.
 - d. El costo de las tarifas asociadas a las operaciones a través de cajeros electrónicos siempre deberá ser informado al usuario antes de llevar a cabo las mismas, dándole la opción de cancelar la operación sin costo alguno. Las tarifas cobradas por EL BANCO se calcularán en la forma prevista en la ley. No obstante, con base en lo previsto en el artículo 3 de la Ley 2009 de 2019 en ningún caso EL BANCO podrá realizar cobros por las operaciones fallidas en cajeros electrónicos.
 - e. Los precios y tarifas que los establecimientos de crédito cobren a sus clientes, por consultas de saldo y transacciones a través de internet, en ningún caso podrán ser superiores a las cobradas por otros canales. EL BANCO no podrá incrementar las tarifas cobradas a sus clientes, ni imponer obligaciones adicionales a las inicialmente pactadas, sin antes haberlo notificado a cada cliente por los canales usados habitualmente por la entidad para reportar los extractos mensuales, con antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días calendario al día en que se efectúe el incremento. En el evento en que el cliente no estuviere de acuerdo con la modificación propuesta, deberá, dentro del término de los cuarenta y cinco (45) días comunicárselo de manera oportuna al EL BANCO por cualquiera de los canales habilitados, teniendo la opción de rescindir el contrato sin que haya lugar a penalidad o cargo alguno. En todo caso, esta decisión no exime a EL CLIENTE del pago de los saldos por pagar a favor del establecimiento en las condiciones inicialmente pactadas. En el evento en que el cliente, dentro del término mencionado no manifieste su inconformidad con la modificación propuesta, se entenderá su aceptación tácita.

7.4.3. El detalle del Paquete Mínimo de la Cuenta de Ahorros con Tarjeta Débito ofrecida por EL BANCO sin costo adicional, se encuentra disponible en <https://www.bancofalabella.com.co/page/paquete-minimo-td>.

8. CLÁUSULA ADICIONAL.

Cuenta de Ahorros (PAC): es aquella Cuenta de Ahorros en la cual EL CLIENTE, sea o no titular de Tarjeta de Crédito, puede hacer depósitos recurrentes, bajo la estructura de un Plan de Ahorros definida por EL CLIENTE, utilizando para el efecto el extracto de la tarjeta de crédito que EL BANCO remite periódicamente o mediante abonos directamente a La Cuenta, a través de los diferentes canales físicos y electrónicos dispuestos para tal fin, por EL BANCO.

8.1. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA CLIENTES CON TARJETA DE CRÉDITO:

- a) En caso de que EL CLIENTE sea titular de tarjeta de crédito, en el extracto de dicha tarjeta que EL BANCO remite periódicamente a EL CLIENTE, le informará: 1) El valor (mínimo y/o total) a pagar por concepto de Tarjeta de Crédito y 2) La suma de dinero que EL CLIENTE estableció para el ahorro mensual en la citada Cuenta de Ahorros (PAC).
- b) Si EL CLIENTE así lo desea, estará en libertad de no realizar el ahorro a la Cuenta de Ahorros (PAC) en el pago del extracto respectivo, para lo cual podrá ordenar que un pago específico, hecho en las cajas de las oficinas de EL BANCO o a través de internet o App Banco Falabella, se dirija únicamente a la cancelación del saldo de la Tarjeta de Crédito sin incluir el valor de ahorro de la Cuenta de Ahorros (PAC).
- c) Las sumas de dinero recibidas por EL BANCO con el pago mensual respectivo, se aplicarán de la siguiente manera:
 - 1) Para cancelar la suma correspondiente al pago mínimo de Tarjeta de Crédito cobrado a EL CLIENTE; 2) Para depositar a la Cuenta de Ahorros (PAC) y 3) En caso de existir excedente, para pagar y/o abonar al saldo de capital de la tarjeta de crédito no cobrado a cargo de EL CLIENTE.

8.2. DISPOSICIONES GENERALES PARA CLIENTES: Esta modalidad de Cuenta de Ahorros, además es regulada por lo establecido en los numerales 1 al 10 del presente Reglamento de la Cuenta de Ahorros.

9. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO.

El presente reglamento ha sido aprobado mediante Oficios Nos. 2009095839-23 del 2 de junio de 2010, 2013011881-013 del 30 de julio de 2013, 2019179409-000-000 del 30 de diciembre de 2019 y 2020308055-023-000 del 21 de mayo de 2021, expedidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y podrá ser modificado o sustituido unilateralmente por EL BANCO, de lo cual se dará aviso a los cuentahabientes, en las carteleras de las oficinas o mediante cualquier otro mecanismo. Toda modificación que se efectúe al reglamento deberá ser aprobada tanto por la Junta Directiva de EL BANCO como por la Superintendencia Financiera de Colombia de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 127, numeral 5° del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y en la Circular Externa 025 de 2018, mediante la cual se modifica el numeral 1.4 del Capítulo III, Título I, Parte II de la Circular Básica Jurídica (C.E 029 del 2014) expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

10. DECLARACIÓN DEL TITULAR.

EL TITULAR da por recibido y aceptado el presente reglamento. En tal sentido, EL TITULAR manifiesta que ha entendido y acepta las condiciones que se derivan del mismo en relación con la posibilidad que tiene EL BANCO de restringir la disponibilidad de los fondos depositados y respecto al cobro de servicios. En relación con cualquier reforma que EL BANCO le haga a este Reglamento, previa aprobación de la Superintendencia Financiera de Colombia, EL BANCO realizará el procedimiento de notificación y ejecutará los demás preceptos establecidos en la Cláusula Decimosegunda de las DISPOSICIONES GENERALES PARA TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS de este Contrato Unificado de Productos (CUP). Adicionalmente, en caso de que EL CLIENTE no

acepte las condiciones notificadas, deberá devolver la tarjeta débito asociada a la Cuenta y cancelar la respectiva cuenta de ahorros retirando la totalidad de los saldos disponibles en EL BANCO.

REGLAMENTO DE USO DE TARJETA DÉBITO Y OTROS CANALES TRANSACCIONALES

PRIMERA: la Tarjeta Débito y su PIN (Número de identificación personal) son de carácter personal e intransferible. Esta Tarjeta permite a su titular (**EL CLIENTE**) solicitar a **EL BANCO** los siguientes servicios: Retiro(s) de fondos de su(s) Cuenta(s) Corriente(s) y/o de Ahorros a través de las oficinas bancarias de **EL BANCO** o cualquier servicio que establezca **EL BANCO** con redes de cajeros automáticos o de sistemas transaccionales que sean habilitados para este propósito, hasta por los montos fijados por **EL BANCO**, solicitud de saldos de su(s) Cuenta(s) Corriente(s) o de Ahorros; transferencia de fondos entre sus cuentas y para un tercero, de Cuentas Corrientes y/o de Ahorros de **EL BANCO**.

SEGUNDA: la Tarjeta Débito es de propiedad de **EL BANCO**, por lo cual este se reserva el derecho de retirar y cancelar la Tarjeta en cualquier momento, aun cuando no se encuentre vencida, en los términos establecidos en la cláusula 12 del presente reglamento. Para este propósito, **EL BANCO** comunicará a sus oficinas el retiro o cancelación de la Tarjeta, dando aviso a **EL CLIENTE** sobre la determinación tomada.

TERCERA: en caso de pérdida o hurto de la Tarjeta física o del teléfono celular en el cual se encuentre instalada la App Banco Falabella y se puede consultar la tarjeta débito digital, **EL CLIENTE** se compromete a notificar inmediatamente a **EL BANCO** por los canales de comunicación establecidos por **EL BANCO** y así **EL BANCO** tomará las medidas requeridas en forma oportuna. **EL CLIENTE** responderá por todos los perjuicios causados por cualquier demora en la notificación o por los pagos indebidos que se efectúen mediante la utilización fraudulenta de esta Tarjeta, al no haber realizado la notificación oportuna a **EL BANCO**. Al presentarse la situación descrita, **EL BANCO** realizará una investigación para determinar la responsabilidad de las partes en las transacciones desconocidas por **EL CLIENTE**. En caso de reexpedición de la tarjeta, **EL BANCO** podrá cobrar la tarifa establecida para tal fin.

CUARTA: la presentación de la Tarjeta no implica compromiso de **EL BANCO** para efectuar pagos fuera de la oficina en la cual se encuentra radicada la Cuenta Corriente y/o de Ahorros, dado que **EL BANCO**, por precaución, podrá negar en un momento determinado cualquier pago en cuanto estimare que alguna circunstancia lo aconseje.

QUINTA: El plazo de vigencia de la Tarjeta varía, de acuerdo con su tipo, contado desde su expedición. Vencido este plazo, **EL CLIENTE** no la podrá utilizar.

SEXTA: **EL BANCO** puede cancelar, bloquear, retirar, discontinuar, limitar, modificar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de este reglamento, lo mismo que los privilegios y condiciones de uso de la Tarjeta, mediante aviso dado en tal sentido por carta o cualquier otro medio idóneo y si pasados cinco (5) días comunes de anunciada la modificación **EL CLIENTE** no se presentare a cancelar la Tarjeta o hace uso de la Tarjeta, se entenderá que acepta incondicionalmente las modificaciones introducidas. Igualmente, **EL CLIENTE** podrá devolver la Tarjeta en cualquier momento para que sea cancelada.

SÉPTIMA: **EL CLIENTE** manifiesta que ha recibido de parte de **EL BANCO** la Tarjeta física y/o digital y que a través de los medios dispuestos por **EL BANCO**, **EL CLIENTE** ha asignado para la tarjeta física El PIN (Número de identificación personal) para su utilización y asume el riesgo por cualquier uso indebido de la tarjeta o PIN a partir de este momento. Es responsabilidad de **EL CLIENTE** custodiar bajo reserva la Tarjeta física y/o digital, e igualmente se hace responsable de las consecuencias de toda revelación del PIN o de los datos para el ingreso a la app Banco Falabella a terceras personas. Para la Tarjeta Débito Digital disponible en la App Banco Falabella, se requiere por parte de EL CLIENTE, la custodia y cuidado del teléfono celular en el que fue instalada dicha aplicación, así como de las claves de autenticación para el ingreso a ésta. En caso de presentarse un uso indebido del PIN, **EL BANCO** realizará una investigación a solicitud de **EL CLIENTE**, para determinar la responsabilidad de las partes en las transacciones realizadas en las mencionadas circunstancias.

OCTAVA: a partir de la fecha de entrega de la Tarjeta Débito, **EL CLIENTE** se compromete a pagar las tarifas que **EL BANCO** señale como comisiones de manejo y prestación de servicios, a través de la Tarjeta, siempre que las mismas sean previamente informadas a **EL CLIENTE** por cualquier medio idóneo y autoriza a cargar su costo a cualquier cuenta o depósito que posea en **EL BANCO**, facultando a **EL BANCO** en todo momento para realizar la compensación a que haya lugar y a imputar los pagos que por esta vía se efectúen, en la forma que **EL BANCO** determine.

NOVENA: la expedición de la presente Tarjeta no implica apertura de crédito y en consecuencia, **EL CLIENTE** deberá tener o crear la provisión de fondos que las respectivas operaciones exijan.

DÉCIMA: este reglamento y sus adiciones posteriores serán aplicables mientras tenga en su poder la respectiva Tarjeta física y/o digital o las que posteriormente se le expidan.

DECIMAPRIMERA: el recibo de la Tarjeta física por parte de EL CLIENTE implica la obligación de custodiar el respectivo plástico; para la Tarjeta Débito Digital, disponible en la App Banco Falabella, se requiere por parte de EL CLIENTE, la custodia y cuidado del teléfono celular en el que fue instalada dicha aplicación, así como de las claves de autenticación para el ingreso a la App Banco Falabella. En todo caso, EL CLIENTE se asegurará de que ninguna otra persona pueda hacer uso de su tarjeta, física y/o digital.

DECIMASEGUNDA: a pesar del plazo de vigencia de la Tarjeta antes mencionado, **EL BANCO** puede darla por cancelada anticipadamente y en consecuencia, el titular se obliga a restituirla inmediatamente si ocurre cualquiera de los siguientes eventos: a) Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en el reglamento de uso; b) Si se emplea la Tarjeta para fines distintos a los autorizados; c) Cuando **EL BANCO** lo decida unilateralmente por razones objetivas; d) Si **EL BANCO** cancela al titular cualquier cuenta que posea; e) Por muerte de **EL CLIENTE**, embargo de depósito, quiebra, concordato; f) por mora o incumplimiento de cualquier obligación constituida por **EL CLIENTE** con **EL BANCO**; g) El giro de cheques que el librado no pague por cualquier causa que le sea imputable; h) Cuando sea sancionado por aplicación de acuerdos interbancarios. Al ser cancelada la Tarjeta por cualquiera de los eventos anteriores, el usuario perderá inmediatamente el derecho a seguir usándola; i) En caso de configurarse cualquiera de las causales de terminación de los contratos para los cuales se expide la Tarjeta.

DECIMATERCERA: todo uso de la Tarjeta impone a **EL CLIENTE** la obligación de exhibirla, de identificarse plenamente, de sujetarse a los trámites y procedimientos establecidos e informados por **EL BANCO**, de firmar si fuere el caso los documentos y títulos en presencia del funcionario bancario o del establecimiento

respectivo, de guardar reserva absoluta sobre información, claves, procedimientos, u otros, que tenga conocimiento **EL TITULAR** de la Tarjeta. Sin perjuicio que **EL BANCO** se reserve el derecho de solicitar confirmaciones de identificación, se entenderá que **EL CLIENTE**, en las transacciones que requieran del uso de la clave, se identificará con la exhibición de la Tarjeta y la digitación del PIN (Número de identificación personal) correspondiente.

DECIMACUARTA: la entrega de la Tarjeta Débito de **EL BANCO** se hace en razón a las condiciones personales de **EL CLIENTE** que lo habilitan para ello, según criterio de **EL BANCO**. En consecuencia, **EL TITULAR** no podrá ceder por ninguna causa, ni ser sustituido por terceros, en el ejercicio de los derechos ni en el cumplimiento de las obligaciones que el presente reglamento y la Tarjeta Débito impongan.

DECIMAQUINTA: teniendo en cuenta la última información registrada en **EL BANCO** (dirección de correspondencia, correo electrónico o teléfono móvil), se harán las respectivas notificaciones, se enviará la correspondencia o se impartirán los avisos a que hubiere lugar, comprometiéndose **EL TITULAR** a informar a **EL BANCO** con antelación todo cambio que se presente al respecto.

DECIMASEXTA: **EL TITULAR** acepta el otorgamiento de la Tarjeta Débito de **EL BANCO** en las condiciones estipuladas en este reglamento y a partir de este momento concede la autorización irrevocable a **EL BANCO** para que **EL BANCO** o terceros autorizados por este puedan retener o retirar la Tarjeta.

DECIMASÉPTIMA: **EL BANCO** no asume responsabilidad en caso que cualquier establecimiento afiliado rehúse admitir el uso de la Tarjeta y tampoco será responsable de la calidad, cantidad, marca o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que adquiera y obtenga con la Tarjeta, asuntos todos que deberán ser resueltos directamente con el proveedor o establecimiento afiliado.

DECIMOACTAVA: **EL CLIENTE** concede las siguientes autorizaciones irrevocablemente a **EL BANCO**:

a) Para que tanto **EL BANCO**, los bancos del sistema financiero, como los establecimientos afiliados, con sujeción a las normas que se impartan, puedan retener la Tarjeta física; b) Para llenar los espacios que queden en blanco en los comprobantes de venta o facturas que firme; c) Para endosar o ceder los comprobantes de venta; d) Disminuir y debitar del saldo disponible de la Cuenta Corriente o de Ahorros al momento de producirse una autorización para retiro, para el pago de compras o consumos en los establecimientos autorizados por el monto requerido en dicha operación; e) Para consultar con carácter permanente su endeudamiento directo o indirecto con el sistema financiero, ante la Asociación Bancaria, o cualquier otra entidad de información crediticia. f) Para que en caso de bloqueo y/o reemplazo de su tarjeta débito, a compartir los datos de la nueva tarjeta tales como número y fecha de vencimiento, se carguen los pagos o actualicen los registros que previamente **EL CLIENTE** le haya autorizado a los comercios y que estén asociados al número de la tarjeta anterior.

DECIMANOVENA: las facturas o comprobantes de venta que se firmen utilizando la Tarjeta Débito de **EL BANCO**, lo mismo que los registros físicos o electrónicos (en los extractos correspondientes o sistemas utilizados con la Tarjeta Débito) tendrán el mérito probatorio que la ley concede y en caso de acción judicial o extrajudicial, serán por cuenta de **EL CLIENTE** todos los gastos del juicio y honorarios del abogado, adhiriendo desde ahora el nombramiento de secuestre que haga **EL BANCO** y renunciando al derecho de pedir la división de los bienes embargados para subasta.

VIGÉSIMA: las utilizations de la Tarjeta Débito por compras o efectivo, no gozan de plazo ni de financiación para su pago, lo cual obliga al cliente a cubrirlos en las condiciones atrás indicadas.

CONDICIONES GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LA BANCA EN LÍNEA

PRIMERA: se entiende por "Banca en Línea", el servicio que permite a **EL CLIENTE** realizar a través de la página web: www.bancofalabella.com.co de **EL BANCO**: a) consulta de productos; b) realización de transacciones, tales como: transferencias de fondos, pagos de productos de **EL BANCO** (Tarjeta de Crédito, Crédito de Consumo o Sobregiro), pagos de servicios públicos, desembolsos de crédito de consumo, avances de las tarjetas de crédito emitidas por **EL BANCO**, entre otros.

EL CLIENTE podrá a través de la "Banca en Línea", consultar y modificar los límites transaccionales de sus productos, en la sección Mis Claves y Datos/LIMITES DE TRANSACCIÓN EN MIS CUENTAS. No obstante, dichas modificaciones no podrán superar los topes máximos establecidos por el Banco.

SEGUNDA: **EL CLIENTE** al usar el canal de "Banca en Línea" guardará la confidencialidad sobre la operación del mismo, incluyendo claves y procedimientos de seguridad y no permitirá el uso de los servicios a terceras personas.

TERCERA: **EL CLIENTE** se obliga a adoptar las medidas de seguridad que eviten su suplantación, utilización de su información por terceras personas, fraudes, intrusiones, virus, software espías y similares; así como a tomar precauciones al momento de navegar a través de internet.

CUARTA: para acceder al servicio de "Banca en Línea", **EL CLIENTE** podrá ingresar con su tipo, número de identificación y una clave personal, la cual deberá ser asignada por **EL CLIENTE** al momento de su registro. Esta clave constituirá la firma electrónica que identificará a **EL CLIENTE** en su ingreso al canal de "Banca en Línea". Si **EL CLIENTE** olvida esta clave de acceso, deberá cambiarla según el procedimiento que **EL BANCO** establezca para este fin. La clave es personal e intransferible y debe estar en todo momento bajo la más estricta custodia por parte de **EL CLIENTE**, quien se obliga a guardarla en forma confidencial, en todo momento, haciéndose responsable de toda revelación de la misma a terceras personas.

QUINTA: **EL BANCO** procurará que el canal de "Banca en Línea" esté disponible las veinticuatro (24) horas, todos los días. **EL BANCO** procesará la información y las operaciones en el momento en que **EL CLIENTE** active el servicio y se encuentre en línea. Sin embargo, las operaciones que realice con la información suministrada durante el día podrán ser sometidas a verificación por parte de **EL BANCO**, autorizando **EL CLIENTE** desde ahora los ajustes, débitos o créditos que este efectúe en las respectivas cuentas en razón de dicha verificación, que en todo caso será comunicada y justificada si procede. **EL BANCO** se reserva el derecho de interrumpir o suspender el servicio de "Banca en Línea" por dificultades técnicas, de seguridad o por problemas de comunicaciones.

SEXTA: **EL BANCO** tendrá la facultad de establecer y cobrar a **EL CLIENTE** las tarifas que defina por las transacciones que se realicen a través de "Banca en Línea", que podrán fijarse o determinarse por operación realizada y/o por tiempo de conexión, en el momento de la prestación del servicio y/o un cargo mínimo, pudiendo **EL BANCO** debitar su valor de las Cuentas de Ahorros o cualquier depósito que **EL CLIENTE** tenga en **EL BANCO**.

SÉPTIMA: además de las obligaciones contenidas en el presente contrato, **EL CLIENTE** se obliga específicamente a: a) Establecer los controles necesarios con el fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan operar el servicio, sin perjuicio de la responsabilidad que asume surtida la investigación

que establezca **EL BANCO** por dichas operaciones. b) Seguir las recomendaciones en cuanto a la forma de operar y las seguridades del sistema que hayan sido suministradas por **EL BANCO**. c) Guardar debida reserva sobre la operatividad del servicio. d) Guardar confidencialidad sobre la forma, manejo y condiciones de seguridad de canal de "Banca en Línea".

OCTAVA: **EL BANCO** no será responsable en los siguientes eventos: a) Por el uso indebido del sistema de "Banca en Línea" por parte de personas no autorizadas que usen la información de acceso de **EL CLIENTE** por descuido o negligencia de este, según se establezca en la investigación correspondiente adelantada por **EL BANCO**, y siempre que este haya cumplido con los procedimientos pertinentes en las citadas operaciones. b) De los perjuicios de cualquier naturaleza que pueda sufrir **EL CLIENTE** a consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su computador, a causa de fallas telefónicas, fallas en el equipo de **EL CLIENTE** o cualquier otro, ajeno al control de **EL BANCO**. c) En los eventos de fuerza mayor, caso fortuito o causa extraña ajena a **EL BANCO** que en un momento dado puedan ocasionarle perjuicios a **EL CLIENTE**. d) En el evento en que las operaciones no puedan realizarse por causas atribuidas a **EL CLIENTE**, tales como falta o insuficiencia de fondos en sus cuentas o por incorrecta operación del sistema o por daños en los sistemas telefónicos de transmisión de datos, u otros que estén por fuera del control de **EL BANCO**. e) En el servicio de pagos a terceros tales como pagos de servicios o transferencias interbancarias, **EL BANCO** no tendrá responsabilidad alguna frente a **EL CLIENTE** por cualquier acto, omisión o hecho atribuible a los proveedores o terceros. Tampoco **EL BANCO** estará obligado a validar la información de los pagos que realice **EL CLIENTE**, a través de la "Banca en Línea"; por lo tanto, no será responsable por errores en las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación del beneficiario, los números de cuentas vinculadas a la operación, etc. ni por perjuicios derivados de inconvenientes ocasionados por el hecho de que el proveedor de bienes o servicios no actualice oportunamente sus bases de datos de facturación o porque hubiese efectuado actualizaciones con datos errados, y que como consecuencia de ello, el pago no pueda hacerse o se realice por un valor o en una fecha errados; y f) Por la pérdida, robo o deterioro de los equipos de **EL CLIENTE**, que dé lugar al uso indebido de "Banca en Línea".

NOVENA: los servicios objeto del presente reglamento se prestarán en forma indefinida, siempre y cuando **EL CLIENTE** posea en **EL BANCO** alguna de las cuentas activas para ejecutar las operaciones y transacciones aquí reguladas y mientras el usuario sea cliente de **EL BANCO**. Las partes se reservan el derecho de dar por terminados los servicios, unilateralmente, en cualquier momento y por cualquier causa, haciéndole conocer a la otra parte, tal determinación mediante comunicación escrita.

DÉCIMA: podrán ser usuarios del servicio denominado "Banca en Línea" (que hace referencia a la Banca Electrónica que ofrece **EL BANCO** por este canal) los clientes de **EL BANCO** que se registren a través de la página web de **EL BANCO** para utilizar el servicio. Para ello, debe seguir el procedimiento establecido por **EL BANCO** en su página web: www.bancofalabella.com.co.

CONDICIONES GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LA BANCA MOVIL

PRIMERA: se entiende por "App Banco Falabella", el servicio que permite a **EL CLIENTE**, a través de su teléfono celular, mediante la aplicación obtenida para los sistemas iOS o Android, realizar, entre otras, las siguientes transacciones: a) consulta de productos de **EL BANCO**; b) realización de transacciones, tales como: transferencias de fondos, pagos de productos de **EL BANCO** (Tarjeta de Crédito, Crédito de Consumo o Sobregiro), pagos de servicios públicos, desembolsos de crédito de consumo, avances de las tarjetas de crédito emitidas por **EL BANCO**.

EL CLIENTE podrá a través de la "Banca en Línea", modificar los límites transaccionales de las operaciones a realizar en la "App Banco Falabella". No obstante, dichas modificaciones no podrán superar los topes máximos establecidos por **EL BANCO**.

SEGUNDA: **EL CLIENTE** al usar el canal de "App Banco Falabella" guardará la confidencialidad sobre la operación del mismo, incluyendo claves y procedimientos de seguridad y no permitirá el uso de los servicios a terceras personas o entidades.

TERCERA: **EL CLIENTE** se obliga a adoptar las medidas de seguridad que eviten su suplantación, utilización de su información por terceras personas, fraudes, intrusiones, virus, software espías y similares; así como a tomar precauciones al momento de utilizar la "App Banco Falabella".

CUARTA: Para registrarse por primera vez al servicio de "App Banco Falabella", **EL CLIENTE** debe ingresar con su tipo, número de identificación y una clave personal, la cual deberá ser asignada por **EL CLIENTE**. Esta clave constituirá la firma electrónica que identificará a **EL CLIENTE** en su ingreso al canal de "App Banco Falabella". También podrá acceder a dicho canal con Touch ID (huella dactilar) o Face ID (identificación facial), dependiendo del equipo celular que tenga **EL CLIENTE**. Si **EL CLIENTE** olvida esta clave de acceso, deberá cambiarla según el procedimiento que **EL BANCO** establezca para este fin. La clave es personal e intransferible y debe estar en todo momento bajo la más estricta custodia por parte de **EL CLIENTE**, quien se obliga a guardarla en forma confidencial, en todo momento.

QUINTA: El canal "App Banco Falabella" permitirá a **EL CLIENTE** una comunicación directa con **EL BANCO**, por medio de una aplicación móvil habilitada previamente en las tiendas de descarga de los dispositivos con sistema operativo iOS y Android.

SEXTA: **EL BANCO** procurará que el canal de "App Banco Falabella" esté disponible las veinticuatro (24) horas, todos los días. **EL BANCO** procesará la información y las operaciones en el momento en que **EL CLIENTE** active el servicio y se encuentre en línea. Sin embargo, las operaciones que realice con la información suministrada durante el día podrán ser sometidas a verificación por parte de **EL BANCO**, autorizando **EL CLIENTE** desde ahora los ajustes débitos o créditos que este efectúe en las respectivas cuentas en razón de dicha verificación, que en todo caso será comunicada y justificada si procede. **EL BANCO** se reserva el derecho de interrumpir o suspender el servicio de "App Banco Falabella" por dificultades técnicas, de seguridad o por problemas de comunicaciones.

SEPTIMA: **EL BANCO** tendrá la facultad de establecer y cobrar a **EL CLIENTE** las tarifas que defina por las transacciones que se realicen a través de "App Banco Falabella", que podrán fijarse o determinarse por operación realizada y/o por tiempo de conexión, en el momento de la prestación del servicio y/o un cargo mínimo, pudiendo **EL BANCO** debitar su valor de las Cuentas de Ahorros o cualquier depósito que **EL CLIENTE** tenga en **EL BANCO**.

OCTAVA: además de las obligaciones contenidas en el presente contrato, **EL CLIENTE** se obliga específicamente a: a) Establecer los controles necesarios con el fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan operar el servicio, sin perjuicio de la responsabilidad que asume surtida la investigación que establezca **EL BANCO** por dichas operaciones. b) Seguir las recomendaciones en cuanto a la forma de operar y las seguridades del sistema que hayan sido suministradas por **EL BANCO**. c) Guardar debida reserva

sobre la operatividad del servicio. d) Guardar confidencialidad sobre la forma, manejo y condiciones de seguridad de canal de "App Banco Falabella".

NOVENA: **EL BANCO** no será responsable en los siguientes eventos: a) Por el uso indebido del sistema de "App Banco Falabella" por parte de personas no autorizadas que usen la información de acceso de **EL CLIENTE** por descuido o negligencia de este, según se establezca en la investigación correspondiente adelantada por **EL BANCO** y siempre que este haya cumplido con los procedimientos pertinentes en las citadas operaciones. b) De los perjuicios de cualquier naturaleza que pueda sufrir **EL CLIENTE** a consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su teléfono celular, a causa de fallas telefónicas, fallas en el equipo de **EL CLIENTE** o cualquier otro, ajeno al control de **EL BANCO**. c) En los eventos de fuerza mayor, caso fortuito o causa extraña ajena a **EL BANCO** que en un momento dado puedan ocasionarle perjuicios a **EL CLIENTE**. d) En el evento en que las operaciones no puedan realizarse por causas atribuidas a **EL CLIENTE**, tales como falta o insuficiencia de fondos en sus cuentas o por incorrecta operación del sistema o por daños en los sistemas telefónicos de transmisión de datos, u otros que estén por fuera del control de **EL BANCO**. e) En el servicio de pagos a terceros tales como pagos de servicios o transferencias interbancarias, **EL BANCO** no tendrá responsabilidad alguna frente a **EL CLIENTE** por cualquier acto, omisión o hecho atribuible a los proveedores o terceros. Tampoco **EL BANCO** estará obligado a validar la información de los pagos que realice **EL CLIENTE**, a través de "App Banco Falabella"; por lo tanto, no será responsable por errores en las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación del beneficiario, los números de cuentas vinculadas a la operación, etc. ni por perjuicios derivados de inconvenientes ocasionados por el hecho de que el proveedor de bienes o servicios no actualice oportunamente sus bases de datos de facturación o porque hubiese efectuado actualizaciones con datos errados y que como consecuencia de ello, el pago no pueda hacerse o se realice por un valor o en una fecha errados; y f) Por la pérdida, robo o deterioro de los equipos de **EL CLIENTE**, que dé lugar al uso indebido de "App Banco Falabella".

DÉCIMA: los servicios objeto del presente reglamento se prestarán en forma indefinida, siempre y cuando **EL CLIENTE** posea en **EL BANCO** alguna de las cuentas activas para ejecutar las operaciones y transacciones aquí reguladas y mientras el usuario sea cliente de **EL BANCO**. Las partes se reservan el derecho de dar por terminados los servicios unilateralmente en cualquier momento y por cualquier causa, haciéndole conocer a la otra parte tal determinación mediante comunicación escrita.

DÉCIMA PRIMERA: podrán ser usuarios del servicio denominado "App Banco Falabella" los clientes de **EL BANCO** que se registren a través de la aplicación móvil de Banco Falabella para utilizar el servicio. Para ello, debe seguir el procedimiento establecido por **EL BANCO** en su página web: www.bancofalabella.com.co.

CONDICIONES GENERALES PARA OPERACIONES, A TRÁVES DE CAJEROS AUTOMÁTICOS PROPIOS Y DE OTRAS REDES

PRIMERA: **EL CLIENTE** a través de su Tarjeta de Crédito y/o Débito y un número de identificación personal (PIN) que para tal efecto se definirá por **EL CLIENTE**, podrá tener acceso a cualquiera de los cajeros automáticos propios o de otras redes, con la que **EL BANCO**, así lo haya acordado.

SEGUNDA: **EL CLIENTE** a través de este sistema podrá realizar las siguientes operaciones: a) Retiros de efectivo por medio de la Tarjeta Débito; b) Avances en efectivo mediante la Tarjeta de Crédito hasta por la suma y dentro del cupo y límite que periódicamente le señale **EL BANCO** y c) Los demás servicios que **EL BANCO** implemente conforme a los reglamentos que **EL BANCO** determine para el efecto.

TERCERA: las sumas entregadas en efectivo por el cajero automático en virtud de la utilización de la Tarjeta de Crédito y/o Débito afectan el respectivo crédito y/o débito de la misma y deberán ser pagadas en su totalidad, junto con la tarifa que por la prestación de dicho servicio tenga establecido **EL BANCO**, en el momento de realizar la transacción, dentro del plazo señalado en el respectivo estado de cuenta.

CUARTA: **EL CLIENTE** reconoce desde ahora, sin reservas, como prueba de las operaciones que realice en cajeros propios o de otras redes de cajeros automáticos, los comprobantes que contengan los datos de su Tarjeta y las cantidades dispuestas. Además faculta a **EL BANCO**, para cargar o abonar a su cuenta de Tarjeta de Crédito y/o Débito el valor de estos comprobantes.

QUINTA: **EL CLIENTE** acepta desde ya: (I) los horarios de corte que practique **EL BANCO** para los cajeros automáticos propios o de otras redes, (II) la determinación de la fecha de registro de las transacciones realizadas en las máquinas de los cajeros propios o de otras redes, (III) la posibilidad de no disponer del efectivo en el momento y cantidad requeridos por **EL CLIENTE**, por suspensión del servicio, por caída del sistema en línea y/o por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

REGLAMENTO PARA EL MANEJO DE TARJETA DE CRÉDITO

EL CLIENTE, cuyos datos e identificación aparecen en este documento, acepta y se obliga a cumplir el presente reglamento para la utilización de un cupo de crédito que le otorgaría el Banco Falabella S.A. mediante un sistema de Tarjeta de Crédito.

La aceptación del reglamento por **EL CLIENTE** no implica obligación para **EL BANCO** de otorgar el cupo de crédito y en consecuencia el reglamento estará vigente respecto de **EL CLIENTE** en caso que **EL BANCO** acepte la solicitud de **EL CLIENTE** que trata la cláusula 1.1 siguiente y a partir de la fecha de dicha aceptación. Hacen parte integral de este documento (I) la solicitud presentada para el efecto por **EL CLIENTE** y los documentos que se presentan con ella, (II) el pagaré en blanco con su carta de instrucciones debidamente diligenciados por **EL CLIENTE** y (III) Los manuales que emita **EL BANCO** en relación con sus productos.

PRIMERA: CUPO DE CRÉDITO.

1.1. **EL CLIENTE** ha solicitado a **EL BANCO** el otorgamiento de un cupo de Crédito Rotativo ("Cupo de Crédito") hasta por el cupo que, al aceptar la solicitud o posteriormente, determine **EL BANCO** (el "cupo"), para ser utilizada por **EL CLIENTE** únicamente mediante el sistema de Tarjeta de Crédito. **EL BANCO** podrá en cualquier tiempo de manera permanente o transitoria modificar, ampliar, suprimir, unificar o disminuir el cupo total, el cupo disponible, de acuerdo con el comportamiento del mercado, la capacidad económica del deudor, la disponibilidad de tesorería y a las condiciones del servicio, lo cual será comunicado a **EL CLIENTE** por cualquiera de los medios utilizados habitualmente por **EL BANCO**.

1.2. Al valor correspondiente de capital a pagar según el número de cuotas escogido por **EL CLIENTE**, se le aplicará la tasa de interés correspondiente, según se establece en el presente reglamento.

SEGUNDA: LA TARJETA.

2.1. Para el uso del Cupo de Crédito, **EL BANCO** entregará a **EL CLIENTE** una Tarjeta de Crédito física y/o digital (la "Tarjeta") para el uso exclusivo de **EL CLIENTE**.

2.2. EL BANCO podrá a su sola discreción emitir Tarjetas de Crédito adicionales a las personas que EL CLIENTE solicite, con cargo al cupo de crédito y bajo la responsabilidad de EL CLIENTE ("EL TITULAR" o los "TITULARES"). No obstante, dichas tarjetas adicionales no tendrán acceso a la App Banco Falabella, ni contarán con la modalidad de Tarjeta de Crédito Digital.

Esas Tarjetas y los TITULARES se someterán a lo previsto para las Tarjetas y EL CLIENTE en el presente reglamento y esas personas deberán, además, presentar la información y suscribir los documentos que EL BANCO estime necesarios. EL CLIENTE será responsable del buen manejo de la Tarjeta expedida a los TITULARES y del cumplimiento de las obligaciones de los TITULARES.

2.3. La entrega de la Tarjeta y el elemento de seguridad definido como clave, se hace en consideración a las condiciones personales de EL CLIENTE y a la información por él suministrada, por tanto, la Tarjeta tendrá carácter personal e intransferible y podrá ser utilizada exclusivamente por EL CLIENTE: a) Como medio de pago en la adquisición de bienes o servicios o para efectuar avances en efectivo b) En tanto establecimiento con quien EL BANCO o cualquiera de las afiliadas o vinculadas a esta haya celebrado o llegue a celebrar acuerdos, contratos o convenios para la utilización de la Tarjeta ("los establecimientos"), c) En Colombia o en el exterior d) A través de medios electrónicos u otros mecanismos autorizados, mediante el uso de procedimientos, claves de acceso o autorizaciones electrónicas.

2.4. Para la utilización de la Tarjeta de Crédito Física, EL CLIENTE o EL TITULAR, según el caso, deberá presentarla junto con su identificación al establecimiento y recibir copia de los comprobantes de compra o vouchers de consumo (los "Comprobantes"). Para la utilización de la Tarjeta de Crédito Digital, EL CLIENTE podrá consultarla en la App Banco Falabella para su uso en comercios electrónicos.

2.5. Ni EL CLIENTE ni EL TITULAR podrán sobrepasar los límites que fijen las autoridades competentes en relación con los consumos con tarjetas de crédito en el exterior.

2.6. EL BANCO entregará a EL CLIENTE y en su caso a EL TITULAR una clave (la "clave") la cual prestará las funciones que de tiempo en tiempo defina EL BANCO, tales como pero no limitadas a pagos electrónicos, consultas de saldo, avances en efectivo.

2.7. EL CLIENTE podrá diferir las transacciones que realice con la tarjeta de crédito, de la cual es titular, de 1 hasta 36 meses siempre y cuando el canal/establecimiento por el cual EL CLIENTE realice la transacción (de compra o avance) cuente con la posibilidad de diferirla dentro del rango de tiempo señalado. Las compras internacionales se diferirán a 24 meses, exceptuando las transacciones por montos iguales o inferiores a \$100.000 pesos m/cte., las cuales serán diferidas automáticamente a una (1) cuota. Los avances en cajeros automáticos o canales distintos a página web del Banco, el App Banco Falabella o las oficinas del Banco, se diferirán a 36 cuotas. Las compras en comercios recurrentes que corresponden a comercios digitales de bajo monto podrán ser configurados por EL BANCO para que se apliquen a una (1) cuota.

2.8. EL CLIENTE al escoger el diferido automático de compras, acepta que de manera automática sus futuras compras nacionales e internacionales se diferirán automáticamente al número de cuotas que EL CLIENTE seleccionó al momento de tomar el servicio; éste se aplicará independientemente del número de cuotas que seleccione al momento de comprar. Se debe tener en cuenta que EL CLIENTE puede realizar abonos extraordinarios sin ninguna penalización y sólo se generará interés por estas compras hasta el momento del pago. Independientemente si el cliente tiene o no diferido automático (y en caso de tenerlo sin importar a qué número de cuotas) todas las compras internacionales que sean menores a \$100.000 colombianos, se diferirán a una (1) cuota.

TERCERA: LÍMITE DEL CUPO.

3.1. EL CLIENTE no podrá exceder el cupo otorgado por EL BANCO, salvo autorización concedida por y en la forma y términos que establezca EL BANCO. La misma regla aplicará para los TITULARES.

3.2. EL BANCO podrá autorizar un extra cupo temporal a la tarjeta de crédito a nombre de EL CLIENTE, con el fin de permitir la realización de aquellas transacciones solicitadas por un establecimiento de comercio, a petición de EL CLIENTE, que excedan el cupo disponible. En todo caso, dicho extra cupo no deberá entenderse como un cupo adicional.

3.3. Las compras realizadas en el exterior con Tarjetas de Crédito MasterCard emitidas por EL BANCO, se liquidarán por la franquicia respectiva, realizando la conversión de la moneda original de la transacción a dólares de los Estados Unidos de América. Luego dicha suma será convertida a la moneda legal colombiana a la tasa de conversión utilizada por Redeban Multicolor S.A. o la red que haga sus veces. Dichas conversiones varían dependiendo de algunos factores como son: tasa de compra, tasa de conversión, la tasa de apertura del mercado y la tasa de negociación de la divisa, entre otros.

3.4. EL BANCO se reserva la facultad de establecer límites o restricciones transaccionales con el fin de prevenir o proteger a EL CLIENTE de posibles fraudes con la Tarjeta.

CUARTA: ESTADOS DE CUENTA.

4.1. EL BANCO enviará mensualmente a EL CLIENTE un estado de cuenta (el "estado de cuenta") del cupo de crédito en el que detallará entre otros: (I) La fecha de realización de la transacción; (II) La fecha de corte del periodo al que corresponda el estado de cuenta; (III) El número de cuotas a que se difiere el consumo, las cuotas pagadas y las que se encuentran pendientes; (IV) Los cargos y abonos realizados durante el periodo por EL CLIENTE y los TITULARES; (V) La fecha de pago límite; (VI) La suma a pagar por EL CLIENTE, la cual deberá cancelar EL CLIENTE sin que haya lugar a requerimiento alguno, por cuanto renuncia a ellos, aceptando desde ahora los plazos y las condiciones fijados en aquel, incluyendo los consumos realizados y que por algún motivo sean facturados posteriormente por EL BANCO; (VII) La tasa efectiva aplicable a la transacción; (VIII) La suma de pago diferido o pendiente y (IX) El monto total adeudado por EL CLIENTE.

4.2. En los siguientes eventos, EL BANCO generará el estado de cuenta, con el fin de que EL CLIENTE pueda consultarlo a través de "Banca en Línea" o solicitar copia del mismo en cualquier oficina: (I) en los meses en que no se haga uso del cupo de crédito o (II) cuando la utilización del cupo de crédito sea inferior a la cuantía establecida como mínima, de acuerdo con la Política definida por EL BANCO.

4.3. EL CLIENTE acepta las tasas de interés corriente y moratorio que determine EL BANCO, para la fecha en que esta entidad las liquide y sean informadas en cada facturación mensual, las cuales en ningún caso podrán exceder el límite máximo legal permitido.

QUINTA: PAGOS.

5.1. EL CLIENTE pagará la suma a su cargo, a más tardar, en la fecha de pago indicada y en los lugares habilitados para dicho efecto y por los medios y mecanismos determinados por EL BANCO.

5.2. Cuando EL CLIENTE desee acogerse al crédito diferido que le conceda EL BANCO deberá cancelar el valor indicado por EL BANCO en el momento de solicitar el servicio.

5.3. Si EL CLIENTE no cancela oportunamente el valor indicado por EL BANCO para el crédito diferido, EL BANCO le podrá exigir el pago total a su cargo, junto con los intereses de mora, corrientes y cualquier otra suma que se liquide a las tasas que para estos efectos establezca EL BANCO, dentro de los límites permitidos por la autoridad competente y por la ley, así como los valores por concepto de servicios establecidos en la Cláusula 7.

5.4. El pago por la utilización del cupo de crédito con la Tarjeta en moneda extranjera (I) no podrá diferirse a un plazo superior a veinticuatro (24) meses mediante cuotas sucesivas mensuales, sin perjuicio de lo que en el futuro disponga EL BANCO y (II) Las compras realizadas en el exterior con Tarjetas de Crédito MasterCard emitidas por Banco Falabella, se liquidarán por la franquicia respectiva, realizando la conversión de la moneda original de la transacción a dólares de los Estados Unidos de América. Luego dicha suma será convertida a la moneda legal colombiana a la tasa de conversión utilizada por Redeban Multicolor S.A. o la red que haga sus

veces. Dichas conversiones varían dependiendo de algunos factores como son: tasa de compra, tasa de conversión, tasa de apertura del mercado y tasa de negociación de la divisa, entre otros.

5.5. La utilización de la Tarjeta en moneda legal colombiana se diferirá en cuotas mensuales en los plazos autorizados que indique EL CLIENTE en el comprobante de utilización, las cuales no podrán exceder los plazos máximos señalados por EL BANCO o por autoridad competente. Si EL CLIENTE no lo señala, el pago de las utilidades no serán diferidas, sin perjuicio de los que en el futuro disponga EL BANCO y/o de lo que establezcan las disposiciones legales aplicables.

5.6. Los pagos realizados por EL CLIENTE serán aplicados en el orden que se señala a continuación:

- Gastos de cobranza, los cuales se causarán a partir de los dieciséis (16) días de mora, siempre que se haya desplegado gestión de cobro por parte de EL BANCO o las entidades externas autorizadas.
- Impuestos (4 x 1.000) (de existir)
- Comisiones (Cuota de manejo, Comisión de avances y todas aquellas establecidas en el tarifario que podrá ser consultado en www.bancofalabella.com.)
- Intereses de mora (de existir)
- Intereses corrientes
- Capital facturado
- Abono a Cuenta de Ahorros PAC Premio (de existir)
- Capital compras y/o avances en orden de antigüedad

SEXTA: INTERESES.

6.1. La utilización de la Tarjeta causará un interés remuneratorio a la tasa establecida por EL BANCO para el cupo de crédito, sin que pueda exceder el límite máximo legal, por los consumos y avances en efectivo que realice EL CLIENTE con la Tarjeta. Los intereses se calcularán sobre el saldo de capital adeudado.

6.2. Si EL CLIENTE no paga oportunamente las sumas a su cargo deberá pagar a EL BANCO un interés moratorio equivalente a la máxima tasa legalmente permitida, sin que para su causación o cobro se requiera constitución en mora previa, ni requerimiento de ningún tipo.

6.3. De poder utilizarse la tarjeta en el exterior o por Internet, así como obtener avances en efectivo, domésticos o internacionales, dichas utilidades conllevarán el diferimiento a los plazos que para el efecto EL BANCO tenga establecidos en sus políticas, los cuales serán informados a EL CLIENTE por los medios de información y publicidad establecidos por las normas aplicables. EL CLIENTE ha sido debidamente informado y declara que conoce lo siguiente: a) Que las comisiones por los retiros de avances en efectivo por medio de cajeros automáticos o en oficinas bancarias y las comisiones por compras realizadas en el exterior o por internet, tienen por objeto retribuir a EL BANCO las labores tecnológicas, de servicio al cliente y administrativas en que incurre para la prestación de estos servicios; b) Que la cuota de manejo de la Tarjeta de Crédito tiene por objeto remunerar a EL BANCO la disponibilidad del crédito que ha otorgado a EL CLIENTE, así como los gastos operacionales y administrativos en que incurre EL BANCO para la prestación del servicio de Tarjeta de Crédito. Por lo anterior, EL CLIENTE acepta en

cuanto a comisiones, cuota de manejo, seguros, intereses remuneratorios o moratorios o demás cargos o costos relacionados con el servicio de Tarjeta de Crédito, las tarifas y tasas que para estos efectos establezca EL BANCO dentro de los límites permitidos por la ley. EL BANCO se reserva el derecho de modificar las tarifas y tasas, las cuales serán debidamente informadas a los usuarios, de conformidad con lo establecido en la ley. Las solicitudes que realice EL CLIENTE que impliquen para EL BANCO labores operativas adicionales a las realizadas ordinariamente para la administración del servicio de Tarjeta de Crédito, deberán ser pagadas por EL CLIENTE previamente a la atención de la solicitud por parte de EL BANCO. Las anteriores comisiones, cuota de manejo, seguros y demás costos relacionados con el servicio de Tarjeta de Crédito no están incluidas dentro de los créditos otorgados a través de la Tarjeta de Crédito.

EL CLIENTE acepta en cuanto a intereses remuneratorios, de mora, y cualquier otra suma que se liquide, las tasas que para estos efectos establezca EL BANCO, dentro de los límites permitidos por la ley. Igualmente acepta las fijadas por EL BANCO o por cualquier franquicia como cuota de manejo nacional, cuota de manejo por utilidades internacionales o por internet en un sitio web del exterior, costo de reposición, seguro, comisiones por cambio de cheques y comisiones por utilidades internacionales. Las decisiones de EL BANCO en estos casos se comunicarán a EL CLIENTE mediante comunicación escrita remitida en el estado de cuenta, así como por los medios de información y publicidad establecidos por las normas aplicables.

6.4. Las compras nacionales e internacionales de EL CLIENTE realizadas a una cuota no generarán intereses corrientes, siempre y cuando se realice el pago hasta la fecha límite de pago informada en el estado de cuenta (extracto). Si el pago se realiza después de la fecha límite señalada en el extracto, habrá lugar al cobro de intereses corrientes causados desde la fecha de la transacción hasta la fecha límite de pago, y a partir de esta, al cobro de intereses de mora y gastos de cobranza, de ser el caso, los cuales serán cobrados desde el primer extracto recibido después de haber realizado la transacción.

6.5. Los Avances a una cuota generan intereses corrientes desde la fecha de la transacción hasta la fecha límite de pago.

6.6. Las comisiones o avances diferidos a más de una cuota generarán intereses corrientes desde el día en que el cliente realiza la transacción. No obstante lo anterior, los intereses corrientes de compras o avances internacionales diferidas entre 2 y 36 cuotas se visualizarán a partir del segundo extracto.

SÉPTIMA: CUOTA DE MANEJO Y OTROS.

7.1. Sin perjuicio del cobro de interés a que haya lugar, EL BANCO podrá cobrar a EL CLIENTE los montos que periódicamente determine y comunique a EL CLIENTE por concepto de: (I) la administración del cupo de crédito, (II) la disposición del cupo y (III) la utilización de la tarjeta en ciertos establecimientos o para ciertas transacciones específicas, tales como avances en efectivo o retiros en efectivo a través de cajero automático, entre otros.

7.2. EL BANCO podrá contratar con terceros la gestión de cobranza u otros servicios asociados a esta, correspondiente a la tarjeta de crédito, y cuyos costos a cargo del CLIENTE podrán ser consultados por este en www.bancofalabella.com.co / tasas y tarifas, o a través de los canales que EL BANCO establezca para el efecto.

7.3. Las comisiones, cuotas de manejo y demás costos relacionados con el servicio y/o uso de la tarjeta, no se reputan incluidos dentro de los intereses por los créditos otorgados a través de la tarjeta.

7.4. Las comisiones y tarifas que cobra EL BANCO por el uso de la tarjeta de crédito son:

- Cuota de manejo.
- Por consulta y realización de avances.
- Por solicitud de copias de vouchers de las compras realizadas con las Tarjetas de Crédito presentadas al Banco Falabella.
- Gastos de cobranzas, los cuales se causarán a partir de los dieciséis (16) días de mora, siempre que haya gestión de cobro.
- Accesos a salas VIP de aeropuertos (aplica para la tarjeta de crédito CMR Banco Falabella MasterCard Black).

7.5. EL BANCO no cobra ninguna comisión por compras internacionales. Sin embargo, la Franquicia Mastercard cobra de forma directa una comisión por conversión de moneda, la cual se encuentra en el tarifario que podrá ser consultado en www.bancofalabella.com.

OCTAVA: EXTRAVÍO O ROBO DE LA TARJETA.

8.1. El robo de la Tarjeta de Crédito impone la obligación de custodiaria de modo que ninguna otra persona

pueda hacer uso de ella.

8.2. EL CLIENTE custodiará diligentemente la tarjeta de crédito física, no permitirá su uso por terceros, ni divulgará la clave y se abstendrá de mantener la clave y la tarjeta en un mismo lugar. Para la Tarjeta de Crédito Digital disponible en la App Banco Falabella se requiere por parte de EL CLIENTE, la custodia y cuidado del teléfono celular en el que fue instalada dicha aplicación, así como de las claves de autenticación para el ingreso a la App Banco Falabella.

8.3. En caso de pérdida, hurto o extravío de la tarjeta de crédito física o del teléfono celular en el cual se encuentre instalada la App Banco Falabella y se puede visualizar la tarjeta de crédito digital, sin perjuicio de su responsabilidad legal, EL CLIENTE deberá comunicar de tal situación a EL BANCO inmediatamente a través de los mecanismos dispuestos por EL BANCO y debidamente informados a EL CLIENTE, los cuales estarán disponibles durante las veinticuatro (24) horas de todos los días del año para que EL CLIENTE pueda proceder a bloquear la tarjeta, ante lo cual, EL BANCO procederá a bloquear en forma inmediata la tarjeta con el fin de impedir su uso.

8.4. EL BANCO se reserva el derecho de efectuar las averiguaciones y requerir la información necesaria a EL CLIENTE, para confirmar la pérdida, hurto o extravío que le ha sido informada, sin perjuicio de la suspensión de la disponibilidad del cupo de crédito, lo cual procederá desde el momento en que EL CLIENTE haya informado a EL BANCO acerca de la pérdida o hurto de la tarjeta física o del teléfono celular en el cual se encuentre instalada la App Banco Falabella y se puede visualizar la tarjeta de crédito digital. Con esta información y cualquier otra adicional que EL BANCO requiera de EL CLIENTE, EL BANCO procederá a realizar los análisis y verificaciones del caso, con el fin de establecer el nivel de responsabilidad de EL CLIENTE y/o EL BANCO.

8.5. En caso de expedir una nueva tarjeta, EL BANCO lo efectuará en el modo, tiempo, lugar y costo que este determine y que se someterá a este reglamento. EL CLIENTE no asumirá responsabilidad por la utilización de la tarjeta realizada después de la recepción por parte de EL BANCO de la notificación informando acerca de la pérdida, hurto o extravío de la tarjeta. Dicha notificación solo podrá hacerse a través de cualquiera de los mecanismos de suspensión y cancelación de la tarjeta dispuestos por EL BANCO para el efecto, los cuales serán informados a EL CLIENTE al momento de la entrega de la tarjeta y además los que se comuniquen, en la medida en que se instituyan nuevos mecanismos.

8.6. EL CLIENTE autoriza irrevocablemente a EL BANCO para trasladar a su nueva tarjeta, dado el caso que EL BANCO la expida, el saldo pendiente por la utilización de la tarjeta extraviada hasta el momento en que EL CLIENTE ponga en conocimiento de EL BANCO dicho extravío, la cual quedará cobijada por los términos del presente reglamento.

NOVENA: INFORMACIONES DEL CLIENTE.

9.1. Sin perjuicio de las disposiciones legales aplicables o de las pautas dadas por la Corte Constitucional, EL CLIENTE autoriza de manera expresa e informada irrevocablemente, en los casos en que la ley lo permita, a EL BANCO o a cualquier entidad vinculada a EL BANCO y a quien en el futuro ostente la calidad de cesionario de alguna de las entidades mencionadas para, sin que por ello asuman responsabilidad alguna, a: 1) Reportar a las autoridades tributarias, aduaneras o judiciales la información que requieran para cumplir sus funciones de controlar y velar el acatamiento de los deberes, constitucionales y legales de EL CLIENTE. 2) Solicitar y consultar a los operadores de información sus datos (financieros, comerciales, etc.), con el fin de a) obtener información referente a las relaciones comerciales establecidas con cualquier otra entidad; b) confirmar datos; c) elaborar estudios de mercado, investigaciones comerciales o estadísticas; d) establecer y mantener una relación contractual con EL BANCO y/o entidades vinculadas; e) evaluar los riesgos derivados de una relación contractual vigente o por establecerse; f) adelantar cualquier trámite ante una autoridad pública o una persona privada; g) ofrecer productos y/o servicios financieros o productos y/o servicios en general, en desarrollo del objeto social de EL BANCO o sus vinculados.

9.2. EL CLIENTE entiende que la permanencia de la información del dato negativo o positivo, según sea el caso, será la que la legislación correspondiente señale, siendo responsabilidad de los operadores de bancos de datos de información velar por su debido cumplimiento.

9.3. EL CLIENTE autoriza irrevocablemente a EL BANCO a que le informe por cualquier medio que se encuentre suministrado en sus bases de datos (teléfono, correo electrónico, dirección de residencia y de correspondencia y cualquier otro) el estado de sus obligaciones, la fecha de pago, los medios de pago y cualquier otra información que estime deba conocer.

DÉCIMA: PUBLICIDAD COMERCIAL.

EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para que le envíe periódicamente publicidad comercial, por medios impresos o electrónicos, de productos y servicios propios y de terceros.

DECIMAPRIMERA: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO.

EL BANCO se reserva el derecho a ampliar, modificar, restringir o suprimir los productos y/o servicios que presta a través de la tarjeta, así como a modificar los términos y condiciones establecidos en el presente reglamento. Para el efecto, regirá el procedimiento de notificación y los demás preceptos establecidos en la Cláusula Decimosegunda de las DISPOSICIONES GENERALES PARA TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Aditionalmente, en caso de que EL CLIENTE no acepte las condiciones notificadas, deberá, devolver la tarjeta y cancelar la totalidad de los saldos por pagar a favor de EL BANCO, quedando desde entonces terminado este contrato.

DECIMASEGUNDA: VIGENCIA DE LA LÍNEA DE CRÉDITO Y DE LA TARJETA.

12.1. El cupo de crédito y la tarjeta tendrán una duración inicial definida por EL BANCO, la cual será informada en el momento de la entrega de la tarjeta física a EL CLIENTE o que se podrá consultar por parte de EL CLIENTE en su Tarjeta de Crédito Digital, a través de la App Banco Falabella.

12.2. Sin embargo, el término del cupo de crédito se prorrogará automáticamente por el mismo periodo por el que se renueve la tarjeta, salvo que cualquiera de las partes comunique a la otra su decisión de no prorrogarlo.

12.3. EL CLIENTE se obliga a actualizar anualmente su información anexando los documentos correspondientes y a notificar por escrito a la oficina respectiva de EL BANCO todo cambio de dirección. Cuando se ausente temporal o definitivamente, se obliga a indicar con la debida anticipación la dirección de la persona a quien deben remitirse los estados de cuenta para su pago. El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones facultará a EL BANCO a dar por terminado el presente contrato, en cualquier momento y mediante carta dirigida a la dirección registrada del cliente.

12.4. Con fundamento en el análisis de EL CLIENTE que EL BANCO realice periódicamente, incluido su comportamiento crediticio, EL BANCO podrá reducir, ampliar o revocar el cupo de crédito otorgado a EL CLIENTE, lo cual será comunicado a éste, por cualquiera de los medios utilizados habitualmente por EL BANCO, mínimo dos (2) días calendario de antelación cuando se trate de aumento del cupo, y cuando se trate de disminución o revocación del cupo, el aviso se enviará a más tardar al segundo día hábil siguiente a la decisión.

DECIMATERCERA: TERMINACIÓN UNILATERAL.

Las partes podrán en cualquier tiempo terminar unilateralmente el presente contrato, caso en el cual EL CLIENTE devolverá inmediatamente la tarjeta y se harán exigibles de inmediato la totalidad de las sumas de dinero que adeude a EL BANCO, incluidas las sumas estipuladas en la cláusula séptima del presente reglamento. La cancelación de la tarjeta se hará efectiva cuando se acredite a favor de EL BANCO el pago de

la totalidad de las sumas adeudadas y será de absoluta responsabilidad de EL CLIENTE pagar a los establecimientos nacionales o extranjeros los saldos pendientes derivados de consumos con autorización de su parte para efectuar cargos periódicos a su tarjeta. Para efectos de la cancelación de la tarjeta de crédito por parte de EL CLIENTE, éste podrá solicitar a través de la Línea de Atención al Cliente o en cualquiera de las oficinas de EL BANCO, a nivel nacional

DECIMACUARTA: CANCELACIÓN ANTICIPADA.

En los siguientes casos EL BANCO podrá cancelar anticipadamente la tarjeta, caso en el cual declarará vencido el plazo de la totalidad de las deudas a cargo de EL CLIENTE y este deberá restituir inmediatamente la tarjeta:

- 1) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato y a cargo de EL CLIENTE.
- 2) El no pago dentro de los términos y condiciones concedidos en el estado de cuenta de cualquier suma o cuota que este adeuda.
- 3) El uso de la tarjeta para fines no previstos o en cuantía superior a los límites establecidos por EL BANCO.
- 4) El giro de cheques a favor de EL BANCO que resulten impagados total o parcialmente.
- 5) Cuando alguna autoridad competente del Estado adelante investigaciones o acciones relacionadas con hechos ilícitos presuntamente realizados por EL CLIENTE y que se encuentren enmarcados dentro de los análisis del SARLAFT.
- 6) El detrimento de la situación económica de EL CLIENTE en una proporción que, a juicio de EL BANCO, le afecte la posibilidad de atender el pago de las cuotas de la Tarjeta de Crédito, o la admisión de EL CLIENTE a cualquier proceso de naturaleza concursal.
- 7) Cuando le sea cancelada cualquiera de las Tarjetas de Crédito que posea, por causas imputables a EL CLIENTE.
- 8) Por la muerte de EL CLIENTE, lo cual dará derecho a EL BANCO para exigir la totalidad de la deuda a cualquiera de sus herederos.
- 9) Por incapacidad total y permanente de EL CLIENTE.
- 10) Por las causales pactadas en los pagarés emitidos por EL CLIENTE y en los documentos de crédito emitidos por EL BANCO.
- 11) Por suministrar informes inexactos o falsos en estados financieros, solicitud de productos, declaraciones o documentos que presente a EL BANCO o cuando incumpla su obligación de actualizar anualmente sus datos.
- 12) En caso de que EL CLIENTE cometiere cualquier tipo de fraude contra EL BANCO, otros establecimientos financieros o contra cualquier tipo de franquicia de Tarjetas de Crédito.
- 13) Cuando EL CLIENTE aparezca como deudor moroso en un establecimiento de crédito por un tiempo superior a noventa (90) días.
- 14) En caso de que EL CLIENTE deje de cumplir con los parámetros establecidos por el Sistema de Administración del Riesgo Crediticio al que se encuentra sometido EL BANCO, para que EL CLIENTE pueda ser sujeto de crédito de EL BANCO.
- 15) Cuando se presente otro hecho que vaya en contra del correcto manejo de la cuenta o cupo de crédito, en perjuicio de EL BANCO, del sistema financiero o del público en general.
- 16) Por periodos de inactividad prolongados, mayores a 12 meses, en los cuales no se presente ningún tipo de transaccionalidad con la tarjeta por parte de EL CLIENTE, tales como compras o pagos.
- 17) En los demás casos previstos por la ley.

DECIMAQUINTA: EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

EL BANCO no asume responsabilidad en caso de que cualquier establecimiento afiliado a la red o redes de la tarjeta se niegue a admitir el uso de la tarjeta y tampoco será responsable de la cantidad, calidad, marca, prestación o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que adquiera u obtenga EL CLIENTE con la tarjeta, asuntos todos que deberán ser resueltos directamente por EL CLIENTE, con el proveedor o afiliado.

DECIMASEXTA: IMPUESTOS.

Cualquier tributo que grave o pudiera en el futuro gravar la relación entre EL CLIENTE y EL BANCO, será de cuenta y cargo de EL CLIENTE.

DECIMASEPTIMA: CESIONES.

EL BANCO podrá, sin necesidad de obtener el consentimiento previo de EL CLIENTE: (I) ceder su posición en la línea de crédito, (II) ceder total o parcialmente los derechos derivados del cupo de crédito, (III) ceder o endosar los comprobantes, vouchers y/o pagarés, y (IV) ceder o endosar comprobantes electrónicos para los cuales EL CLIENTE haya utilizado la tarjeta.

DECIMOACTAVA: OTRAS AUTORIZACIONES.

EL CLIENTE autoriza, irrevocablemente, a EL BANCO: (I) a retener la tarjeta, (II) con el fin de procurar el cabal cumplimiento del reglamento y de cualquier otro vínculo entre EL BANCO y EL CLIENTE, llenar los espacios en blanco dejados por EL CLIENTE en cualquier documento de acuerdo con las instrucciones impartidas por EL CLIENTE, (III) para que, en caso de incumplimiento de las obligaciones emanadas del presente reglamento, tanto EL BANCO como los establecimientos afiliados a la red autorizadora puedan retener la tarjeta con sujeción a las normas legales y administrativas que se impartan al respecto, las cuales formarán parte del Manual de Procedimiento respectivo, (IV) para llenar los espacios en blanco de los pagarés títulos valores o documentos que para tal efecto determine EL BANCO, de acuerdo con las instrucciones previamente impartidas por EL CLIENTE de conformidad con lo dispuesto en el artículo 622 del Código de Comercio, (V) para que cobre ejecutivamente cualquier saldo a su cargo correspondiente a la Tarjeta de Crédito que se reglamenta, incluyendo intereses moratorios a la tasa legal más alta vigente, con la sola presentación del estado de cuenta o de los pagarés suscritos para el efecto, (VI) para que EL BANCO en caso de mora de EL CLIENTE en el pago de la Tarjeta de Crédito, bloquee los demás créditos y/o cupos originados en créditos y en general cualquier producto que corresponda a contrato de apertura de crédito, (VII) para que EL BANCO aplique los pagos extraordinarios que realice EL CLIENTE a compras, avances en efectivo y/o cargos, de acuerdo con las políticas de EL BANCO, las cuales serán informadas a EL CLIENTE por los medios de información y publicidad establecidos por las normas aplicables, (VIII) para avisar en su Cuenta de Ahorros y/o Corriente o para debitar de cualquier suma o depósito que tenga, sin previo aviso, todas las sumas que por cualquier concepto EL CLIENTE o uno, o todos los firmantes del presente reglamento esté adeudando a EL BANCO. En caso de cobro extrajudicial o judicial serán por cuenta de EL CLIENTE todos los gastos del proceso honorarios del abogado o que se causen por su recaudo, los cuales serán informados previamente a su cobro. En caso de cobro judicial o extrajudicial, serán por cuenta de EL CLIENTE todos los gastos de la cobranza que se causen por el recaudo. EL CLIENTE acepta que los pagos que realice después de entrado en mora igual o superior a 16 días, se apliquen como primera medida a gastos de cobranza.

(X) Para que en caso de bloqueo y/o reemplazo de su tarjeta, a compartir los datos de la nueva tarjeta tales como número y fecha de vencimiento, se carguen los pagos o actualicen los registros que previamente EL CLIENTE le haya autorizado a los comercios y que estén asociados al número de la tarjeta anterior.

DECIMANOVENA: OFRECIMIENTOS COMERCIALES.

19.1. Los bienes o servicios ajenos del Cupo de Crédito que EL BANCO le ofrezca a EL CLIENTE deberán ser aceptados o rechazados de manera expresa por parte de EL CLIENTE. No obstante, EL BANCO no podrá

realizar los ofrecimientos bajo mecanismos que conlleven una presunción de la aceptación de EL CLIENTE.
19.2. EL CLIENTE autoriza irrevocablemente a EL BANCO a grabar las llamadas telefónicas en las que se efectúen estos ofrecimientos a fin de guardar constancia de la aceptación o rechazo.

VIGESIMA: DOMICILIO.

20.1 EL CLIENTE señala como su domicilio el indicado en la solicitud, al cual se le enviarán todas las comunicaciones y notificaciones que se deriven del presente reglamento. EL CLIENTE está obligado a notificar por escrito a EL BANCO cualquier cambio de su domicilio.

20.2. EL CLIENTE será responsable de los eventuales daños y perjuicios causados a EL BANCO o a terceros que se ocasionen como consecuencia del incumplimiento de esta obligación.

VIGESIMAPRIMERA: LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLES.

21.1. Este reglamento se rige por la ley colombiana.

21.2. Los conflictos derivados de este reglamento y del cupo de crédito se someterán a la jurisdicción de la República de Colombia.

VIGESIMASEGUNDA: ACEPTACIÓN DE EL BANCO.

Mediante la firma de este documento, EL CLIENTE expresa su aceptación y consentimiento al presente reglamento.

CONDICIONES GENERALES DE UTILIZACIÓN DEL PIN

Con el objeto de permitir la utilización de las Tarjetas Débito y Crédito entre EL BANCO y EL CLIENTE se ha convenido adicionar el contrato de Cuenta Corriente y/o Ahorros conforme a las siguientes cláusulas, las cuales contienen las condiciones de utilización y medidas de seguridad que EL CLIENTE debe tener en cuenta para la utilización del PIN de las Tarjetas Débito y Crédito. Para todos los efectos la palabra PIN es equivalente a la clave que permite el acceso a los servicios y beneficios de las Tarjetas Débito y Crédito.

1. DE LA CUSTODIA Y SEGURIDAD DEL PIN.

1.1. EL CLIENTE es el único responsable del manejo, administración y confiabilidad del PIN que él mismo ha generado en los sistemas de información de EL BANCO. Por tanto debe mantener la confidencialidad y reserva.

1.2. Como consecuencia de lo anterior, se tendrá como medio de prueba de las operaciones identificadas con el PIN, entre otros, el registro, listado o impresiones que lleve EL BANCO en sus sistemas de información o cualquier otro medio de prueba del que disponga EL CLIENTE. EL CLIENTE faculta a EL BANCO para cargar en Cuenta Corriente y/o de Ahorros el valor de los costos correspondientes de las operaciones, cuotas de manejo y demás costos originados en el uso del PIN como consecuencia de un error por acción u omisión atribuible a EL CLIENTE en el uso del PIN. EL CLIENTE se hace responsable de las consecuencias de toda revelación del PIN a terceras personas.

En caso de presentarse un uso indebido del PIN, EL BANCO se reserva la facultad de realizar una investigación, para determinar la responsabilidad de las partes en las transacciones realizadas en las mencionadas circunstancias.

1.3. EL CLIENTE acepta que el PIN será el mecanismo de identificación que EL BANCO, aplicará para identificarlo como el titular de las Tarjetas Débito y Crédito de EL BANCO, el cual le permitirá tener acceso al portafolio de productos y servicios actuales y futuros, así como el acceso a los canales de atención propios o producto de alianzas comerciales con terceros, tales como el uso de redes de cajeros automáticos.

1.4. EL CLIENTE se obliga a informar a EL BANCO a la mayor brevedad posible, cualquier incidente que origine riesgos de uso indebido del PIN, así como a seguir los procedimientos establecidos para el bloqueo y generación de nueva clave, cuando sea necesario.

2. DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE SE ACCEDEN MEDIANTE EL PIN.

2.1. EL CLIENTE declara que las transacciones realizadas por los canales a que tiene acceso en virtud del PIN, no tienen origen, fin o destino ilícito o prohibido por la ley o autoridad competente, ni se encuentran relacionadas con actividades de lavado de activos o financiación del terrorismo.

2.2. Para todos aquellos servicios que se acceden mediante el uso del PIN, donde es EL CLIENTE el que determina las operaciones y transacciones a realizar, así como la cuantía de las mismas, en caso de presentarse cualquier error en la utilización de los servicios atribuible a EL CLIENTE, EL BANCO dispondrá de todos los medios a su alcance para aclarar los hechos.

2.3. EL BANCO aceptará de EL CLIENTE instrucciones para transferir fondos entre cuentas del mismo cliente, hasta por la suma máxima determinada por EL BANCO, correspondiente al total de las transacciones efectuadas durante el día, una vez verificado que haya fondos suficientes para cubrir la operación y previamente matriculadas con antelación las Cuentas de Ahorro o Corriente dentro de EL BANCO y de otras entidades financieras. Una vez recibidas las instrucciones no será posible revocar o cancelar la instrucción ya dada e ingresada en el sistema. EL BANCO podrá ampliar o disminuir esta cobertura, comunicando tal decisión por aviso escrito enviado a EL CLIENTE con cinco (5) días corrientes de anticipación a la fecha de implementación.

2.4. EL CLIENTE se obliga a observar en forma estricta las instrucciones que sobre la utilización del PIN le informe EL BANCO. En caso de presentarse transacciones no reconocidas por EL CLIENTE en las que se haya utilizado EL PIN, EL BANCO procederá a realizar los análisis y verificaciones del caso, con el fin de establecer el nivel de responsabilidad de EL CLIENTE y/o EL BANCO.

2.5. EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para que todas las conversaciones telefónicas y transacciones efectuadas por este servicio sean grabadas. Dichas grabaciones serán propiedad de EL BANCO y podrán ser usadas para resolver desacuerdos y como medios de prueba.

2.6. Este servicio terminará automáticamente en la misma fecha en que por cualquier causa termine alguno o todos los productos que EL CLIENTE tiene con EL BANCO.

2.7. EL CLIENTE autoriza expresamente a EL BANCO a realizar el cargo a sus Tarjetas Débito y Crédito, por los montos señalados en cada operación, así como por los impuestos y comisiones que se derivan de cada operación y que correspondan a las tasas y tarifas vigentes, a la fecha de realización de cada transacción.

AUTORIZACIÓN DE DÉBITO AUTOMÁTICO

1. DÉBITO AUTOMÁTICO – TARJETA DE CRÉDITO Y CRÉDITO DE CONSUMO

PRIMERA: OBJETO.

El Débito Automático es el servicio en virtud del cual EL BANCO, previamente autorizado por EL CLIENTE, debita de la Cuenta de Ahorros o Cuenta Corriente seleccionada, el valor que corresponda a la opción de pago escogida al momento de inscripción del servicio respecto de la Tarjeta de Crédito CMR Banco Falabella o para el pago de la cuota mensual del Crédito de Consumo, del titular o de un tercero. EL BANCO debitará mensualmente el valor facturado. En ningún caso se debitarán pagos parciales. En caso de que EL CLIENTE se encuentre en mora, se debitará la cuota del mes y la(s) cuota(s) pendiente(s) más los intereses de mora correspondientes.

SEGUNDA: DURACIÓN DEL SERVICIO.

La prestación del servicio definido en el presente capítulo es indefinida; no obstante, EL CLIENTE podrá dar por terminado la prestación de este servicio, en cualquier momento a través de los canales que EL BANCO habilite para

tal fin.

TERCERA: OBLIGACIONES DEL BANCO.

a) Realizar el Débito Automático de la Cuenta de Ahorros o Cuenta Corriente autorizada por EL CLIENTE del valor facturado, a más tardar el día de la fecha de pago. No obstante, EL BANCO informará a EL CLIENTE al momento de realizar su inscripción la fecha a partir de la cual quedará activo el servicio, así como la forma de ejecución del Débito Automático. b) Informar a EL CLIENTE los valores debitados, a través de los estados de cuenta, consultas a través de la página de internet www.bancofalabella.com.co y/o de los mecanismos que EL CLIENTE escoja al momento de la inscripción del servicio o con posterioridad a este.

PARÁGRAFO 1: EL BANCO realizará el Débito Automático autorizado en la medida que haya recursos disponibles en la cuenta seleccionada y que esta se encuentre habilitada para realizar débitos. En consecuencia, no es procedente prestar este servicio a cuentas que se encuentren en un estado diferente a "activa".

PARÁGRAFO 2: EL BANCO prestará este servicio solamente para las Cuentas de Ahorros o Cuentas Corrientes individuales.

CUARTA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

a) Mantener dineros disponibles en la cuenta respectiva para hacer los débitos correspondientes. b) Hacer seguimiento a los Débitos Automáticos efectuados por medio de los canales habilitados por EL BANCO.

PARÁGRAFO: la inexistencia de fondos en las cuentas autorizadas por EL CLIENTE que impida a EL BANCO realizar el Débito Automático respectivo, no exonera al titular de las obligaciones de efectuar el pago en los canales habilitados por EL BANCO.

QUINTA: CAUSALES DE TERMINACIÓN.

EL BANCO está facultado para terminar la prestación del servicio de Débito Automático, previa notificación a EL CLIENTE, por las siguientes causas: 1) Por incumplimiento de las obligaciones a cargo de EL CLIENTE. 2) En el evento en que el producto donde se deba efectuar el débito o cargo respectivo, presente causales similares a las siguientes: cuenta saldada, cuenta cancelada, cuenta embargada, muerte del titular o proceso de insolvencia del titular.

2. DÉBITO AUTOMÁTICO DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS.

PRIMERA: OBJETO.

El Débito Automático regulado en el presente capítulo es el servicio en virtud del cual EL BANCO, previamente autorizado por EL CLIENTE, debita de la Cuenta de Ahorros o Cuenta Corriente seleccionada, el valor que corresponda para el pago de las facturas u órdenes de pago de servicios públicos y/o privados respecto de los cuales EL BANCO tenga el convenio de recauda respectivo. En ningún caso se debitarán pagos parciales.

Este servicio de Débito Automático se podrá realizar siempre y cuando las facturas u órdenes de pago se encuentren dentro de las fechas vigentes de pago.

SEGUNDA: DURACIÓN DEL SERVICIO.

La prestación del servicio contenido en el presente capítulo es indefinida; no obstante, EL CLIENTE podrá dar por terminado la prestación de este servicio, en cualquier momento a través de los canales que EL BANCO habilite para tal fin.

TERCERA: VALOR.

El costo de la prestación del servicio será el que define EL BANCO de acuerdo con las tarifas vigentes, que estarán publicadas de manera permanente en la página de internet www.bancofalabella.com.co y en las carteleras de las oficinas de EL BANCO, las cuales en caso de modificación deben haber sido avisadas con cuarenta y cinco (45) días calendario de antelación por parte de EL BANCO para que EL CLIENTE ejerza sus derechos, de acuerdo con la reglamentación vigente.

CUARTA: PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

EL BANCO podrá cargar el valor del servicio, afectando la Cuenta de Ahorros o Cuenta Corriente que EL CLIENTE indique, de acuerdo con la forma y frecuencia que la empresa prestadora del servicio o beneficiaria del pago lo determine.

QUINTA: OBLIGACIONES DE EL BANCO.

a) Realizar el Débito Automático de la Cuenta de Ahorros o Cuenta Corriente autorizada por EL CLIENTE del valor facturado, a más tardar el día de la fecha de pago. No obstante, EL BANCO informará a EL CLIENTE al momento de realizar su inscripción, la fecha a partir de la cual quedará activo el servicio así como la forma de ejecución del Débito Automático, definida por las empresas prestadoras del servicio o beneficiarias del pago, de acuerdo con la información suministrada por estas empresas. b) Informar a EL CLIENTE los valores debitados, a través de los estados de cuenta, consultas a través de la página de internet www.bancofalabella.com.co y/o de los mecanismos que EL CLIENTE escoja al momento de la inscripción del servicio o con posterioridad a este.

PARÁGRAFO 1: EL BANCO realizará el Débito Automático autorizado en la medida que haya recursos disponibles en la cuenta seleccionada y que esta se encuentre habilitada para realizar débitos. En consecuencia, no es procedente prestar este servicio a cuentas que se encuentren en un estado diferente a "activa".

PARÁGRAFO 2: EL BANCO prestará este servicio solamente para las Cuentas de Ahorros o Corrientes individuales.

SEXTA: OBLIGACIONES DE EL CLIENTE.

a) Pagar a EL BANCO el valor del servicio, de acuerdo con las tarifas vigentes informadas a EL CLIENTE en los canales habilitados para el efecto. b) Mantener dineros disponibles en la cuenta para hacer los débitos correspondientes. c) Hacer seguimiento a los Débitos Automáticos efectuados por medio de los canales habilitados por EL BANCO.

PARÁGRAFO 1: EL BANCO realizará el Débito Automático para efectuar los pagos correspondientes a las entidades acreedoras, siempre y cuando existan recursos suficientes para ello, en el(los) producto(s) autorizado(s) por EL CLIENTE.

PARÁGRAFO 2: la inexistencia de fondos en las cuentas autorizadas por EL CLIENTE que impida a EL BANCO realizar el Débito Automático respectivo, no exonera al titular de efectuar el pago en las oficinas de las entidades acreedoras o en las demás entidades autorizadas.

SÉPTIMA: CAUSALES DE TERMINACIÓN.

EL BANCO está facultado para terminar la prestación del servicio de Débito Automático, previa notificación a EL CLIENTE, por las siguientes causas: 1) Por incumplimiento de las obligaciones a cargo de EL CLIENTE. 2) En el evento en que el producto donde se deba efectuar el débito o cargo respectivo presente causales similares a las siguientes: cuenta saldada, cuenta cancelada, cuenta embargada, muerte del titular o proceso de insolvencia del titular.

Es facultativo de EL BANCO dar por terminado o no el presente contrato, cuando opere cualquiera de las causales antes referidas. EL BANCO no tendrá que informar a sus clientes sobre la finalización del presente contrato, como consecuencia de la ocurrencia de tales causales.

SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA

PRIMERA.

EL BANCO prestará a EL CLIENTE el servicio de información telefónica, el cual incluye el suministro de información sobre saldos de las cuentas y obligaciones que registre el sistema en el momento de la llamada, tasas de interés y manejo de los diferentes productos que ofrece EL BANCO. Así mismo, EL CLIENTE tiene la posibilidad de solicitar bloqueo de Tarjetas Débito y Crédito y envío de documentos y/o certificaciones relacionadas con sus cuentas, así como con los productos y servicios ofrecidos por EL BANCO, dando cumplimiento a lo establecido en las condiciones generales de cada uno de los productos. También podrá recibir información acerca de cómo realizar cualquier transacción relacionada con sus productos, tales como, transferencia entre sus cuentas, pago de obligaciones, etc. A través del mencionado servicio, EL CLIENTE podrá igualmente, presentar solicitudes, quejas y/o reclamos relacionados con sus cuentas o los servicios prestados por EL BANCO.

SEGUNDA: RESPONSABILIDAD DEL BANCO.

EL BANCO no se responsabiliza por el uso indebido del servicio por parte de personas autorizadas o no por EL CLIENTE. EL BANCO no será responsable por no suministrar la información requerida o no realizar las transacciones solicitadas mediante este servicio, por causas que estén fuera de su control. Por consiguiente, EL CLIENTE asume todas las responsabilidades a que haya lugar como consecuencia de dicha utilización indebida, la cual constituirá causal de terminación de toda la relación con EL BANCO.

TERCERA: HORARIO DE SERVICIO.

EL BANCO determinará el horario en el cual prestará este servicio. Las transacciones solicitadas a través del mismo serán efectivas de acuerdo con los horarios establecidos para el cierre de operaciones de cada una de ellas.

CUARTA: AUTORIZACIÓN.

EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para que, a su criterio se graben las llamadas que efectúe EL CLIENTE al servicio de información telefónica.

PARÁGRAFO: estas grabaciones serán utilizadas únicamente con fines probatorios, respecto de las utilidades que del servicio haga EL CLIENTE.

REGLAMENTO DE LA LÍNEA DE CRÉDITO DE CONSUMO

EL CLIENTE acepta y se obliga a cumplir el presente reglamento para el uso de la línea de crédito que le sea aprobada por EL BANCO de conformidad con las políticas respectivas. La aceptación por parte de EL CLIENTE de los términos y condiciones del presente reglamento no implica obligación para EL BANCO de otorgar crédito alguno. Bajo estas condiciones se registrarán los créditos de consumo.

1. LÍNEA DE CRÉDITO.

1.1. De requerir EL CLIENTE la línea de crédito de consumo de EL BANCO de que trata este reglamento, este se obliga a solicitarlo mediante el procedimiento que EL BANCO tiene previsto para el efecto. La línea de crédito será hasta por el monto que apruebe EL BANCO para ser utilizada por EL CLIENTE por los medios que sean dispuestos por EL BANCO así: (I) por medio de las cajas de las oficinas de EL BANCO; (II) transferencia electrónica, y/o (III) con autorización de EL CLIENTE debidamente suscrita, con desembolso a favor de un tercero. EL BANCO se reserva el derecho de solicitar documentación adicional en cualquier momento, con el fin de establecer la solvencia moral y crediticia de EL CLIENTE, documentación que este se obliga a presentar con prontitud una vez se solicite.

1.2. El monto de la línea de crédito que sea aprobado y las condiciones de desembolso de la misma, serán informadas EL CLIENTE mediante el estado de cuenta y cualquier otro medio que EL BANCO determine y se entenderán como parte integral de este reglamento.

1.3. Durante el plazo de la operación de crédito, EL CLIENTE pagará cuotas mensuales iguales en capital e intereses, contentivas de capital e intereses. Los porcentajes de capital e intereses de la correspondiente cuota variarán en función de la liquidación mensual que se haga de estos últimos.

1.4. EL BANCO podrá incrementar, disminuir, bloquear o cancelar la línea de crédito aprobada, de acuerdo a la evaluación de los diferentes riesgos que EL BANCO realizará de forma periódica tanto a la línea de crédito como EL CLIENTE.

1.5. La línea de crédito a la que se refiere el presente reglamento es independiente de otros créditos que confiera EL BANCO a EL CLIENTE y en consecuencia su utilización es autónoma.

1.6. EL BANCO se reserva el derecho a ofrecer a EL CLIENTE líneas de crédito, de acuerdo con las políticas de riesgo y evaluación crediticia que realice EL BANCO.

1.7. El otorgamiento y desembolso de los créditos que EL BANCO apruebe atendiendo la solicitud de EL CLIENTE de acuerdo a lo establecido en este reglamento, queda sujeto a disponibilidades crediticias y de tesorería; por tanto, EL BANCO no estará obligado a efectuar desembolsos o aplicación de créditos, entre otros, por cambio de las normas sobre encajes; por situación de tesorería; por cierre de cartera; por normas restrictivas de crédito y por cambios en la situación financiera o en el reporte de endeudamiento de EL CLIENTE.

1.8. EL CLIENTE desde ahora reconoce y acepta sin reserva como prueba del desembolso del crédito de consumo, los registros magnéticos y/o electrónicos, y/o llamadas telefónicas realizadas, y/o los comprobantes internos de EL BANCO y/o los registros magnéticos que contengan los datos de las operaciones realizadas por las cantidades allí consagradas.

2. ESTADOS DE CUENTA.

2.1. EL BANCO remitirá mensualmente por correo a la dirección indicada por EL CLIENTE un estado de cuenta en medio físico o electrónico, el cual contendrá el saldo del crédito, el valor de la cuota mensual y la fecha límite de pago, entre otros datos.

2.2. EL BANCO podrá abstenerse de emitir el estado de cuenta cuando no se haga uso de la línea de crédito.

2.3. EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para que remita los estados de cuenta periódicos de la línea de crédito a la dirección de correspondencia física o dirección de correo electrónico registrado en la solicitud, así como información comercial relacionada y demás información correspondiente a las obligaciones de EL CLIENTE.

En todo caso, EL CLIENTE podrá consultar su extracto con posterioridad a la fecha de corte, en cualquiera de los canales de atención habilitados por EL BANCO, tales como, Banca en Línea a través de www.bancofalabella.com.co, app Banco Falabella, oficinas bancarias, única línea verificada de WhatsApp (+571 5878000) y línea de atención al cliente.

Cuando EL CLIENTE sea titular de crédito de consumo y de tarjeta de crédito, EL BANCO podrá enviar los extractos de manera consolidada a la dirección registrada por EL CLIENTE para la Tarjeta de Crédito.

2.4. EL CLIENTE se obliga a actualizar anualmente su información anexando los documentos correspondientes y a notificar por escrito a la oficina respectiva de EL BANCO todo cambio de dirección física y/o electrónica y números telefónicos de contacto. En todo caso EL CLIENTE se obliga a indicar con la debida anticipación la dirección a la que deben remitirse los estados de cuenta para su pago. El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones facultará a EL BANCO a dar por terminado el presente contrato, en cualquier momento y mediante carta dirigida a la dirección registrada del cliente.

3. PAGOS.

3.1. EL CLIENTE pagará la suma a su cargo, a más tardar, en la fecha de pago indicada y en los lugares habilitados para dicho efecto y por los medios y mecanismos determinados por EL BANCO.

3.2. EL CLIENTE podrá realizar prepagos a su línea de crédito, hasta por el monto adeudado, sin que ello cause penalidad o sanciones por parte de EL BANCO.

3.3. El crédito que EL BANCO otorgue a EL CLIENTE se diferirá en cuotas mensuales en el plazo que solicite EL CLIENTE y que haya sido aprobado por EL BANCO, el cual no podrá exceder de los plazos máximos señalados por EL BANCO, plazo que es inmodificable una vez es elegido por EL CLIENTE, salvo por la posibilidad de hacer prepagos.

3.4. En el evento en que EL CLIENTE desee realizar prepagos a su línea de crédito, con el fin de disminuir el valor mensual de la cuota o el plazo de la deuda, el respectivo pago deberá realizarse en las oficinas de EL BANCO a nivel nacional haciendo la debida anotación en el formato de consignación respectivo. Será requisito para realizar el prepagado que la cuota vigente del crédito haya sido pagada.

4. INTERESES.

4.1. La línea de crédito de consumo tendrá una liquidación de intereses mensuales, sobre el valor desembolsado, con la tasa de interés que se encuentre vigente en la fecha del desembolso, y en todo caso, no superará la tasa máxima legalmente permitida.

4.2. Las tasas de interés vigentes se encontrarán publicadas en las oficinas de EL BANCO y en www.bancofalabella.com.co, para conocimiento de EL CLIENTE. La tasa de interés remuneratoria se liquidará a la vigente en el momento de tomar el crédito, y nunca podrá superar la tasa máxima legalmente permitida.

5. COMISIONES Y OTROS.

5.1. Se generará a cargo de EL CLIENTE el pago de una comisión por transferencia a cuentas de otras entidades bancarias (ACH), cuando el cliente solicite que el desembolso de la línea de crédito se realice mediante transferencias a cuentas de otras entidades bancarias del mismo titular. Este valor será el que EL BANCO determine para estas transacciones y cuyo costo le será informado previamente a EL CLIENTE. Además tales valores estarán publicados a través de www.bancofalabella.com.co y/o en las oficinas de EL BANCO.

5.2. EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a: (I) imputar todo pago a: a) Gastos de Cobranza; b) Primas de Seguros; c) Comisiones; d) Intereses de mora; e) Intereses corrientes; f) Capital, en ese orden. (II) contratar con cargo a EL CLIENTE, seguros en beneficio de EL BANCO para amparar el riesgo de no pago de las deudas de EL CLIENTE a favor de EL BANCO, incluyendo el seguro de vida en caso de personas naturales y nombrar como beneficiario de estos a EL BANCO y por ende, (III) a pagar las primas de dichos seguros con cargo a su cuenta. El ejercicio de estas facultades es potestativo de EL BANCO. EL CLIENTE tiene la opción de presentar una póliza de seguro adquirida en otra entidad, diferente de la ofrecida en EL BANCO, siempre y cuando tenga los cubrimientos requeridos para crédito de consumo.

5.3. EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a contratar con terceros, los servicios de cobranza del crédito de consumo y EL CLIENTE acuerda asumir los costos que de ellos se derive, tales como los honorarios que sean necesarios pagar para efectos de llevar a cabo dicha cobranza.

6. TERMINACIÓN UNILATERAL.

6.1. EL CLIENTE podrá en cualquier tiempo terminar unilateralmente el presente contrato, caso en el cual deberá pagar de inmediato la totalidad de las sumas de dinero que adeude a EL BANCO, incluidas las sumas estipuladas en la cláusula quinta del presente reglamento. La cancelación de la línea de crédito se hará efectiva cuando se acredite a favor de EL BANCO el pago de la totalidad de las sumas adeudadas y será de absoluta responsabilidad de EL CLIENTE el pago de los saldos pendientes generados de los créditos desembolsados.

6.2. EL CLIENTE conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca, que EL BANCO, en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, siguiendo la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la materia, y por constituir una causal objetiva, podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso, el presente contrato, cuando su nombre haya sido incluido en listas internacionales tales como ONU, FINCEN y/o OFAC (Office of Foreign Control), o en cualquier otra, de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional. Así mismo, podrá darlo por terminado cuando EL CLIENTE, registre en sus productos como autorizado o apoderado a una persona incluida en cualquiera de estas listas; las autoridades competentes le inicien una investigación o lo hayan condenado por conductas relacionadas con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen; se detecten transacciones y/o una relación comercial entre EL CLIENTE y una persona incluida en las mencionadas listas y/o vinculadas con las actividades ilícitas descritas en la presente cláusula. Cuando la terminación unilateral del contrato corresponda a las circunstancias descritas en la presente cláusula, EL BANCO procederá a comunicar al CLIENTE la cancelación inmediata, sin que opere aviso previo alguno.

7. CANCELACIÓN ANTICIPADA.

En los siguientes eventos, EL BANCO podrá cancelar anticipadamente la línea de crédito, caso en el cual declarará vencido el plazo de la totalidad de las deudas a cargo de EL CLIENTE:

- Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato y a cargo de EL CLIENTE.
- El no pago dentro de los términos y condiciones concedidos en el estado de cuenta de cualquier suma o cuota que este adeude.
- El giro de cheques a favor de EL BANCO que resulten impagados total o parcialmente.
- En caso de que EL CLIENTE fuere perseguido judicialmente y se le embarguen bienes o sea investigado judicialmente por cualquier tipo de delito.
- El detrimento de la situación económica de EL CLIENTE en una proporción que, a juicio de EL BANCO, le afecte la posibilidad de atender el pago de las cuotas de la línea de crédito o la admisión de EL CLIENTE a cualquier proceso de naturaleza concursal.
- Cuando le sea cancelada cualquiera de las Tarjetas de Crédito que posea, por causas imputables a EL CLIENTE.
- Por incapacidad total y permanente de EL CLIENTE.
- Por las causales pactadas en los pagarés emitidos por EL CLIENTE y en los documentos de crédito emitidos por EL BANCO.
- Por suministrar informes inexactos o falsos en estados financieros, solicitud de productos, declaraciones o documentos que presente a EL BANCO o cuando incumpla su obligación de actualizar anualmente sus datos.
- En caso de que EL CLIENTE cometiere cualquier tipo de fraude contra EL BANCO, otros establecimientos financieros o contra cualquier tipo de franquicia de Tarjetas de Crédito.
- Cuando EL CLIENTE aparezca como deudor moroso en un establecimiento de crédito por un tiempo superior a noventa (90) días.
- En caso de que EL CLIENTE deje de cumplir con los parámetros establecidos por el Sistema de Administración del Riesgo Crediticio al que se encuentra sometido EL BANCO, para que EL CLIENTE pueda ser sujeto de crédito de EL BANCO.

8. VENCIMIENTO Y PAGO DE OBLIGACIONES.

EL CLIENTE se acoge a los horarios de actividad y de corte contable de **EL BANCO** para determinar los días de vencimiento y/o pago de las obligaciones a cargo de **EL CLIENTE** y aquellos en que quedarán registradas las operaciones realizadas por el mismo.

9. AUTORIZACIÓN DÉBITOS.

EL CLIENTE autoriza en forma irrevocable a **EL BANCO** para que debite de su Cuenta Corriente o de Ahorros o de cualquier otra cuenta o depósito a su nombre, obligaciones a cargo de **EL CLIENTE** por vencimiento de este crédito o si **EL BANCO** lo da por vencido y los honorarios que se generen por la cobranza de las obligaciones a cargo, en el evento de su no pago oportuno.

10. ORDEN DE IMPUTACIÓN DE LOS PAGOS.

Los gastos de cobranza se descuentan automáticamente del pago efectuado al crédito que registra gestión de cobranza, cuya altura de mora sea igual o superior a 16 días y el saldo restante del pago, se aplicará en el siguiente orden de conceptos por cada crédito: a) Primas de seguro b) Comisiones, c) Intereses de mora, d) Intereses corrientes, e) Capital.

POLÍTICAS DE GESTIÓN DE COBRANZA

Dando cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en su Circular Externa No. 048 del 25 de septiembre de 2008, Banco Falabella S.A. se permite precisar las políticas y actividades que realiza cuando existe un incumplimiento en la atención oportuna del crédito:

1. FUNDAMENTO DE LA GESTIÓN DE COBRO.

BANCO FALABELLA S.A. está obligado frente a **EL CLIENTE** y a los diferentes establecimientos afiliados a pagar las compras y servicios que **EL CLIENTE** adquiere, concediéndole productos de crédito para tal efecto, el cual puede utilizar a través de la Tarjeta de Crédito CMR Banco Falabella, el Crédito de Consumo y la Línea de Sobregiro. Como contraprestación a este servicio, el crédito así concedido debe ser atendido cumplidamente por parte de **EL CLIENTE**, de modo que el retardo en el pago supone un incumplimiento provisional de la obligación que obliga a iniciar una gestión real orientada a lograr el pago atrasado y la actividad de los productos de crédito.

Los productos de crédito de **EL BANCO** que presentan mora en el pago, implica la ejecución de actividades adicionales a las tradicionales de administración de un crédito al día, para lo cual el Banco Falabella S.A. contrata compañías acreditadas en cobranza y recuperación, 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 conlleva un costo, que únicamente se genera, cuando el consumidor financiero incurre y permanece en mora.

2. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE COBRO PREJUDICIAL.

Las políticas de gestión de cobro prejudicial están enfocadas a mantener una relación comercial activa, de tal forma, que **EL CLIENTE** siempre tenga disponible sus productos de crédito para usarlos. Esta gestión se realiza de la siguiente manera:

- Inicialmente se contactará en los números de teléfono y direcciones suministrados por **EL CLIENTE** en el momento del diligenciamiento de la solicitud de vinculación. Es responsabilidad de **EL CLIENTE** mantener los números actualizados en caso de cambio de residencia y/o lugar de trabajo.
- En caso de no ubicarlo en los teléfonos y direcciones suministrados, se recurre a los teléfonos de las referencias y otros incluidos en la solicitud, con el objetivo de ubicarlo y efectuar la gestión de cobro directamente con **EL CLIENTE**.
- 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 mencionada gestión la efectuarán entidades externas a el Banco Falabella S.A. especializadas en el tema de cobranza y normalización de cartera.
- Estas casas externas están autorizadas para efectuar acuerdos de pago y no están autorizadas para recibir pagos directamente del consumidor financiero. Todas las consignaciones y pagos se deben realizar en las Tiendas Falabella, oficinas del Banco Falabella S.A. en Bogotá, almacenes Homecenter del país o en los bancos autorizados.

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

Si alguno de sus productos de crédito alcanza una mora mayor a cinco (5) días, se realizará el bloqueo de todos los productos de crédito que **EL CLIENTE** posea con el Banco Falabella S.A. una vez se ponga al día podrán ser reactivados de acuerdo a las políticas del Banco Falabella S.A.

3.1. Tarjeta de Crédito: si la Tarjeta supera cinco (5) días de mora, el uso de la misma se bloqueará temporalmente, al igual que los demás productos de crédito (Crédito de Consumo y Sobregiro) que **EL CLIENTE** tenga con el Banco, hasta que se haga efectivo el pago del monto vencido y siempre y cuando **EL CLIENTE** se encuentre al día con sus otros productos de **EL BANCO**, momento en el cual la Tarjeta será habilitada nuevamente. Si el pago mínimo de la cuota de la Tarjeta de Crédito alcanza dieciséis (16) días de mora, se inicia la gestión de cobranza externa cuyos gastos serán cobrados de acuerdo a las tarifas vigentes 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. Si la Tarjeta 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 deuda.

3.2. Crédito de Consumo: si el Crédito de Consumo presenta hasta cinco (5) días de mora, podrá ser utilizado normalmente. Si se encuentra entre seis (6) y noventa (90) días de mora, el uso del Crédito de Consumo se bloqueará temporalmente al igual que los demás productos de crédito (Tarjeta de Crédito y Sobregiro) que **EL CLIENTE** tenga con el Banco, hasta que se haga efectivo el pago del monto vencido, momento en el cual de acuerdo a las políticas crediticias del Banco podrá ser habilitado nuevamente. Si la situación de mora en el pago, supera noventa (90) días, **EL CLIENTE** perderá la posibilidad de volver a utilizar su Crédito de Consumo. Si el Crédito de Consumo 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 deuda.

3.3. Línea de Sobregiro: si la Línea de Sobregiro presenta hasta cinco (5) días de mora, este podrá ser utilizado normalmente. Si se encuentra entre seis (6) días y noventa (90) días de mora, el uso de la Línea de

Sobregiro se bloqueará temporalmente, al igual que los demás productos de crédito (Tarjeta de Crédito y Crédito de Consumo) que **EL CLIENTE** tenga con el Banco, hasta que se haga efectivo el pago del monto vencido y siempre y cuando **EL CLIENTE** se encuentre al día con sus otros productos de **EL BANCO**, momento en el cual la Línea de Sobregiro podrá ser habilitada nuevamente sujeta a las políticas de crédito del Banco Falabella S.A.

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.

3.4. Interbloqueo de productos: si algunos de los productos Tarjeta de Crédito, Crédito de Consumo y/o Sobregiro, presenta bloqueo debido a la altura de mora según lo informado anteriormente, automáticamente se bloqueará el uso de los demás productos hasta tanto no se ponga al día con el producto que presenta mora.

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 quince (15) días de retardo en el pago de la primera cuota vencida. Superada esta altura de mora y previa gestión de cobranza, los gastos serán liquidados y trasladados al consumidor financiero incluyendo el IVA que se genere, de acuerdo con las tarifas que se encuentran publicadas en la página www.bancofalabella.com.co, en la sección de Tasas y Tarifas. Adicionalmente, cuando se superen los 180 días de mora, se extinguirá el plazo y con éste, la facilidad de pagar el saldo mediante cuotas mensuales, pues dicha situación hace exigible, de inmediato, el pago de la totalidad de la deuda

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

6. ENTIDADES QUE EFECTÚAN LA GESTIÓN DE COBRO.

BANCO FALABELLA S.A., realiza la gestión de cobro a través de terceros, quienes a su vez pueden delegar la gestión.

Estas casas de cobranzas externas 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.

La gestión de cobranza de manera principal es adelantada por la casa externa ABC DE SERVICIOS S.A.S., sociedad encargada de realizar de manera directa o indirecta dicha labor. Las casas de cobranza externas a través de las cuales ABC DE SERVICIOS S.A.S. realiza la gestión de cobro, podrán ser consultadas en la página web www.bancofalabella.com.co en la sección "NUESTRO BANCO / Información a Clientes / ENTIDADES QUE EFECTÚAN LA GESTIÓN DE COBRO".

7. ENTIDADES AUTORIZADAS PARA RECIBIR PAGOS Y HORARIOS DE ATENCIÓN.

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

- Tiendas Falabella, de domingo a domingo, durante el horario de atención.
- Oficinas BANCO FALABELLA a nivel nacional.
- Puntos VIA Baloto a nivel nacional usando el extracto o el número de cuenta para pagos del producto.
- Banca en Línea a través de www.bancofalabella.com.co por medio de la opción "Pagos", "Pago de mis productos".
- App Banco Falabella por medio de la opción "Pagar productos o servicios"
- Ingresando a la página www.bancofalabella.com.co, por medio de la opción PSE.

Los pagos de tarjeta de crédito CMR Banco Falabella también se podrán efectuar en los almacenes Homecenter, de domingo a domingo, durante el horario de atención.

Los pagos de la Línea de Sobregiro se podrán efectuar en cualquiera de las oficinas del BANCO FALABELLA ubicadas en las tiendas Falabella y almacenes Homecenter.

8. 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.

CONSULTA LAS CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS DE TUS PRODUCTOS DEL BANCO FALABELLA S.A. EN www.bancofalabella.com.co Y/O EN CUALQUIERA DE LAS OFICINAS DEL BANCO.