



# Disponibilidad de canales

En este momento todos nuestros **Canales de Atención** están disponibles, y se encuentran funcionando con normalidad.

**Banco Falabella S.A., trabaja por la disponibilidad de tus canales, así que te reportaremos cual será tu canal alternativo en caso de presentarse alguna interrupción.**



- **Interrupción del Servicio:** Cuando presentemos interrupción de nuestro servicio de manera extracurricular por más de una hora y no te permita realizar tus transacciones a través de uno o varios canales del Banco, te informaremos cual es el canal alternativo y disponible a tu alcance.
- **Eventos programados:** Banco Falabella S.A., te informará previamente las modificaciones, ajustes y/o actualizaciones técnicas requeridas para mejorar la experiencia a través de nuestros canales de atención; así mismo te informaremos en canal y servicio alterno a tu disponibilidad transaccional.

## Nuestros **Canales transaccionales**

Transacción	Cajeros Propios	PSE	Oficina	Cajeros Servibanca	Cajeros Otras Redes	Banca Móvil	Call Center	Kiosko	Página Web	Puntos vía Baloto
Retiro de Efectivo	X		X	X	X					
Consignación	X		X							
Consultas Saldo de productos	X		X	X	X				X	
Transferencias			X			X	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
Recaudo Tarjeta de Crédito		X	X			X			X	X

### ¿Cuáles son los eventos de interrupción del Servicio del Banco Falabella S.A.?

Quando de manera extracurricular se haya presentado una Interrupción en uno o más canales de atención, superior a una hora, que te impida:

- ▶ La realización del pago oportuno de obligaciones con Banco Falabella S.A.
- ▶ La realización del pago oportuno de obligaciones con terceros (Servicios públicos, pagos a otras entidades financieras, etc.)
- ▶ Usar tarjeta de crédito/débito por un lapso superior a 2 horas diarias.

### ¿Que debes hacer en caso de presentar una interrupción en tu transacción?

1. Informar esta situación a través de nuestros canales de atención. (oficinas, línea Call Center, pagina web)
2. Ten presente que deberás informar en detalle la información necesaria para validar la interrupción presentada; ciudad, fecha, hora, valor, producto origen y producto destino de la transacción que se intentó realizar.
3. Recuerda siempre proporcionar los soportes necesarios. (Certificación de la entidad financiera que indique el valor de los intereses generados por el no pago oportuno de obligaciones durante el día de la interrupción.