

# MANUAL COMERCIAL PRODUCTO CUENTA VISTA

---

Autor del documento:  
Fecha realización:  
Autor última modificación:  
Fecha última modificación:  
Rotulación:

Katherine Scacchi U.  
24-04-2012  
Paulina Bozo/Natalia Parodi  
30-03-2016  
Uso interno  
MA-SU-02-CV-04

<b>INDICE</b>	<b>Página</b>
<b>I. Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>I.1. Aspectos Relevantes .....</b>	<b>3</b>
<b>II. Cuenta Vista .....</b>	<b>3</b>
<b>II.1. Descripción del Producto - "Cuenta Vista" .....</b>	<b>3</b>
<b>II.1.1. Definición del Producto .....</b>	<b>3</b>
<b>II.1.2. Características Principales del Producto .....</b>	<b>3</b>
<b>II.2. Política de Precio y Comisiones .....</b>	<b>4</b>
<b>II.3. Modelo de Venta.....</b>	<b>4</b>
<b>II.3.1. Requisitos para la Apertura de la Cuenta Vista .....</b>	<b>4</b>
<b>II.3.2. Modelo de Venta Express (Clientes Pre-evaluados) .....</b>	<b>5</b>
<b>II.3.2. Modelo de Venta Clientes Sin Pre-evaluación.....</b>	<b>6</b>
<b>II.3.4. WELCOME PACK .....</b>	<b>6</b>
<b>II.3.5. Activación de la Cuenta Vista y Tarjeta de Debito .....</b>	<b>6</b>
<b>II.3.6. Activación de Tarjeta de Debito - Obtención y Cambio de Clave Secreta .....</b>	<b>7</b>
<b>II.4. Modelo de Atención A Clientes.....</b>	<b>8</b>
<b>III. Anexo.....</b>	<b>9</b>

<b>Uso Interno</b>			<b>Página 2</b>				
	<b>Elaboró</b>	<b>Última modificación</b>	<b>Codificación</b>				
	Katherine Scacchi Jefe Productos Transaccionales	Natalia Parodi/Paulina Bozo Product Manager/Jefe de Productos Transaccionales	PR	SU	02	CV	04
<b>Fecha</b>	<b>24-04-2012</b>	<b>30-03-2016</b>					

## **I. Introducción**

El presente documento, busca ser un importante elemento de apoyo para el personal de Banco Falabella, en él, se podrán encontrar los principales aspectos legales, normativos y comerciales asociados Cuenta Vista.

Desde el punto de vista comercial, se entrega la definición del producto desde el punto de vista de nuestro Banco, precios y modelos de venta.

En el aspecto operativo, el Manual de Producto entrega en detalle cada uno de los procedimientos involucrados en el producto, encontrando paso a paso la descripción de dichos procedimientos.

### **I.1. 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".

## **II. Cuenta Vista**

### **II.1. Descripción del Producto - "Cuenta Vista"**

#### **II.1.1. Definición del Producto**

Es un Depósito a la Vista en la cual se puede abonar dinero, para después girarlo a través de una Tarjeta de Cajero Automático o a través de las cajas del Banco, o mediante un pago que utilice la misma tarjeta como Tarjeta de Débito.

#### **II.1.2. Características Principales del Producto**

- **Cuenta Vista**

- Cuenta Vista en pesos sin pago de intereses.
- Permite Adicionales autorizados por el titular.
- Permite transferencias de Fondos, recibidos y enviados, entre productos (internas) y a otros Bancos (externas).
- Permite el Pago Automático de Cuentas (PAC) y el Pago Electrónico de Cuentas (PEC) de productos internos y servicios externos.
- Se emite una cartola mensual impresa o vía correo electrónico, si existen movimientos.

Uso Interno			Página 3				
	Elaboró	Última modificación	Codificación				
	Katherine Scacchi Jefe Productos Transaccionales	Natalia Parodi/Paulina Bozo Product Manager/Jefe de Productos Transaccionales	PR	SU	02	CV	04
Fecha	24-04-2012	30-03-2016					

- **Tarjeta de Débito**

Corresponde a un plástico que funciona como Tarjeta de Débito a nivel nacional en los cajeros ATMs de Banco Falabella, pertenecientes a Redfy Redbanc; y Redcompra en todo el comercio adherido.

- **Características de la Tarjeta:**

- Identificación como Cliente Banco Falabella
- Permite compras en el comercio nacional a través de Redcompra.
- Permite giros en cajeros automáticos Redf, en cajeros ATMRedbanc.

## II.2. Política de Precio y Comisiones

Los costos y valores de comisiones asociados a la cuenta vista y sus posibles condiciones de gratuidad se encuentran detallados en el axexo tarifario del producto según fecha de contratación de la cuenta.

Esta información puede ser obtenido en la pagina web ([www.bancofalabella.cl](http://www.bancofalabella.cl)) y en los paneles de cada oficina de Banco Falabella.

## II.3. Modelo de Venta

### II.3.1. Requisitos para la Apertura de la Cuenta Vista

El cliente que desee abrir una Cuenta Vista Banco Falabella debe cumplir los siguientes requisitos:

- Debe aparecer en el sistema, la “**oferta cargada**” de Cuenta Vista, lo cual indica que el cliente ha sido evaluado previamente y cumple las características mínimas impuestas por Banco Falabella para optar a la Cuenta Vista.
- En caso de no tener una Oferta cargada, deberá cumplir con lo siguiente:
  - Edad mayor o igual a 18 años
  - No tener deuda castigada en Banco Falabella
- Realizar el **enrolamiento** completo del cliente. Esto es fundamental, y comprende registrar al cliente con:
  - Fotografía Digital actualizada
  - Enrolamiento de huella digital
  - Registro de Firma
  - Firma del Contrato Único de productos
  - Comprobación de Cédula de Identidad o Pasaporte
- En caso de requerimientos por parte de una empresa, de aperturar Cuenta Vista a un extranjero, con RUT provisorio, y asociada a convenio se procede:
  - Se emitirá por sucursal con el procedimiento normal, añadiendo la “Solicitud Apertura Cuenta Vista Extranjeros Sin Residencia Definitiva”

Uso Interno			Página 4				
	Elaboró	Última modificación	Codificación				
	Katherine Scacchi Jefe Productos Transaccionales	Natalia Parodi/Paulina Bozo Product Manager/Jefe de Productos Transaccionales	PR	SU	02	CV	04
<b>Fecha</b>	<b>24-04-2012</b>	<b>30-03-2016</b>					

([Ver Anexo III](#)) firmada, la cual cumple con La Norma de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile, Capítulo 2 – 6, inciso 2.10.

- Una copia escaneada del documento mencionado debe ser enviado vía correo al Account Manager/Canal Empresa, que enviará la aprobación para la apertura de cuenta vía correo.
- Ejecutivo Comercial/Agente o Back Up que atienda estas solicitudes, debe anexar a la carpeta del cliente, el documento firmado y una impresión del correo del Account Manager/Canal Empresa. La carpeta se envía a custodia.
- El Account Manager debe avisar por mail a Post-Venta Empresa los datos del cliente que debe asociar, de forma manual, al convenio empresa al que pertenece, a través de la Plataforma Comercial.
- Adicionalmente, para realizar el proceso de enrolamiento en las oficinas, solo se requerirá el documento de RUT provisorio vigente. Del mismo modo, el proceso de reemisión de cuentas, se habilita en cualquier oficina presentando el documento antedicho, a través del proceso normal de reemisión de cuentas vista.

**Nota:** Lo anterior describe el flujo asociado a clientes en sucursal, ya que para solicitud de empresa se generan de forma masiva.

**Importante:** Se debe advertir al cliente que por una normativa legal que regula a las instituciones financieras, esta debe comprobar su domicilio, el cual puede ser a través de la entrega de un comprobante de domicilio válido por parte del cliente o bien la visita de un funcionario del Banco al domicilio del cliente, aplica para cuentas corrientes y cuentas vistas. ([Procedimiento Verificación de Domicilio](#)).

Para el caso de las cuentas vista de extranjeros asociados a convenio, servirá como comprobante de domicilio el Anexo "Solicitud Apertura Cuenta Vista Extranjeros Sin Residencia Definitiva" en conjunto con el domicilio registrado en el contrato de trabajo

### **II.3.2. Modelo de Venta Express (Clientes Pre-evaluados)**

Este modelo corresponde al que se realiza en las oficinas por los Ejecutivos Comerciales, de la siguiente manera:

Paso 1. Para realizar la venta, los Ejecutivos Comerciales de las oficinas ofrecen el producto al Cliente una vez que aparece cargada la oferta de cuenta vista en el sistema y cumple todas las condiciones de apertura de cuenta vista estipuladas en las políticas.

Paso 2. El Cliente que acepta debe ratificar la oferta de cuenta vista con su huella digital. En ese momento la Ejecutiva debe completar la información requerida para crear la cuenta vista.

Uso Interno			Página 5				
	Elaboró	Última modificación	Codificación				
	Katherine Scacchi Jefe Productos Transaccionales	Natalia Parodi/Paulina Bozo Product Manager/Jefe de Productos Transaccionales	PR	SU	02	CV	04
<b>Fecha</b>	<b>24-04-2012</b>	<b>30-03-2016</b>					

Paso 3. Con la cuenta en estado “creada”, se procede con el embozado de la tarjeta de débito.

### II.3.2. Modelo de Venta Clientes Sin Pre-evaluación

Este modelo corresponde al que se realiza en las oficinas por los Ejecutivos Comerciales, de la siguiente manera:

Paso 1. Ejecutivos Comerciales de las oficinas ofrecen el producto y evalúan a Cliente de acuerdo a los siguientes parámetros mínimos:

- Edad mayor o igual a 18 años
- No tener deuda castigada en Banco Falabella

Se debe informar a cliente que se confirmará la aprobación de la apertura de cuenta vista.

Paso 2. Ejecutivo Comercial procede a enrolar a cliente y crea el producto en Plataforma Comercial/Cuenta Corriente/Apertura de Cuentas/Creación de Cuenta Cte/Vista/Creación de Cuenta Vista

Paso 3. Con la cuenta en estado “creada”, se procede con el embozado de la tarjeta de débito.

### II.3.4. WELCOME PACK

**Welcome Pack**, es una carpeta con imagen corporativa de Banco Falabella y que contiene los siguientes documentos:

- Soporte (carpeta-caja)
- Contrato de Cuenta Vista
- Plástico de Tarjeta de Débito
- Comprobante de Recepción de Productos (CRP)
- Material Promocional
- Instructivo sobre uso de canales remotos.
- Tarjeta de Coordinadas

### II.3.5. Activación de la Cuenta Vista y Tarjeta de Débito

**Cuenta vista:** La Cuenta Vista se activará al efectuar un depósito inicial. Y una vez que el Banco reciba los contratos y comprobante de recepción de productos, correctamente firmados por el cliente.

Al activar la Cuenta Vista, se producen los siguientes eventos automáticamente:

- El estado de la Cuenta cambia de Creada a Activa.
- Se generan los cobros de notarios correspondientes a Apertura.

Luego de embozar la tarjeta de débito, se asocia la tarjeta de coordenadas incluida en Welcome Pack, a través de la plataforma comercial.

**Meson → Clave Dinamica → Entrega → Asignar**

Uso Interno			Página 6				
	Elaboró	Última modificación	Codificación				
	Katherine Scacchi Jefe Productos Transaccionales	Natalia Parodi/Paulina Bozo Product Manager/Jefe de Productos Transaccionales	PR	SU	02	CV	04
<b>Fecha</b>	<b>24-04-2012</b>	<b>30-03-2016</b>					

### II.3.6. Activación de Tarjeta de Débito - Obtención y Cambio de Clave Secreta

La tarjeta de débito se activará con la obtención de la clave de Cuenta Vista por parte del Cliente en cualquier cajero automático Redf<sup>1</sup>, o mediante la aplicación click to call de plataforma comercial, a través de la cual el cliente recibe un llamado a su celular para crear la clave de 4 dígitos.

A diferencia de otros bancos, Banco Falabella no entrega, ni envía ninguna clave provisoria para acceder a la cuenta (debido a que este método es muy inseguro por posible intervención de terceras personas), si no que la clave debe ser creada e ingresada directamente por el cliente en los Cajeros Redf (Falabella), siendo un proceso más seguro.

La clave secreta ingresada en los Autoservicios debe ser numérica y de cuatro (4) dígitos.

La pantalla de creación de Claves en cajeros Redf, solicitará al cliente la creación de las siguientes claves secretas:

- **Tarjeta de Débito:** Para operar la tarjeta de débito en los cajeros ATM de Redbanc, además de operar con Redcompra en todo el comercio adherido en el país.
- **Banca Telefónica:** Para acceder a las Ejecutivas y realizar transacciones del producto en el call center (Banca Telefónica) de Banco Falabella. Adicionalmente, la clave Banca Telefónica, se utiliza como requisito para ingresar por primera vez al sitio seguro del cliente en Internet ([www.BancoFalabella.cl](http://www.BancoFalabella.cl)).
- Esta clave también puede ser creada a través de la página web del Banco ([www.BancoFalabella.cl](http://www.BancoFalabella.cl)).

**Nota:** El cliente puede ingresar claves distintas para cada producto/canal.

Para acceder a **Internet**, debe ingresar en el sitio web la misma clave de la Banca Telefónica (de 4 dígitos) y a continuación puede crear una clave alfanumérica de ocho (8) caracteres o continuar utilizando la de Banca Telefónica para poder acceder nuevamente a este medio.

En el caso de **olvido** de una clave secreta, a diferencia de otros bancos, donde hay que dirigirse a las oficinas comerciales para anular la clave y recibir una nueva; Banco Falabella dispone nuevamente de los cajeros automáticos Redf para acceder a ellos sólo con la huella digital y reemplazar la clave olvidada por una nueva. También se puede obtener a través del sitio privado o llamando a la Banca telefónica.

<sup>1</sup> La obtención de claves se realiza en Cajeros Automáticos Redf con la huella digital del cliente o a través de los sistemas de contingencia definidos.

Uso Interno			Página 7				
	Elaboró	Última modificación	Codificación				
	Katherine Scacchi Jefe Productos Transaccionales	Natalia Parodi/Paulina Bozo Product Manager/Jefe de Productos Transaccionales	PR	SU	02	CV	04
<b>Fecha</b>	<b>24-04-2012</b>	<b>30-03-2016</b>					

En el caso del cajero automático Redf, luego de tres (3) intentos fallidos de ingresar la clave, en los cajeros automáticos, la tarjeta Redbanc será retenida, y en internet la clave se bloqueará teniendo el cliente que comunicarse con la Banca Telefónica en ambos casos.

## **II.4. Modelo de Atención A Clientes**

La cuenta vista de Banco Falabella, posee un modelo de atención de clientes a través de **canales remotos y oficinas**, los cuales son:

- Oficinas
- Banca telefónica
- IVR
- Internet ([www.bancofalabella.cl](http://www.bancofalabella.cl))
- Cajeros Automáticos Redf
- ATMsOficinas

Esto significa que los Clientes de Banco Falabella pueden relacionarse con el Banco a través de canales remotos o en cualquier oficina; en donde no es necesario acercarse a un Ejecutivo particular de una oficina específica como en los casos de un banco tradicional.

Uso Interno			Página 8				
	Elaboró	Última modificación	Codificación				
	Katherine Scacchi Jefe Productos Transaccionales	Natalia Parodi/Paulina Bozo Product Manager/Jefe de Productos Transaccionales	PR	SU	02	CV	04
<b>Fecha</b>	<b>24-04-2012</b>	<b>30-03-2016</b>					



### **III. Anexo**

#### **Solicitud Apertura Cuenta Vista Extranjeros Sin Residencia Definitiva**

Yo, \_\_\_\_\_ con numero de  
pasaporte \_\_\_\_\_ nacionalidad \_\_\_\_\_ y  
número de Rut provisorio, \_\_\_\_\_, fecha de vencimiento  
Rut provisorio \_\_\_\_\_ con profesión u ocupación  
\_\_\_\_\_, solicito al Banco Falabella la apertura de una  
Cuenta Vista, cuya finalidad será el depósito de mi remuneración  
mensual por concepto de Contrato Laboral con la empresa  
\_\_\_\_\_, RUT, \_\_\_\_\_.

Para los efectos de dicha cuenta vista y de la correspondencia que me  
enviara el Banco, mi domicilio es Calle \_\_\_\_\_ número  
\_\_\_\_\_ de la comuna de \_\_\_\_\_ de la ciudad  
\_\_\_\_\_. Me comprometo a realizar el cambio de  
información una vez expire el Rut provisorio.

En \_\_\_\_\_, día \_\_ del mes \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Firma:

Nombre: \_\_\_\_\_

Rut: \_\_\_\_\_

Uso Interno			Página 9				
	Elaboró	Última modificación	Codificación				
	Katherine Scacchi Jefe Productos Transaccionales	Natalia Parodi/Paulina Bozo Product Manager/Jefe de Productos Transaccionales	PR	SU	02	CV	04
<b>Fecha</b>	<b>24-04-2012</b>	<b>30-03-2016</b>					