



## Estimado Cliente

*Julio de 2022*

Porque siempre buscamos mejorar nuestros servicios, te informamos que hemos realizado algunas modificaciones a las cláusulas del Contrato Unificado de Productos "CUP" de Banco Falabella S.A. (en adelante el "Banco"). Recuerda que el CUP es el documento que regula la relación contractual que tienes como Consumidor Financiero con el Banco y que contiene las disposiciones aplicables a los productos y servicios de los cuales eres titular.

**Para tu facilidad te contaremos de manera resumida, en qué consisten los principales cambios realizados:**

- 1) Se hace una modificación integral, con el fin de mejorar y simplificar la redacción del CUP y actualizar su contenido, quedando con la siguiente estructura:

**SECCIÓN I. DISPOSICIONES GENERALES PARA TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS,**

**SECCIÓN II. REGLAMENTO DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA**

**SECCIÓN III. REGLAMENTO DE LA CUENTA DE AHORROS**

**SECCIÓN IV. REGLAMENTO PARA EL MANEJO DE TARJETA DE CRÉDITO**

**SECCIÓN V. REGLAMENTO DE LA LÍNEA DE CRÉDITO DE CONSUMO**

## 2) En la Sección I: DISPOSICIONES GENERALES PARA TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Se actualiza el texto de la Autorización para el tratamiento de Datos Personales. Estos podrán ser objeto de tratamiento a nivel del Banco, y de las empresas vinculadas como, de ABC de Servicios S.A.S.; Agencia de Seguros Falabella Ltda.; Digital Payments S.A.S.; Falabella de Colombia S.A.; Linio Colombia S.A.S.; Mallplaza Servicios S.A.S. y Sodimac Colombia S.A.
- Se aclara que la actualización de datos se debe hacer con la periodicidad que defina el Banco, con base en sus políticas o en lo previsto en la regulación aplicable.
- Se ajusta cláusula de gestión y gastos de cobranza remitiéndolo a la página del Banco en cuanto a las condiciones y a las tarifas.
- En caso de ejercicio de cláusula aceleratoria por mora, se aclara que el Banco efectuará una notificación previa mínima de 5 días.
- Se aclara que la aceptación y adhesión al reglamento se realiza a través de la aceptación expresa e individual que realice en el proceso de vinculación.
- Se aclaran los términos para notificar las modificaciones al CUP: 45 DÍAS para cuando las modificaciones impongan nuevas obligaciones o incrementen tarifas o precios de los servicios; 15 DÍAS para el resto de modificaciones.
- Se adicionan conceptos de autorización de débitos: orden de autoridad competente; cuando medie autorización del cliente, valores abonados de manera equivocada o irregular, definiendo la forma para que el cliente ejerza el derecho de defensa.
- Se incluye como facultad del Banco de terminación unilateral cuando el cliente incurra en maltrato o actos abusivos contra los empleados.
- Se incluye de manera expresa la facultad de compensar cualquier obligación recíproca y exigible.



### 3) En la SECCIÓN II: REGLAMENTO DE CUENTA CORRIENTE

- Se aclara que el Banco solo entregará chequera al titular, previa validación de identidad.
- Se elimina la opción de manejo de cuenta a través de apoderados, considerando que esta modalidad no está prevista en el funcionamiento de las oficinas.
- Se incluye la posibilidad de que el Banco inactive la cuenta si no realizare ningún retiro, depósito o transferencia en 6 meses o más. También se incluye la posibilidad de que el Banco termine el contrato por dicha causal.
- Se incluyen como causales de terminación, la muerte del cliente, el no actualizar datos.
- Se incluye el proceso para el pago de sumas sin juicio de sucesión en caso de fallecimiento del titular.

### 4) En la SECCIÓN III: REGLAMENTO DE CUENTA DE AHORROS

- Se actualizan condiciones de funcionamiento de la cuenta, tales como forma de realizar consignaciones, depósitos en otras plazas, devolución de cheques, retiro de fondos.
- Se modifica el plazo para que el Banco de por terminada una cuenta de ahorros de 15 a 5 días de preaviso, salvo para asuntos de SARLAFT o cuando el cliente incurra en maltrato o actos abusivos hacia los empleados del Banco, en cuyo caso la terminación es inmediata.
- Se incluyen nuevas causales de terminación del contrato tales como la muerte del titular, la no actualización de datos o el no tener movimientos por más de 6 meses.
- Se actualizan los requisitos y condiciones para la apertura y funcionamiento de la cuenta, así como el vínculo que está publicado en la página de internet del Banco.
- Se incluye la posibilidad de que el cliente solicite término adicional (a los 15 días iniciales) para soportar las transacciones realizadas, el origen de sus recursos o la aclaración de información negativa relacionada con riesgos de LA/FT.
- Se incluye que el Banco notificará con mínimo 45 días de antelación, a través del medio que el cliente haya autorizado para el envío de extractos, los siguientes cambios:
  - Monto de depósitos.
  - 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.
  - La modificación del reglamento de cuenta de ahorros.
- Se incluye la posibilidad de que se lleve a cabo retiro de fondos de la cuenta por parte de un apoderado o representante del titular, que se encuentre debidamente identificado y acreditado mediante poder ante el Banco
- Se incluye que la publicación de tasas y tarifas además de la página de internet, se debe realizar en todas las oficinas del Banco, a nivel nacional.
- Se incluye la línea del call center en la página de internet del Banco.
- Se describe el procedimiento a seguir cuando el cliente quiera cancelar la cuenta de ahorros y tuviere saldo.
- Se ajustan causales de mal manejo de la cuenta.
- Se ajustan algunas causales de débito automático: honorarios de cobranza, errores operacionales, y valores abonados de manera equivocada o irregular.
- Se adicionan como obligaciones del titular las siguientes:
  - Dar cumplimiento a las recomendaciones de seguridad del Banco, disponibles a través de la ruta definida en la página web.
  - Dar cumplimiento al reglamento de uso de la Tarjeta Débito, así como a las condiciones generales de utilización del PIN de dicha tarjeta, disponibles a través de la ruta definida en la página web.
- Se incluyen nuevas cláusulas
  - **MANEJO DE LA INFORMACIÓN POR PARTE DEL BANCO:** Indicando que la información dada por el cliente es confidencial y se sujetará a la autorización de tratamiento de datos personales, las finalidades previstas en la legislación vigente y la política de tratamiento de datos del Banco.
  - **AUTORIZACIÓN DÉBITOS:** La cual estaba en la parte general en la versión actual del CUP.
  - **ACEPTACIÓN Y ADHESIÓN:** Con el fin de precisar cómo se entiende aceptado el reglamento por parte del cliente.



## 5) En la SECCIÓN IV: REGLAMENTO PARA EL MANEJO DE TARJETA DE CRÉDITO

- Se incluye la facultad de que el Banco defina el número máximo de cuotas a las cuales se puedan diferir las transacciones, y que serán informadas en la página del Banco.
- En cuanto a compras internacionales inferiores a \$100.000, se aclara que se diferirán a 1 cuota pero que el Banco podrá modificar esta definición comunicando a los clientes el cambio por los canales dispuestos por el Banco.
- Se aclara que la tasa de conversión de compras realizadas en otras monedas dependerá de la tasa utilizada por el proveedor del Banco que involucra factores tales como: tasa de compra, tasa de apertura del mercado, tasa de negociación de divisa.
- Se aclara que la cuota de manejo tiene por objeto remunerar al Banco la disponibilidad del cupo otorgado y los gastos operaciones y administrativos en que incurre el Banco para la prestación del servicio.

## 6) En la SECCIÓN V: REGLAMENTO DE LA LÍNEA DE CRÉDITO DE CONSUMO

- Se aclaran las condiciones de la línea de crédito en cuanto a montos de cuota, plazos.
- Se incluye condiciones generales de la póliza de vida grupo deudores.

## 7) Finalmente, en adelante, los siguientes capítulos que, corresponden a las funcionalidades o servicios que brinda el Banco, podrán ser consultados en [www.bancofalabella.com.co](http://www.bancofalabella.com.co):

- Reglamento De Uso De Tarjeta Débito Y Otros Canales Transaccionales
- Condiciones Generales Para La Utilización De La Banca En Línea
- Condiciones Generales Para La Utilización De La Banca Móvil
- Condiciones Generales Para Operaciones, A Través De Cajeros Automáticos Propios Y De Otras Redes
- Condiciones Generales De Utilización Del Pin
- Autorización De Débito Automático
- Servicio De Información Telefónica
- Políticas De Gestión De Cobranza

Te invitamos a consultar el Contrato Unificado de Productos "CUP" [haciendo clic aquí](#) o en nuestra página web [www.bancofalabella.com.co](http://www.bancofalabella.com.co) en la Sección de Información a Clientes. Estaremos atentos a resolver cualquier duda o inquietud que te surja vía WhatsApp al +571 5878000.

Agradecemos tu preferencia y reafirmamos nuestro compromiso de entregarte siempre un mejor servicio.