

Principios Básicos

- 1.- Banco Falabella realiza sus actuaciones de buena fe, basado en principios de confianza, transparencia y entregando seguridad, con sujeción a la legislación vigente.
- 2.- Las relaciones de Banco Falabella con sus clientes se desarrollan en un ambiente de cordialidad, equilibrio y armonía en cumplimiento del espíritu de esta Política.
- 3.- Banco Falabella abordará las consultas, solicitudes o reclamos que presenten sus clientes con buena disposición y resolviéndolas oportunamente.
- 4.- Banco Falabella, en el cumplimiento de la legislación vigente, velará porque el contenido de su publicidad se adecue a los medios en que se difunde, buscando claridad y transparencia.
- 5.- Banco Falabella entregará a sus clientes información sobre productos y servicios, gastos y comisiones que estos devenguen, a través de los medios que se encuentren disponibles y en cumplimiento de la legislación vigente.
- 6.- Banco Falabella velará porque sus productos y servicios satisfagan las necesidades de sus clientes, operen de manera segura y confiable, y sean concordantes con sus ofertas y publicidad.
- 7.- Banco Falabella explicará en forma adecuada a sus clientes la forma como operan sus productos y servicios. Les informarán por vías apropiadas cualquier cambio para asegurar que los clientes comprendan sus características, beneficios y modos de operar.
- 8.- Banco Falabella resguardará debidamente la información de sus clientes, con confidencialidad y privacidad, en cumplimiento de la legislación vigente.
- 9.- Banco Falabella difundirá el contenido de esta Política, a sus clientes, colaboradores, y tomará las medidas para que estos últimos puedan ponerlo en práctica.

Publicidad y Promociones

- 1.- Banco Falabella velará porque el contenido de su publicidad, promociones e información al público sea completa, clara y no se preste o induzca a confusiones o errores.
- 2.- Banco Falabella procurará que la información contenida en su publicidad sea explícita y adecuada al medio a través del cual se difunde.
- 3.- Banco Falabella deberá informar sus ofertas o promociones especiales de manera clara indicando en ellas las condiciones más relevantes, sus bases y vigencia de las mismas.
- 4.- Banco Falabella podrá informar a sus clientes sobre sus productos o servicios, enviándole material publicitario o de promoción al o a los domicilios y/o correos

electrónicos que éstos hayan registrado en el Banco, en cumplimiento de la legislación vigente. Si el cliente comunicare su voluntad de no recibir esta información, el Banco se abstendrá de seguir enviando dicha información.

Información a los Clientes

- 1.- Banco Falabella mantendrá debida y oportunamente informados a sus clientes sobre sus productos y servicios y, especialmente, sobre los cambios de las características, funcionamiento, condiciones, gastos asociados y/o precios (tasas de interés y/o comisiones) de sus productos y servicios debiendo informarlos con una anticipación razonable a la fecha que entre en vigencia el cambio o modificación respectivo.
- 2.- Banco Falabella entregará la información antes señalada regularmente por cualquier medio idóneo, ya sea a través de sus sucursales o por medio del teléfono, página web, correo electrónico o información escrita al domicilio del cliente.
- 3.- Banco Falabella estará disponible para responder todas las consultas o inquietudes de sus clientes respecto de sus productos, servicios e información publicada o despachada a los clientes, en especial a través de sus ejecutivos, y además habilitará unidades de atención especializada, tales como call center, página web, etc.

Solicitud de Productos y Servicios

Banco Falabella realizará los procedimientos que estime pertinente ante una solicitud de un producto o servicio, incluyendo en todo caso lo siguiente;

- 1.- Entregar información de manera verbal o escrita sobre las características más importantes del o los productos y/o servicios en que esté interesado el cliente, especialmente en relación a condiciones, gastos asociados y precios (tasas de interés y/o comisiones) y gastos de cobranza. El Banco deberá informar igualmente a los clientes acerca de los antecedentes, información y documentos necesarios para someter a evaluación por parte de la institución, el eventual otorgamiento del producto o servicio que se trate.
- 2.- Entrega de los contratos y/o formularios respectivos asociados a los productos y/o servicios, para revisión y análisis del cliente y la eventual aceptación y suscripción del mismo, entregando un ejemplar de éstos al cliente.

Características de Productos y Servicios

- 1.- Banco Falabella se preocupará que sus productos y servicios tengan las siguientes características:
 - a) Sean de óptima calidad y operen en concordancia con los sistemas y procedimientos internos de cada Banco.
 - b) Se encuentren en concordancia con las ofertas y la publicidad de las mismas.
 - c) Operen bajo estándares de seguridad en niveles habitualmente aceptados en el mercado para el tipo de producto y/o servicios de que se trate.

- 2.- Banco Falabella velará por corregir de manera oportuna y eficiente los defectos que eventualmente pudieren presentar sus productos o servicios, sea con relación a su diseño, operación o funcionamiento.
- 3.- Banco Falabella velará porque la operación y funcionamiento de sus productos y servicios, así como los procesos asociados, cuenten con medidas de seguridad adecuadas para procurar evitar fraudes o situaciones irregulares.
- 4.- Sin perjuicio de ello, para lograr dicho objetivo es indispensable que los clientes colaboren con el Banco en esta materia, haciéndoles presente su deber de:
 - a) Mantener debidamente informado al Banco, en forma oportuna, de todo cambio en sus datos personales (nombre, dirección, número telefónico, dirección de correo electrónico, etc.).
 - b) Verificar regularmente los saldos de cuentas, montos de cuotas, de deudas, etc. Comunicar inmediatamente al Banco de cualquier error que pueda detectar, de modo que el Banco pueda regularizarlo, y/o colaborar con el Banco en eventuales análisis o investigaciones, si así fuere necesario.
 - c) Tomar medidas especiales de resguardo para proteger sus chequeras, documentos bancarios, tarjetas de crédito, débito, o similares, sus claves o números secretos u otra información de seguridad, debido a que son de su exclusiva responsabilidad. Para ello, es fundamental que los clientes guarden estos elementos debidamente, y los utilicen con la mayor confidencialidad.
 - d) Informarse de los seguros u otros medios para casos de fraude o situaciones irregulares.
 - e) Notificar de inmediato al Banco, en caso de extravío, pérdida o robo de documentos o información señalados en la letra c) anterior, utilizando especialmente los medios de información previstos por el Banco para estos efectos, sin perjuicio de dar cumplimiento a la normativa legal vigente (ratificar por escrito órdenes de no pago, hacer publicaciones, gestiones judiciales cuando corresponda, bloqueo de cédulas de identidad, etc.).
 - f) Protegerse debidamente en sus gestiones y operaciones a través de Internet, manteniendo estrictamente resguardada las claves secretas y accediendo a estos servicios a través de sistemas y equipos que otorguen plenas seguridades y que cuenten con los medios de protección frente a actividades ilícita de terceros (tales como virus informáticos, hurto de sus claves o números de acceso, acceso indebido a su computador, redirección ilícita del navegador, etc.).

Confidencialidad “Banco de datos públicos”

La protección de la privacidad de los clientes es importante para Banco Falabella, así como la seguridad de la información relativa a sus clientes.

Toda información que reciba el Banco de sus clientes, que pueda encontrarse protegida por el deber de reserva o secreto bancario será debidamente

resguardada, de manera tal que no podrá comunicarse o divulgarse públicamente, sino bajo las condiciones y en los casos que la legislación vigente lo establezca o autorice.

La presente declaración de confidencialidad se aplicará también a los ex clientes del Banco.

Atención de Reclamos

Banco Falabella atenderá los reclamos de sus clientes con oportunidad, buena disposición y procurando obtener la mayor información disponible que le sea posible.

Para ello, dispondrá de unidades o áreas especializadas en el servicio y atención a clientes, que le permita atender y recibir los reclamos, y dar orientación si fuere posible.

Las respuestas deberán ser emitidas con la prontitud y eficiencia que permita cada caso particular.

Cualquier diferencia o controversia con sus clientes deberá ser abordada en forma responsable buscando las soluciones en conformidad a la ley y normas aplicables, resguardando de la mejor forma posible la relación con sus clientes.