



## POLÍTICA DE RETIRO

No obstante, tan pronto como se reciban instrucciones de retiro/instrucción de orden de pago del cliente a través de su cuenta de operaciones (por motivos de seguridad), los clientes pueden comunicarse con la empresa por teléfono, fax, correo electrónico y/o en persona para solicitar un retiro.

Tenga en cuenta que solamente aceptamos solicitudes de retiro de al menos \$ 50.00 por transacción.

La Compañía se asegurará de que la solicitud de retiro por parte del cliente incluya toda la información necesaria y se deben realizar las siguientes comprobaciones:

1. Confirme que el número de cuenta, el nombre y los datos bancarios del cliente concuerdan con los datos proporcionados en el proceso de solicitud de apertura de cuenta.
2. El cliente es elegible para retirarse de acuerdo con la política de la empresa.
3. Retirar los fondos de la cuenta del cliente.
4. Preparar la solicitud de transferencia para el banco y enviarla a los departamentos de Cuenta.
5. Envíe la instrucción de pago al Banco correspondiente para el pago.

Una vez que la Compañía reciba una instrucción del Cliente para retirar fondos de la Cuenta del Cliente, la Compañía procesará la solicitud de retiro dentro de los 5 (cinco) Días Hábiles, o antes, según el tipo de cuenta y si se cumplen los siguientes requisitos (Sin perjuicio de las disposiciones de este artículo, la recepción real de los fondos depende del método de pago del cliente):

1. La instrucción es realizar una transferencia bancaria de fondos a la cuenta del Cliente;
2. En el momento del pago, el Saldo de la Cuenta del Cliente supera el monto especificado en la instrucción de retiro, teniendo en cuenta las deducciones que puedan resultar del retiro anticipado luego de recibir un bono comercial, incluidos todos los cargos de pago;

En caso de que el cliente solicite que su fondo se retire de su cuenta y se transfiera a una cuenta bancaria que no haya sido notificada a la Compañía en el pasado, entonces la Compañía realizará procedimientos Conozca a su Cliente en el mismo cliente para garantizar que el beneficiario de ambas cuentas bancarias sea la misma persona y luego la Compañía pueda proceder con la transferencia de fondos.

La Compañía afectará los retiros de fondos de los clientes, previa solicitud de retiro realizada a través del Sistema de operación en línea de la Compañía (si está disponible en ese momento).



El cliente acepta que el retiro de cualquier parte de los fondos se realizará utilizando el mismo método de transferencia y el mismo remitente del que la Compañía recibió originalmente los Fondos. En tales circunstancias, la Compañía devolverá la parte de los fondos solicitados menos cualquier tarifa de transferencia u otros cargos incurridos por la Compañía.

La Compañía se reserva el derecho de rechazar una solicitud de retiro del cliente que solicita un método de transferencia específico y la Compañía tiene el derecho de sugerir una alternativa.

Los retiros sólo se efectuarán hacia el cliente. La Compañía no efectuará retiros a ningún otro tercero o cuenta anónima.

La Compañía se reserva el derecho de solicitar información y/o documentación adicional para asegurarse de que la solicitud es legítima. Además, la Compañía se reserva el derecho de rechazar tal solicitud si considera que puede no ser legítima.

El cliente acepta que en tales circunstancias puede haber un retraso en la tramitación de la solicitud.

Todos los cargos de pago y transferencia correrán a cargo del cliente y la Compañía debitará la cuenta del cliente por estos cargos.

La Compañía será responsable de responder a las solicitudes de los clientes, en relación con la información sobre el estado de su pedido, recibido por teléfono en cualquier momento, dentro de un período de tiempo razonable. El cliente a través de Internet podrá obtener información sobre el estado de su pedido en un plazo razonable a través de un software especializado. La información a los clientes sobre el estado de su pedido debe ser proporcionada al cliente en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles. Cuando se reciben dichas llamadas telefónicas, deben registrarse en el software de la Compañía, incluida la fecha y la hora en que se realizó la llamada por parte del cliente.

Las solicitudes de los clientes se recibirán electrónicamente. En los casos en que el cliente no tenga acceso a los medios electrónicos, las solicitudes de los clientes serán aceptadas por correo electrónico, siempre que se verifique la firma del cliente y se complete correctamente el formulario de transferencia/desistimiento (con respecto a la lista de verificación antes mencionada).

Las solicitudes de los clientes se enviarán inmediatamente al Departamento de Back Office para su aprobación en términos de disponibilidad de fondos después de que hayan discutido la solicitud con el cliente y la hayan confirmado. Una vez que el Departamento de Atención al Cliente apruebe la solicitud, la enviará al Departamento de Finanzas y Contabilidad para su procesamiento.

Para todas las transacciones descritas anteriormente, el empleado deberá registrar las transacciones en el libro mayor de la cuenta de caja de la Compañía y deberá



archivar la documentación para cada transacción registrada después de hacer una referencia en el libro mayor.

Los clientes también aceptan estar sujetos a la Política de bonificación/apalancamiento establecida en el sitio.