TEMA GENERAL	TIPOLOGÍA	SUBTEMA	RESPUESTA
Sobre Ualet Inactivación	Conceptos	¿Por qué no me puedo Vincular?	Hola Ualetero,Teniendo en cuenta el comunicado que te enviamos el 24 de febrero del 2022, nuestra compañía decidió inactivarse en la Bolsa de Valores de Colombia. Ésto quiere decir que no podemos vincular clientes nuevos ni recibir adiciones de dinero. Cualquier duda adicional puedes escribirnos a hola@ualet.com. Que tengas excelente día. Ualet.
Adición/Retiro de Dinero o cierre de cuenta Ualet	Retiro de dinero	¿Demoras en OTP al hacer el retiro?	Hola Ualetero. Queremos que tu experiencia con UALET sea la mejor. Por eso creemos que es importante que sepas que las demoras o fallas en recibir el código de verificación muchas veces es depende del operador móvil que tengas es decir puede tardar algunos minutos más de lo esperado. Quedamos atentos a cualquier solicitud adicional puedes escribirnos a hola@ualet.com. Que tengas buen día. Ualet
		¿Demora en tiempos en girar recursos, no me ha llegado mi dinero?	Hola Ualetero. Cuando realizas el retiro de dinero de tu cuenta Ualet cancelación total en máximo 6 días hábiles tendrás el dinero en tu cuenta. Estos tiempos se dan por procesos operativos con los fondos y bancarios. Si tienes alguna duda adicional puedes escribirnos a hola@ualet.com. Que tengas buen día. Ualet.
		¿Realice el retiro han pasado ya los 5 días hábiles y no tengo mi plata?	Hola Ualetero. Ten presente que si tienes una cuenta bancaria en un banco diferente a Bancolombia, el proceso puede tardar un día adicional es decir 6 días hábiles. Si tienes alguna duda adicional puedes escribirnos a hola@ualet.com. Que tengas buen día. Ualet.
		¿Que costos tiene el retiro?	Hola Ualetero. Queremos que tu experiencia con UALET sea la mejor. Por esto nos interesa que los costos sean claros. Existe un costo transaccional bancario al retirar dinero por aproximadamente $1.600. Cualquier duda adicional puedes escribirnos a hola@ualet.com. Que tengas excelente día. Ualet.
		¿Cuánto tiempo necesito para tomar la decisión?	Hola Ualetero. El plazo para Redimir tus participaciones o Solicitar la transferencia de las participaciones a otra Cuenta Ómnibus, es hasta el 25 de marzo del 2022. Cualquier duda adicional puedes escribirnos a hola@ualet.com. Que tengas excelente día. Ualet.
		¿Puedo dejar mi plata aun invertida o es obligatorio sacarla?	Hola (nombre), buenas tardes. Tienes dos opciones de acuerdo a los términos y condiciones: a. Redimir sus participaciones de conformidad con el presente Reglamento y el reglamento del respectivo FIC. o b. Solicitar la transferencia de las participaciones a otra Cuenta Ómnibus. Cualquier duda adicional puedes escribirnos a hola@ualet.com. Que tengas excelente día. Ualet.
		¿Puedo esperar para dar la orden retiro cuando el mercado no me de pérdidas?	Hola Ualetero. El plazo para Redimir tus participaciones o Solicitar la transferencia de las participaciones a otra Cuenta Ómnibus, es hasta el 25 marzo del 2022. Cualquier duda adicional puedes escribirnos a hola@ualet.com. Que tengas excelente día. Ualet.
		¿Cómo puedo hacer para retirar mi dinero?	Hola Ualetero. A través del app en el signo $, en la opción retiro, cancelación total. Aquí, lo que debes hacer si o tienes una cuenta inscrita es inscribirla. Recuerda que debe estar a tu nombre para poderte transferir el saldo de la liquidación de tu inversión. esto nos tomara máximo 6 días hábiles desde la solicitud por procesos operativos y bancarios. Cualquier duda adicional puedes escribirnos a hola@ualet.com. Que tengas excelente día. Ualet.
	Adiciones	¿Puedo hacer adiciones?	Hola Ualetero.• Con el fin de garantizar la adecuada entrega de los recursos, la estrategia de inactivación impedirá la vinculación de nuevos clientes, y por ende la adición de nuevos recursos. Cualquier duda adicional puedes escribirnos a hola@ualet.com. Que tengas excelente día. Ualet.

TEMA GENERAL	TIPOLOGÍA	SUBTEMA	RESPUESTA
Saldo Actual / Rentabilidad	Información de la Cuenta	¿Dónde esta mi plata, se va a perder?	Hola Ualetero. Recuerda que tu dinero esta invertido en los mejores fondos de inversión colectiva, administrados por entidades como Credicorp, Btg Pactual, Alianza Fiduciaria, Skandia y Fiduoccidente. Tu inversión esta segura y no se verá afectada. Solamente debes tomar alguna de éstas decisiones y nos encargaremos de cumplirlas a cabalidad: a. Redimir sus participaciones de conformidad con el presente Reglamento y el reglamento del respectivo FIC. o b. Solicitar la transferencia de las participaciones a otra Cuenta Ómnibus. Cualquier duda adicional puedes escribirnos a hola@ualet.com. Que tengas excelente día. Ualet.
		¿Pueden obligarme a materializar mis pérdidas?	Hola Ualetero. La redención de tu saldo invertido se hará a precios de mercado. No te preocupes. Recuerda que veras reflejado el saldo en tu cuenta según tus instrucciones en máximo 6 días hábiles. Cualquier duda adicional puedes escribirnos a hola@ualet.com. Que tengas excelente día. Ualet.
Demora en respuesta de correos o solicitudes			Hola Ualetero. Por favor discúlpanos si no hemos respondido con la rapidez con la que tú lo esperas. Créenos que nos encantaría responder inmediatamente, y estamos tratando de satisfacer las necesidades de todos nuestros clientes. Sabemos que nadie tiene tiempo para esperar, pero esta vez necesitamos pedirte un poco de paciencia con las respuestas. Paciencia que te agradecemos de antemano. Que tengas excelente día. Ualet
A que número puedo comunicarme? En donde están físicamente			Hola Ualetero. Bienvenido a Ualet. Puedes escribirnos a hola@ualet.com. Que tengas buen día. Ualet