



Más posibilidades para ti

Hablar mirándote a los ojos es poner a tu disposición nuestros diferentes canales de atención para que puedas realizar tus transacciones de forma ágil y segura. Conócelos aquí:

| Transacción | Cajeros propios | PSE | Oficinas | Cajeros Servibanca | Banca en Línea | App Banco Falabella | Banca Telefónica | Kiosko | Tiendas Falabella | Tiendas Homecenter | Asesoría por WhatsApp |
|--------------------------------|-----------------|-----|----------|--------------------|----------------|---------------------|------------------|--------|-------------------|--------------------|-----------------------|
| Retiro de efectivo | X | | X | X | | | | | | | |
| Consignación | X | | X | | | | | | | | |
| Consulta de Saldo de productos | X | | X | X | X | X | X | X | | | X |
| Transferencias | | | X | | X | X | | | | | |
| Avances | X | | X | X | X | X | | | X | | |
| Consulta pago mínimo | | | X | | X | X | X | X | | | X |
| Recaudo Crédito Consumo | | X | X | | X | X | | | X | | X |
| Recaudo Tarjeta de Crédito | | X | X | | X | X | | | X | X | X |
| Consulta de Información | X | | X | X | X | X | X | X | | | X |

Recibe toda la información sobre nuestros Corresponsales Bancarios:

| Corresponsales Bancarios | Tarifario | Puntos de atención |
|--------------------------|---------------|--------------------|
| Cajeros propios | Consulta aquí | Conócelos aquí |
| PSE | Consulta aquí | Conócelos aquí |
| Oficinas | Consulta aquí | Conócelos aquí |
| Cajeros Servibanca | Consulta aquí | Conócelos aquí |
| Banca en Línea | Consulta aquí | Conócelos aquí |
| Banca Telefónica | | Conócelos aquí |
| Asesoría por WhatsApp | | Conócelos aquí |
| Tiendas Falabella | Consulta aquí | Conócelos aquí |
| Tiendas Homecenter | Consulta aquí | Conócelos aquí |

Banco Falabella S.A. en cumplimiento de la Circular Externa 028 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia, o la norma que la modifique o sustituya ha establecido las políticas y los mecanismos mediante los cuales se compensarán o resarcirán de manera efectiva los inconvenientes que se causen a los consumidores financieros, como consecuencia de la interrupción en la prestación de los servicios durante una hora o más. Por lo anterior, se han definido , los siguientes lineamientos para evaluar la compensación a los consumidores financieros, en los casos en que sea aplicable:

- El Banco evaluará cada caso de forma individual con el fin de analizar la situación en la que el cliente o consumidor financiero se haya visto afectado por una interrupción de un servicio durante una hora o más y con el fin de validar que ésta situación haya generado de forma directa cobros a cargo del cliente, relacionados con , comisiones por movimientos debitados pero no dispensados, intereses moratorios por concepto del no pago oportuno de las obligaciones del cliente con el Banco y/o el reporte a los operadores de centrales de información, entre otros.
- La efectiva aplicación de las políticas de resarcimiento estará sujeta a la presentación formal por parte del cliente de una reclamación a través de los diferentes canales que el Banco ha dispuesto para el consumidor financiero (Red de Oficinas, Call Center, Whatsapp y página web) y ésta seguirá el trámite interno establecido para su debida atención y respuesta , para lo cual es necesario que el cliente presente los soportes suficientes en los que se evidencie la afectación a causa de la interrupción total del canal o servicio. Al radicar la reclamación, es necesario que el cliente indique si la interrupción total del servicio por una hora o más le impidió realizar alguna de las siguientes operaciones:
 - a.** La realización del pago oportuno de obligaciones con Banco Falabella S.A.
 - b.** La realización del pago oportuno de obligaciones con terceros (Servicios Públicos, Pagos a Otras Entidades Financieras)

El Banco comunicará a través de la página web, la información correspondiente a las incidencias presentadas de acuerdo con lo establecido por la normatividad vigente, así como los canales alternativos habilitados para que los consumidores financieros realicen sus consultas, transacciones u operaciones en el tiempo en que exista interrupción en la prestación del servicio.