

MANUAL DE AHORRO A PLAZO – PROCEDIMIENTOS COMERCIALES / OPERATIVOS EN SUCURSALES

Autor del documento:
Fecha realización:
Ratifica vigencia:
Fecha de ratificación:
Rotulación:

Mario Flores
21-08-2013
José Valencia Adams
12-04-2016
Uso Interno
MA-SU-04-AH-03

INDICE	Página
1. Objetivo	3
2. Áreas Involucradas.....	3
3. Sección de Referencia.....	3
4. Siglas Utilizadas	3
5. Aspectos Relevantes.....	3
6. Responsable del Manual	4
7. Definición de Productos y Entidades.....	4
8. Creación de Cuentas en Oficinas del Banco.....	6
9. Giros de Ahorro	8
9.1. Giros Cajas Banco Falabella	8
9.2. Giros Cajeros Autoservicio	10
10. Solicitud de Giro Diferido en Plataforma Comercial	11
11. Solicitud de Giro Diferido en Cajeros Autoservicio	12
12. Depósitos de Ahorro	13
12.1. Depósitos por Cajas del Banco	13
12.2. Depósitos por Cajeros Autoservicio	13
12.3. Consideraciones Normativas para los Depósitos con Documentos	13
12.4. Consideraciones Normativas para los Depósitos en Efectivo.....	14
13. Cierre o Desahucio de Cuenta de Ahorro.....	15
14. Estados de Movimientos o Cartola de Cuenta.....	17
14.1. Plataforma Comercial	17
14.2. Cajeros Autoservicio	17
14.3. Plataforma Internet.....	17
14.4. Procedimiento para Consultar Cuentas de Ahorro en Internet.....	18
14.5. Envío anual o Cada 30 movimientos	18
15. Actualización de Cargos Automáticos (PAC)	19
16. Anulaciones de Cuentas	20
17. Mantención de Representante Legal	21
18. Clientes Fallecidos y Acreditación Herederos Legales	23
18.1 Toma Conocimiento de Cliente Fallecido.....	23
18.2 Acreditación de Herederos	23
Anexo 1 - Autorización Menor de Edad	25
Anexo 2 - Tarifas Vigentes.....	26

Uso Interno			Página 2
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

1. Objetivo

El objeto de este manual es normar los procedimientos asociados al producto Cuenta de Ahorro que ofrece el Banco, el **que opera, sin libreta**. Incluye el detalle en sus aspectos comerciales y operacionales de las sucursales, incluidos formularios, y delimita las funciones y responsabilidades de los funcionarios y de las áreas participantes.

Normativa aplicable: Capítulo 2-4 de la Recopilación Actualizada de Normas de la SBIF.

2. Áreas Involucradas

- Subgerencia Operaciones Productos (Banca Pasivos)
- Subgerencia de Servicios Centrales (Custodia)
- Subgerencia Prevención Lavado de Activos
- Sucursales (Agentes, Cajeros, Tesoreros, Ejecutivos)
- Subgerente de Servicio a Canales (PGO)
- Subgerencia Legal

3. Sección de Referencia

- [Manual Usuario Enrolamiento](#)
- [Procedimiento Ingreso de PAC Internos y Externos por Ejecutivos de Banca Telefónica o Sucursales](#)
- [Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo](#)

4. Siglas Utilizadas

- SBIF: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras
- ATS: Cajeros Autoservicio

5. Aspectos Relevantes

- **Principio prevenir el delito de cohecho**: “En cumplimiento a lo establecido en la Ley 20.393 sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y lo señalado por nuestros valores de Transparencia y Compromiso, Banco Falabella bajo cualquier circunstancia prohíbe el cohecho (que es el soborno a un funcionario público), por lo tanto, en cualquier actividad, proceso o transacción, ningún colaborador del Banco deberá otorgar a un funcionario público o familiar directo de éste un trato distinto al que se otorga a las demás personas con las cuales nuestro banco se relaciona. Esto implica que no se deberá ofrecer ni aceptar dar privilegios, dinero, regalos, etc. a ningún funcionario público para la realización de cualquier acción distinta a nuestros procedimientos habituales y que favorezca indebidamente a Banco Falabella”.

Uso Interno			Página 3
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

6. Responsable del Manual

La responsabilidad de la mantención de esta normativa es de la Subgerencia de Pasivos, a través de su Product Manager de Ahorro e Inversiones o quien este designe.

7. Definición de Productos y Entidades

Cuenta de Ahorro a Plazo con Giro Incondicional, cuyas características son:

- En moneda nacional y reajustables según la variación de la UF.
- Unipersonal; en el caso de menores de edad requiere además un Representante Legal.
- El titular puede realizar hasta 4 giros en un período de 12 meses sin perder el derecho a reajuste y hasta 6 giros en el mismo período sin perder el derecho a intereses.
- El monto de reajuste y el de intereses se abona cada 12 meses.
- Los giros sobre los saldos disponibles, son pagaderos a la vista.
- Los cobros por concepto de comisión por exceso de giro son aplicados después del sexto giro en el año de la cuenta.
- Los cobros por concepto de comisión por mantención se realiza en forma trimestral durante el año.
- Las condiciones de tasas y comisiones de este producto, se encuentran publicadas en la ruta que se indica en el [anexo 2](#).
- Por definición comercial este producto no está disponible para su venta.

Cuenta de Ahorro a Plazo con Giro Diferido: cuyas características son:

- En moneda nacional y reajustables según la variación de la UF.
- Unipersonal; para menores de edad requiere además un Representante Legal.
- El titular puede realizar hasta 6 giros en el período de 12 meses sin perder el derecho a reajustes.
- El monto de reajuste y el de intereses se abona cada 12 meses.
- Las personas naturales pueden hacer giros sin aviso previo hasta de UF 30 diarias en cada oportunidad siempre que cada giro se efectúe en días distintos. Por giros mayores se presenta la solicitud con anticipación mínima de 30 días corridos.
- Los cobros por concepto de comisión por exceso de giro son aplicados después del sexto en el año de la cuenta.
- Los cobros por concepto de comisión por mantención se realiza en forma trimestral durante el año.
- Las condiciones de tasas y comisiones de este producto, se encuentran publicadas en la ruta que se indica en el [anexo 2](#).
- Por definición comercial este producto si está disponible para su venta.

Titular de Cuenta de Ahorro: es quien queda registrado como tal en la solicitud de Apertura de Cuenta de Ahorro y es el propietario de los fondos que se depositen en la cuenta. Puede ser un adulto o un menor de edad.

Representante Legal: Si el titular de la cuenta de ahorro es un menor de edad, éste debe actuar representado por un adulto quien deberá acreditar ser su

Uso Interno			Página 4
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

MANUAL DE AHORRO A PLAZO – PROCEDIMIENTOS COMERCIALES/OPERATIVOS EN SUCURSALES

Representante Legal. Esta acreditación sólo es válida mediante la presentación del respectivo **Certificado de Nacimiento** o **Libreta de Familia**. Por regla general la Representación Legal la tienen ambos padres **conjuntamente**. Las excepciones a esta norma se detallan en el punto 13 del presente manual.

Suscriptor: es quien solicita la apertura de la Cuenta de Ahorro. El suscriptor puede ser el Titular de la Cuenta de Ahorro si es un adulto y actúa por sí, o su padre o madre si el Titular es un menor. Sólo en los siguientes casos un adulto puede suscribir la apertura de una cuenta para otro adulto:

- Cuando disponga de un poder notarial que lo faculte para ello, y
- Entre cónyuges, cuando el matrimonio es una sociedad conyugal.

En el caso de los menores de edad, la Ley de Bancos señala que para **abrir** una Cuenta de Ahorro puede actuar por sí mismo el padre o madre, independiente de quien tenga la patria potestad. En estas situaciones no se aplica la regla general que los padres deben actuar conjuntamente, pero sólo para abrir la cuenta.

Mandatario: Es el Titular de la tarjeta CMR, Cuenta Corriente o Vista o Tarjeta de Crédito quien otorga y firma el Mandato para que mensualmente se deposite en una Cuenta de Ahorro un monto determinado, con cargo al producto del que es titular. En el caso de adultos **siempre debe ser el Titular (o el suscriptor)** de la cuenta. Si actúa por un menor **siempre debe ser el Suscriptor** de la solicitud de apertura de la cuenta.

Uso Interno			Página 5
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

8. Creación de Cuentas en Oficinas del Banco

Responsable: Ejecutivo

- 1) Atiende al Cliente y promueve las características y condiciones del Producto e informa sobre los requisitos y documentación necesaria para realizar la apertura de una cuenta:
 - Cédula de identidad del Titular Adulto; sólo n° de cédula si es menor de edad, la cual es ratificada con la libreta de familia o certificado de nacimiento.
 - Cédula de identidad del Suscriptor si es distinto al Titular de la Cuenta de Ahorro.
 - Certificado de nacimiento o Libreta de familia del suscriptor; el padre o madre por sí solo puede abrir la cuenta, pero la representación legal del menor igual deberá comprobarse con la documentación señalada en el punto 17 de este manual; de lo contrario, **ambos padres** deberán quedar registrados como Representantes Legales del hijo. En su calidad de Representantes Legales podrán realizar giros contra la Cuenta de Ahorro de sus hijos y también autorizar a que ellos, cuando sean mayores de 14 años en el caso de los hombres y mayores de 12 años en el caso de las mujeres, puedan realizar todo tipo de transacciones en sus Cuentas como si se tratara de adultos, enviando carta de autorización del Representante Legal al Área de Banca Pasivos ([Anexo 1](#)).
- 2) Verifica que la cédula de identidad corresponda al Cliente y obtiene fotocopia de la misma, donde valida con su V°B° que tuvo a la vista el original. Devuelve la cédula al Cliente. Para las cuentas de menores de edad, se realiza el mismo procedimiento anterior, con el certificado de nacimiento o libreta de familia, donde aparezca el RUT del menor.
- 3) Ingresa a Plataforma Comercial, producto Ahorro y crea la cuenta.
- 4) El Ejecutivo registra y verifica los antecedentes básicos y datos demográficos en Ficha Única de Cliente:
 - Nombre Completo;
 - Número de cédula de identidad del titular o, en el caso de personas jurídicas, de los apoderados;
 - Domicilio, direcciones y teléfonos
 - E-mail (es vital contar con él, ya que mejora la comunicación con el cliente).
 - Profesión y ocupación y edad, al tratarse de personas naturales

NOTA IMPORTANTE: Es muy relevante el correcto ingreso de los datos de nuestros clientes, lo que permitirá tener buena contactibilidad con nuestros clientes.

- 5) Si el Titular adulto o el Representante Legal debidamente acreditado no se encuentra enrolado, registra la huella del cliente y fotografía de acuerdo al

Uso Interno			Página 6				
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación				
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA	SU	04	AH	03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016					

procedimiento vigente (Ver [Manual Usuario Enrolamiento](#)). Con esto se imprime Contrato Único de Producto o la Solicitud Única de Producto el que se asocia al Contrato de Enrolamiento si correspondiera, el que será firmado por el Cliente.

- 6) Posteriormente deriva al Cliente a Cajas para que realice su depósito inicial mínimo de \$ 1.000.-, quedando así la cuenta activada. En caso que el Cliente no realice este depósito la cuenta no será activada sino hasta el primer abono por cargo automático o al primer depósito efectuado por el Cliente en Cajas del Banco.

Responsable: Ejecutivo – Cajero o Tesorero

- 7) Ejecutivo valida y completa el Check List, estampando su VºBº y entregándolo al Cajero o Tesorero con toda la documentación firmada para que éste realice la segunda revisión.
- 8) Recibe del Cliente la documentación asociada, ingresa a la transacción 852: Depósito Cuenta de Ahorro de la Plataforma de Caja.
- 9) Valida e ingresa el Rut o n° de cuenta, ingresa el monto y marca botón **Aceptar**. El sistema imprime el comprobante de depósito para entregarlo al Cliente.
- 10) Valida y llena el Check List, estampando su VºBº y envía por valija los documentos a la unidad de Custodia lo siguiente:
- Solicitud de Apertura y Contrato de Ahorro,
 - Contrato Canales Remotos
 - Solicitud Única de Producto, y
 - Fotocopia de documentos del Cliente y relacionados.

Responsable Custodia Central – Empresa Externa de Procesos

- 11) Custodia Central envía los antecedentes a la Empresa Externa de Procesos para su revisión.
- 12) Empresa externa de procesos realiza el Check List de la documentación recibida desde Custodia Central, de acuerdo a las definiciones entregadas por el Banco. Si la documentación presenta alguna de las siguientes anomalías, devuelve el set completo de documentos para la apertura del producto a Custodia Central, quién la devolverá a la oficina de origen, requiriéndoles el arreglo:
- Disconformidad o falta de firma(s) en los documentos,
 - Falta de formulario de Check List firmado por controles de la Oficina del Banco,
 - Datos incompletos, y
 - Falta de documentación.
- 13) Al completar toda la documentación de la cuenta de ahorro informa vía e-mail al Encargado de Custodia para que este solicite a la Empresa Externa de Archivo el retiro de la documentación desde las oficinas de la Empresa Externa de Procesos.

Uso Interno			Página 7
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

9. Giros de Ahorro

Los giros en las cuentas de Ahorro se podrán realizar por los siguientes canales:

- Cajas Banco Falabella
- Cajeros Autoservicio

Para cuentas de ahorro con giro incondicional, se puede girar sin restricción hasta el saldo total que el cliente tenga disponible en su cuenta.

Para cuentas de ahorro a plazo **con giro diferido**, el monto máximo diario a girar no podrá exceder de 30 UF. El Cliente que desee girar un monto mayor puede hacerlo solamente con aviso previo al Banco, mediante la presentación de una **Solicitud de Giro Diferido** con una anticipación mínima de 30 días corridos. Esta solicitud estará vigente por los 3 días hábiles siguientes a la fecha de vencimiento del aviso, la que se anulará si no se hace efectivo su giro en este plazo.

Los avisos de giro diferido se pueden hacer a través de los siguientes canales:

- Plataforma Comercial
- Cajeros Autoservicio
- Plataforma Internet

IMPORTANTE: Bajo ninguna circunstancia se debe efectuar giros sobre 30 UF en cuentas de Ahorro con Giro Diferido, sin la existencia de la correspondiente Solicitud de Giro Diferido con 30 días de anticipación.

9.1. Giros Cajas Banco Falabella

9.1.1. Clientes Enrolados:

Estos Clientes podrán girar por Caja en efectivo o Vale a la vista, con verificación de identidad mediante la huella digital.

Responsable: Cajero

- 1) Ingresa a plataforma Cajas, transacción 851: Giros Cuenta de ahorro, donde el sistema pedirá la verificación de la identidad mediante huella digital.
- 2) Ingresa el monto a girar, que en el caso de las cuentas con giro diferido no podrá exceder de 30 UF, de lo contrario se despliega el siguiente mensaje:

“No es posible realizar esta transacción, ya que supera el máximo de giro de UF 30 diarios”

- Si se está realizando un giro sobre un depósito que tiene una permanencia menor a 90 días corridos, se desplegará el siguiente mensaje:
“Este giro afectará un depósito con menos de 90 días, por lo que perderá reajuste, ¿Desea realizar el giro?”

Uso Interno			Página 8
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

MANUAL DE AHORRO A PLAZO – PROCEDIMIENTOS COMERCIALES/OPERATIVOS EN SUCURSALES

- Si el Cliente igualmente acepta realizar el giro, será impreso en el comprobante el siguiente mensaje:
“Ud. ha realizado un giro sobre depósitos que tienen menos de 90 días de permanencia, por lo tanto ha perdido el derecho a reajuste sobre estos”
- Si se está realizando un giro que le haga perder el derecho de reajuste o intereses por exceso de giros pactados, el sistema antes de confirmar el giro desplegará el siguiente mensaje:
“Ud. Está realizando un giro que le hará perder el derecho a “reajuste” o “interés”. ¿Está seguro de realizarlo?”
- Si el Cliente acepta realizar igualmente el giro, marca en el mensaje el botón **SI**. Con esta acción el sistema despliega el siguiente mensaje, que también se imprime en el comprobante de Giro:
“Ud. ha realizado el último giro pactado para no perder “reajustes” o “Intereses”

3) Entrega al Cliente el comprobante de giro impreso por el sistema.

9.1.2. Clientes no enrolados:

Estos clientes pueden girar en efectivo o vale a la vista, mediante la verificación de firma con su cédula de identidad. Los pasos de este proceso son los mismos detallados en el punto 7 anterior, salvo el aviso de enrolamiento siguiente:

- 1) Ingresa a plataforma Cajas y selecciona opción “Giros Cuenta de Ahorro”, con lo cual el sistema al validar que el Cliente no se encuentra enrolado, despliega el siguiente mensaje:
“Cliente no se encuentra enrolado, Debe verificar firma”
- 2) Sugiere al Cliente enrolarse con un Ejecutivo, para luego posibilitar el giro.
- 3) Sólo en los casos que sea imposible el enrolamiento (huella gastada), selecciona el botón Firma y valida ésta contra la presentación de la cédula de identidad del Cliente.
- 4) Si aún no tiene firma digitalizada y ha sido imposible enrolarlo, se debe pedir un Egreso Múltiple, el que debe ser solicitado por el funcionario de oficina a la PGO y a la Unidad de Banca Pasivos. Con el VºBº de ambas Áreas se regulariza el producto y el cajero hace efectivo el giro.

Uso Interno			Página 9
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

9.2. Giros Cajeros Autoservicio

Sólo los Clientes enrolados podrán girar en los Cajeros Autoservicio en efectivo, mediante la verificación de identidad huella digital.

Responsable: Cliente

- 1) En el ATS selecciona la opción **Cliente Banco**, ingresa su Rut y valida su identidad mediante su huella digital.
- 2) Selecciona la opción **Giro**, digita la cuenta de Ahorro, e ingresa el monto a girar.
- 3) Confirma nuevamente su huella digital; requerido por el sistema por seguridad.
- 4) El ATS se dispensa el dinero solicitado, siempre y cuando no se produzca alguna de las situaciones descritas en el punto 9.1.1 anterior, número 2).

Uso Interno			Página 10
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

10. Solicitud de Giro Diferido en Plataforma Comercial

Responsable: Ejecutivo

- 1) Accede a la Plataforma Comercial, producto Ahorro, opción **Solicitud de giro diferido**, y registra el monto a girar.
- 2) Registrada la solicitud se emite el formulario **Solicitud de giro diferido**, en 2 ejemplares.
- 3) Solicita la firma al Cliente en ambos formularios y le entrega un ejemplar.
- 4) El otro ejemplar debe enviarse, por valija, a Banca Pasivos (operaciones).

Uso Interno			Página 11
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

11. Solicitud de Giro Diferido en Cajeros Autoservicio

Responsable: Cliente

- 1) En ATS selecciona la opción **Cuenta de Ahorro** y luego **Solicitud de giro diferido**: el sistema le solicita se autentifique con su huella digital y confirme la solicitud.
- 2) Verificada la huella se registra la solicitud, confirmada con el mensaje: **"Su solicitud de giro diferido se ha registrado"**, y emite además el comprobante de la solicitud.
- 3) Internamente se genera interfases al sistema producto para el registro de la solicitud.

Uso Interno			Página 12
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

12. Depósitos de Ahorro

Los depósitos en las Cuentas de Ahorro se realizan por los siguientes canales:

- Cajas del Banco Falabella
- Cajeros Autoservicio
- Transferencias desde Cuenta Corriente o Vista de Banco Falabella

12.1. Depósitos por Cajas del Banco

Pueden ser realizados en efectivo o con documento. Por cada transacción de depósito se genera el comprobante respectivo en forma automática.

Responsable: Cajero

- 1) Ingresa a plataforma de Caja, transacción 852: **Depósitos en Cuenta de Ahorro**, luego ingresa el Rut o el número de la cuenta de ahorro.
- 2) Ingresa el monto a depositar, que puede ser en efectivo o en documento, nunca mixto.
- 3) Imprime el comprobante de depósito, entregándolo al Cliente y dejando copia de respaldo en el movimiento de Caja.

12.2. Depósitos por Cajeros Autoservicio

Realizados en efectivo o documento.

Responsable: Cliente

- 1) En el ATS selecciona la opción **Cliente Banco**, ingresa su Rut y valida su identidad mediante huella digital. Posteriormente selecciona la opción **Depósitos**.
- 2) Selecciona la cuenta en la cual desea depositar e ingresa el monto a depositar.
- 3) Confirma nuevamente la huella digital, por seguridad.
- 4) Introduce el efectivo o documento por los dispositivos correspondientes.
- 5) Marca el botón Efectuar depósito, con lo cual el ATS solicita la confirmación del depósito desplegando el siguiente mensaje, con botones Si y No:
Está seguro que desea depositar la cantidad de \$xxx.xxx.xxx.
- 6) El ATS imprime el comprobante de depósito, que contiene el detalle de Consideraciones Normativas para los depósitos con efectivo ingresado y el vuelto dispensado o bien los datos del documento.

12.3. Consideraciones Normativas para los Depósitos con Documentos

Los depósitos con documentos estarán sujetos directamente a lo establecido en el [Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo](#).

Abstenerse de aceptar depósitos en cuentas de ahorro de personas naturales, constituidos por cheques u otros documentos extendidos a la orden de personas diferentes del titular de la cuenta, y en caso alguno aceptar tales depósitos cuando los

Uso Interno			Página 13
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

beneficiarios de los documentos sean personas jurídicas. Con el mismo objeto, tampoco se aceptan depósitos en cheques u otros documentos extendidos a nombre del propio titular de la cuenta o a su orden, por montos superiores a 100 UF. Toda excepción a lo instruido para este tipo de depósitos, deberá ser autorizada por el Agente de la Oficina o en su ausencia, por el Ejecutivo Back Up o el Encargado Comercial del producto. La persona que solicite la autorización, deberá enviar al Agente o back Up, una solicitud, indicando el Nombre del Titular de la cuenta, Rut y monto. Quién autorice, deberá enviar un mail al Cajero y Tesorero con copia al Encargado comercial y Operativo del producto (Administrativo de Ahorro), indicando su aprobación. Deberá mantenerse este mail en un archivo para efectos de auditoría.

Una vez autorizado el cliente pasará por caja, el cajero validará que esté autorizado por el Agente, back-up o Encargado comercial del producto, adicional validará que el documento venga extendido nominativo a nombre del titular de la cuenta de ahorro. La copia del e-mail quedará en el movimiento diario de la caja.

Bajo NINGUNA CIRCUNSTANCIA se deben aceptar depósitos en cuentas de ahorro de personas naturales, con documentos endosables, emitidos a nombre de una persona natural o jurídica, distinto del titular de la Cuenta de ahorro y el caso alguno aceptar tales depósitos cuando los beneficiarios de los documentos sean personas jurídicas. Lo anterior para evitar hechos delictuosos.

12.4. Consideraciones Normativas para los Depósitos en Efectivo

Los depósitos en efectivo estarán sujetos directamente a lo establecido en el [Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo](#).

Prohibido aceptar depósitos para cuentas de ahorro de personas naturales, cuando los documentos estén emitidos a nombre de personas jurídicas, aunque estén endosados.

Se encarece la observación y cumplimiento de tales normas con el fin de prevenir hechos delictuosos y evitar mal uso de las cuentas de ahorro por personas inescrupulosas.

Uso Interno			Página 14
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

13. Cierre o Desahucio de Cuenta de Ahorro

Las cuentas de ahorro son de plazo indefinido. No obstante el Titular podrá solicitar el cierre voluntario de su cuenta de ahorro en cualquier momento y sin costo alguno, a lo que el Banco accederá tan pronto cuenta con la solicitud escrita. En caso de hacerlo antes de la fecha en que corresponda abonar los reajustes y/o intereses, el cliente perderá el derecho a percibir los beneficios aún no abonados.

Asimismo, el Banco podrá cerrar la cuenta en cualquier momento si el cliente infringe cualquiera de las cláusulas del contrato de la cuenta de ahorro las políticas en materia de riesgo. También el Banco podrá cerrar la cuenta unilateralmente en la fecha en que corresponda abonar los intereses, para lo cual comunicará dicha determinación al Titular mediante carta enviada al domicilio registrado en el Banco o a la dirección de correo electrónico, informando de la causa del mismo y dando aviso previo y por escrito al cliente con al menos 3 días hábiles de anticipación al cierre.

Si al cierre de la cuenta el Titular no retira los fondos correspondientes, el Banco tomará a nombre de éste un certificado de depósito no reajutable en moneda nacional pagadero a la vista sin intereses (vale vista), documento que quedará en custodia en el Banco para su retiro por el Titular, quedando sujeto al sistema de caducidad conforme a lo normado por la SBIF en su capítulo 2-13.

13.1 Cierre Voluntario del Titular

El titular de una cuenta de ahorro puede cerrarla en forma voluntaria, siempre que se encuentre sin saldo, para lo cual se debe realizar el siguiente proceso:

Responsable: Ejecutivo-Tesorero

- 1) Atiende a Cliente que solicita el cierre de su cuenta y le explica las condiciones de cierre, que es que debe estar saldada la cuenta y si el cierre es anterior a la fecha de abono de intereses o reajustes, perderá los montos aún no abonados.
- 2) En caso positivo ingresa a Plataforma Comercial, producto Ahorro, opción **Cierre de Cuentas de Ahorro** e ingresa los datos requeridos
- 3) Al aceptar el cierre se imprimen automáticamente dos ejemplares de la Carta de cierre, sobre la cual requiere la firma de ambas al Cliente.
- 4) Una copia de la Carta de cierre queda en poder del cliente, la otra debe enviarse al Tesorero, quien validará el control documental, y cambiará su estado a enviada a custodia, y despachara a custodia en valija azul.

Cuentas de menores de edad:

Cuando se solicite el cierre de una cuenta de un menor de edad, el Ejecutivo seguirá los siguientes pasos:

- 1) Verificar que la cuenta tenga ingresado el representante legal, que por regla general serán ambos padres.
- 2) Ingresar el representante legal si correspondiese.

Uso Interno			Página 15
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

**MANUAL DE AHORRO A PLAZO – PROCEDIMIENTOS
COMERCIALES/OPERATIVOS EN SUCURSALES**

- 3) Verificar que el cierre sea firmado por el Representante legal de la cuenta **y agregar manualmente el nombre y rut del Representante Legal**, ya que la carta de cierre entrega los datos del titular de la cuenta de ahorro.

En resumen, una cuenta de un menor de edad, solamente puede ser cerrada por el representante legal de éste, que por regla general serán ambos padres actuando conjuntamente. Las excepciones se señalan en el punto 17 de este manual.

- 4) Verificado lo anterior, sigue los pasos 1) al 4) anteriores para cuentas de adultos.

Uso Interno			Página 16
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

14. Estados de Movimientos o Cartola de Cuenta

Los Clientes podrán solicitarlos por los canales de Plataforma Comercial, Cajeros Autoservicio, Plataforma Internet y también se realizará un envío anual o cada 30 movimientos.

14.1. Plataforma Comercial

Responsable: Ejecutivo

Atiende a Cliente que solicita una cartola o estado de movimientos, e ingresa a la Plataforma Comercial, producto Ahorro, opción consulta:

Cartola: Esta opción entrega los movimientos posteriores a la emisión de la cartola emitida y enviada al cliente.

Movimientos Históricos: Entrega todos los movimientos efectuados en la cuenta desde su activación.

Ambas opciones pueden ser impresas, se debe marcar el botón Imprimir, y obtenida la cartola se entrega al cliente si este así lo solicita.

14.2. Cajeros Autoservicio

Responsable: Cliente

- 1) En el ATS selecciona la opción Cuentas de Ahorro y luego Cartola de cuenta.
- 2) Se autentifica con su huella digital y rescata la Cartola que le imprime el ATS.

Esta mini cartola sólo entrega los 10 últimos movimientos de la cuenta de ahorro.

14.3. Plataforma Internet

- 1) Ingresa a la página de internet del Banco, donde se autentifica mediante su Rut y clave secreta. Luego selecciona opción **Cuentas de Ahorro, y Cartola de cuenta.**
- 2) Podrá revisar e imprimir la cartola de cuenta desplegada en pantalla.
- 3) Obtención de clave de cuentas de ahorro por Internet
 1. Para la consulta de saldos y cartolas por Internet se debe obtener la clave por parte del cliente.
 2. Consultar al cliente si se encuentra enrolado, puede revisarlo en sistema en caso que el cliente no lo sepa.
 3. De no estar enrolado primero deberá dirigirse a sucursal a efectuar el enrolamiento.
 4. De estar enrolado, podrá generar su clave de acceso solo en autoservicios NCR.
- 4) Con la clave creada en autoservicio deberá ingresar a la página Web del Banco en la opción obtén tu clave Internet e ingresar el Rut y la clave que se generó en autoservicio. Para luego crear su clave Internet

Uso Interno			Página 17
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

14.4. Procedimiento para Consultar Cuentas de Ahorro en Internet

Se encuentra habilitada en la página de Internet la revisión de la Cuenta de Ahorro, para estos clientes que consulten por su clave deberán realizar lo siguiente:

- Consultar al cliente si se encuentra enrolado, pueden también revisarlo en sistema en caso de que el cliente no lo sepa.
- De no estar enrolado primero deberá dirigirse a sucursal a realizar el enrolamiento.
- De estar enrolado, podrá generar su clave de acceso sólo en los autoservicios NCR (adjunto la ubicación de estos).
- Con la clave creada en el autoservicio deberá ingresar a la página de Internet en opción OBTÉN TU CLAVE INTERNET e ingresar su RUT y la clave que generó en autoservicio, para luego crear su clave Internet (procedimiento similar a los clientes VISA).
- Con la clave creada en el autoservicio deberá ingresar a la página de Internet en opción OBTÉN TU CLAVE INTERNET e ingresar su RUT y la clave que generó en autoservicio, para luego crear su clave Internet (procedimiento similar a los clientes VISA).

14.5. Envío anual o Cada 30 movimientos

El Banco enviará estados de cuenta al domicilio postal registrado, a todos los Clientes. La periodicidad de envío será anual o cumplidas las 30 transacciones en cuenta de ahorro; el evento que ocurra primero.

- El estado de cuenta debe contener la siguiente información:
- Nombre completo del titular, dirección y número de cuenta.
- Fecha, detalle y monto de cada movimiento registrado en su cuenta, tarifas y comisiones, y
- Saldo inicial y final de la cuenta en el período informado.

Uso Interno			Página 18
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

15. Actualización de Cargos Automáticos (PAC)

15.1 PAC Ahorro - CMR

Responsable: Ejecutivo

Atiende a Cliente que solicita la incorporación, modificación o eliminación de los cargos automáticos para ahorro pactado con cargo a CMR.

- 1) Ingresa a la Plataforma Comercial, producto Ahorro y selecciona opción **Cliente – Administración-Mantiene Convenio**. En esta opción registra lo solicitado por el Cliente, que puede ser: incorporación de cargo automático para ahorro programado, modificación del monto de cargo o eliminación del cargo.
- 2) Para realizar cualquier modificación, deberá seleccionar el monto del convenio e ingresar uno nuevo, luego actualizarlo. Para la eliminación de cargo no es necesario crear un nuevo convenio.
- 3) Al activar el nuevo convenio con las modificaciones solicitadas por el Cliente o bien para la incorporación de uno nuevo, rescata la impresión del mandato de cargo automático o la solicitud de Plan de Ahorro, con la modificación correspondiente en dos ejemplares sobre las cuales se solicita la firma al Cliente.
- 4) Una copia de la Solicitud de Plan de Ahorro queda en poder del cliente, la otra debe enviarse a Custodia y debe ser pasada por caja para su pistoleo.
- 5) El Ejecutivo debe indicar por escrito en la Solicitud de Plan de Ahorro, si es una Modificación o Eliminación del Convenio.
- 6) Posteriormente en proceso Batch se generan las interfaces correspondientes para ser despachadas a las distintas empresas (externas) o sistemas (internos) según lo descrito en el punto 9 de este manual.

15.2 PAC Internos

Para la suscripción, modificación o eliminación de cargos automáticos para ahorro pactado con cargo a cuenta corriente, cuenta vista (PAC Interno) o ahorro pactado con cargo a Tarjeta de Crédito (PAT Interno), se debe proceder conforme a lo descrito en el [Procedimiento Ingreso de PAC Internos y Externos por Ejecutivos de Banca Telefónica o Sucursales](#).

Uso Interno			Página 19
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

16. Anulaciones de Cuentas

Responsable: Ejecutivo

La podrá realizar en las siguientes circunstancias:

- Cuando exista algún error en la creación de la cuenta, por ejemplo: tipo de cuenta.
- Cuando el Cliente desista de la cuenta antes de realizar su depósito inicial.

Sólo se Anulan las Cuentas de Ahorro cuyo estado es Apertura, si su estado es Activa, se utiliza la opción Cierre de Cuenta.

Uso Interno			Página 20
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

17. Mantención de Representante Legal

Responsable: Ejecutivo

1. Cuando un Cliente se quiera acreditar como Representante Legal de un menor de edad, se le exigirá la presentación de uno de los siguientes antecedentes, según el caso que se trate:

a) Si el menor vive con ambos padres:

Para realizar giros, depósitos, retirar total o parcialmente los fondos depositados y para cerrar el producto contratado, **ambos padres conjuntamente** deberán hacerlo. Para ello deberán acreditar el vínculo de parentesco presentando el certificado de nacimiento del hijo menor de edad o la Libreta de Familia.

Si uno de los padres no puede comparecer a realizar alguno de los actos señalados: se deberá presentar una autorización notarial del otro progenitor que expresamente faculte a retirar total o parcialmente los fondos y/o a cerrar el producto contratado. Esto además del certificado de nacimiento del menor o Libreta de Familia.

b) Si los padres están separados:

- Si **no** hay un acuerdo entre los padres sobre quién debe quedar con la Patria Potestad o sentencia judicial que regule el tema, la Patria Potestad la ejerce con quien conviva el menor. Para ello, el progenitor que esté realizando los trámites deberá presentar una **declaración jurada** señalando que el menor vive bajo su cuidado. Además, deberá acreditar el vínculo de parentesco presentando el certificado de nacimiento del hijo menor de edad o la Libreta de Familia.
- Si existe acuerdo entre los padres, aquel que esté haciendo el trámite deberá presentar la escritura pública autorizada por el tribunal que lo regula o la sentencia judicial que concede la patria potestad a uno de ellos; en ambos casos, debe estar inscrita al margen del certificado de nacimiento del hijo menor de edad que deberá presentar también.

c) Si uno de los padres ha fallecido o si sólo está reconocida la paternidad o maternidad:

En estos casos, el padre o madre sobreviviente o el que haya reconocido al hijo podrá **por sí mismo** realizar todos los actos: contratar el producto, girar, retirar total o parcialmente los fondos y cerrarlo.

Deberá presentar el certificado de nacimiento del hijo y, en caso que uno de los padres haya fallecido, el certificado de defunción correspondiente.

1. Por ley, la regla general es que ambos padres tienen la representación legal del hijo menor de edad. Si se desea que sólo uno de ellos quede registrado como Representante Legal, se debe enviar la documentación, de acuerdo a

Uso Interno			Página 21
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

**MANUAL DE AHORRO A PLAZO – PROCEDIMIENTOS
COMERCIALES/OPERATIVOS EN SUCURSALES**

la situación que se trate según lo descrito en el punto 1 anterior a la Subgerencia Legal junto a un correo con copia a Banco Pasivos (operaciones).

2. Después de la verificación y VºBº de Subgerencia Legal, el Ejecutivo efectúa el ingreso del Representante Legal en la Plataforma Comercial, imprime dos ejemplares de la Solicitud de Plan de Ahorro, sobre las cuales requiere la firma del Cliente.
3. Una copia de la Solicitud de Plan de Ahorro queda en poder del cliente, la otra debe enviarse a la Unidad de Ahorros de Operaciones Banca de Pasivos para gestionar su custodia.
4. En los casos en que el representante legal no se encuentre creado como Cliente, el sistema solicitará automáticamente su creación, habilitando la pantalla para ello.
5. Si el Representante Legal debidamente acreditado no se encuentra enrolado, registra la huella del cliente de acuerdo al [Manual Usuario Enrolamiento](#). Con esto se imprime el Contrato de Enrolamiento, el que será firmado por el Cliente.

Para la apertura de la cuenta, ver el punto N° 7 de este manual, definición de “Suscriptor”.

Uso Interno			Página 22
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

18. Clientes Fallecidos y Acreditación Herederos Legales

18.1 Toma Conocimiento de Cliente Fallecido

Cuando ha ocurrido el fallecimiento del Titular de una cuenta de Ahorro, los familiares herederos concurren al banco con el fin de iniciar acciones para la recuperación o cobro de los saldos en cuenta de ahorro a nombre del difunto.

Frente a esta situación, el Ejecutivo debe generar las acciones informativas hacia el interior del Banco, de manera que quede registrado el hecho del fallecimiento del titular, se efectúe el bloqueo de la cuenta de ahorro y así se impida el giro indebido de los fondos, sin la posesión efectiva respectiva.

Para llevar a cabo este bloqueo se debe proceder como sigue:

Responsable: Ejecutivo

1. Cuando asiste a la sucursal el o los herederos de un cliente fallecido que es titular de cuenta de ahorro, y cuya intención o consultas apuntan a efectuar las gestiones de cobro o giro del saldo de la cuenta de ahorro, se debe solicitar la presentación del certificado de defunción respectivo. Además el heredero deberá presentar su certificado de nacimiento o matrimonio, según corresponda, para acreditar el parentesco con el cliente fallecido.
2. Se obtiene fotocopia o se digitaliza en scanner el certificado de defunción y el de nacimiento o matrimonio.
3. Se informa vía mail a Banca Pasivos (operaciones) de la toma de conocimiento del fallecimiento de un cliente titular de cuenta de ahorro, adjuntando copia del certificado de defunción y solicitando el bloqueo de la cuenta de ahorro.

Responsable: Banca Pasivos

4. Procede al bloqueo de la cuenta de ahorro con motivo Titular Fallecido a través de la plataforma comercial.
5. Informa a la sucursal con copia a la Subgerencia Legal del bloqueo de la cuenta de ahorro.

18.2 Acreditación de Herederos

Responsable: Ejecutivo-Encargado de Mercado de Capitales – Subgerencia Legal –PGO

Cuando existe el fallecimiento del titular de una cuenta de ahorro, sus herederos legítimos se deben acercar a cualquier sucursal y presentar los siguientes antecedentes para acreditar su calidad de Heredero(s) Legítimo y poder efectuar el retiro de los fondos existentes en la cuenta de ahorro.

- a) Certificado de defunción del titular de la cuenta de ahorro.
- b) Libreta de matrimonio, en caso de ser casado.
- c) Certificado de matrimonio (en caso de no tener la libreta de matrimonio).

Uso Interno			Página 23
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

**MANUAL DE AHORRO A PLAZO – PROCEDIMIENTOS
COMERCIALES/OPERATIVOS EN SUCURSALES**

- d) Certificado de nacimiento de cada heredero (en caso de no tener la libreta de matrimonio).
- e) Fotocopia de cedula de identidad de todos los herederos (cónyuge e hijos).
- f) Certificado de Posesión efectiva emitida por el Registro Civil (sólo en los casos en que sea mayor a 5 UTA el monto de la cuenta de ahorro).

Nota: en caso de que alguno de los herederos no pueda concurrir al Banco deberá otorgar un poder notarial a otro heredero o a un tercero autorizándolo a comparecer en su representación.


- 6. Una vez reunidos los antecedentes se debe enviar la documentación a la Subgerencia Legal junto a un correo con copia al Banca Pasivos (operaciones).
- 7. Después de la verificación y VºBº de Subgerencia Legal, el Ejecutivo solicita emisión de Vale Vista al Área de Banca Pasivos.
- 8. Con la Autorización el Cajero procede a emitir el Vale Vista cuyo documento debe ser firmado por todos los herederos. Vale destacar que como condición deben estar presentes todos los herederos, de lo contrario no se puede efectuar su liquidación.

Vale vista: el cual debe tener el nombre de todos los herederos o en su defecto, si no pueden ser incluido el nombre de todos, colocar la glosa asociación hereditaria (más el nombre del fallecido); solo se efectuará un solo vale vista, no existiendo excepciones.

- 9. En caso de que el Área de Banca Pasivos no se encontrase, debe ser derivado a PGO, para que al día siguiente se realice el cierre.
- 10. Posterior al giro de la cuenta de ahorro se procede al cierre de ésta, por lo que no es necesario que se debe firmar carta de cierre de la cuenta por parte de los herederos.

Uso Interno			Página 24
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

Anexo 1 - Autorización Menor de Edad



Fecha ____/____/____

AUTORIZACION MENOR DE EDAD CTA. DE AHORRO

Yo, (nombre completo)....., cédula nacional de identidad número, en mi calidad de Representante Legal de (nombre completo del menor)....., cédula nacional de identidad número, autorizo a (nombre del menor)....., para que a partir de esta fecha pueda depositar, girar y realizar todas las demás gestiones útiles pertinentes respecto de la Cuenta de Ahorro N°, abierta en Banco Falabella con fecha de del año......

Por último, declaro asumir toda responsabilidad frente a las eventuales consecuencias que pudieran derivarse de esta autorización, liberando desde ya a Banco Falabella de toda ulterior responsabilidad que pudiere atribuírsele.

Nombre completo, firma y RUT del Representante Legal

Adj. Fotocopias de C.I. de ambos

[Pulsar AQUÍ para descargar archivo](#)

Uso Interno			Página 25
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	

Anexo 2 - Tarifas Vigentes

http://www.bancofalabella.cl/BancoFalabellaChile/pdf/tasasytarifas/Comisiones/Comisiones_cta_ahorro2013.pdf

Uso Interno			Página 26
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Mario Flores Encargado Mercado de Capitales	José Valencia Adams Jefe de Inversiones	MA SU 04 AH 03
Fecha	21-08-2013	12-04-2016	