



Banco Falabella

Hablamos mirándote a los ojos

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero en Banco Falabella S.A.?

La Asamblea de Accionistas de Banco Falabella S.A. designó al Doctor Darío Laguado Monsalve como Defensor del Consumidor Financiero principal y al Dr. Gonzalo Méndez Morales como Defensor del Consumidor Financiero Suplente, quienes conocerán y se pronunciarán en forma objetiva, independiente y gratuita, sobre las quejas que los clientes les presenten, relativas a un posible incumplimiento por parte del Banco en el desarrollo o ejecución de los servicios prestados.

¿Cómo se pueden comunicar los clientes de Banco Falabella S.A. con el Defensor del Consumidor Financiero?

Los datos de contacto para la realización de quejas o reclamos ante la Defensoría del Consumidor Financiero son los siguientes:

- Horario de atención: 9:00 AM a 4:00 PM de lunes a viernes jornada continua
- Dirección: Calle 70A N° 11-83 – Barrio Quinta Camacho. Bogotá.
- Teléfonos: (601) 5970412 y (601) 3736697
- Celular: 320 398 1187.
- Página web: www.defensorialg.com.co
- Link de radicación: <https://coral.defensorialg.com.co/home>

Es importante mencionar, que el Banco continúa atendiendo directamente las quejas y solicitudes por Whatsapp a través del único número verificado por Banco Falabella + 57 1 5878000, por favor no olvide incluir el + al guardar el número en sus contactos, los horarios de atención son de lunes a viernes de 8:00 am a 8:30 pm, sábados de 8:00 a 7:00 pm y los domingos y festivos de 8:00 am a 6:00 pm; o en nuestra página web ww.bancofalabella.com.co.

¿Qué funciones desempeña el Defensor del Consumidor Financiero?

Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros.

- Conocer y resolver, en forma objetiva y gratuita, las quejas formuladas por los consumidores financieros.
- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Banco Falabella S.A.
- Ser vocero de los consumidores financieros ante Banco Falabella S.A.
- Efectuar recomendaciones a Banco Falabella S.A., en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes, para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- Las que asigne el Gobierno Nacional relacionadas con el adecuado desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, SAC (Art 8° Ley 1328).

¿Cuáles son los asuntos de competencia del Defensor del Consumidor Financiero?

- En cuanto a quejas, si hacen referencia a un posible incumplimiento de las normas, contratos o



procedimientos, por parte de Banco Falabella S.A.

- Como vocero de los Consumidores, para presentar recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, para mejorar y facilitar las relaciones entre éstos y Banco Falabella S.A., y la correcta prestación de servicios.
- Como conciliador, para lo cual, el consumidor financiero o Banco Falabella S.A., podrán poner el asunto en conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.
- El Consumidor Financiero podrá escoger entre acudir directamente a la entidad vigilada, al DCF, a la SFC o a los organismos de autorregulación, para presentar su queja de conformidad con lo establecido en el literal e. del art. 5 de la Ley 1328 de 2009, advirtiendo que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda.

¿Qué asuntos están exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero?

De conformidad con lo establecido en la Ley 1328 de 2009, se encuentran exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero, los siguientes:

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a Banco Falabella S.A.
- Los concernientes al vínculo laboral entre Banco Falabella S.A. y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- Aquellos que se deriven condición de accionista de Banco Falabella S.A.
- Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- Los demás que defina el Gobierno Nacional.

¿Cuál es el procedimiento para presentar una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero?

- El consumidor financiero presentará su reclamación con la formulación de su queja ante el Defensor del Consumidor Financiero, sin exigirse ninguna formalidad adicional a relacionar como mínimo, los siguientes datos:



- Nombre:
- Identificación:
- Domicilio:
- Descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados:
- Las pretensiones concretas de su reclamo:

Los clientes y/o usuarios podrán radicar sus quejas a través del formato en línea que se encuentra ubicado en la página WEB de la Defensoría www.defensorialg.com.co, en el correo electrónico reclamaciones@defensorialg.com.co, o a través de cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.

- Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si es o no de su competencia, y esta decisión será comunicada al consumidor financiero y a Banco Falabella S.A. dentro de los tres (3) días hábiles siguientes contados a partir del recibo de la reclamación.
- Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de Banco Falabella S.A. o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión en un término de tres (3) días hábiles siguientes a la subsanación.
- Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se le solicite la información.
- Lo anterior, sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda posteriormente presentar su queja con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella al Banco, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición.
- Banco Falabella S.A. deberá dar respuesta al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que podrá ser ampliado a petición del Banco y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero, debiendo la entidad informar las razones en que sustenta la prórroga.
- El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja en un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del plazo fijado para dar respuesta la entidad, en los términos del numeral 6. del Artículo 5o. del Decreto 2281 de 2010.
- Banco Falabella S.A. podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, Banco Falabella S.A. informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.



- En cualquier etapa del trámite de una queja, las partes podrán solicitar la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c). del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a una audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001. La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada.
- El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero.
- El incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de las entidades vigiladas para con él, puede ser sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma prevista en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y en el art. 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

¿Cuál es el alcance y efectos de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero de Banco Falabella S.A.?

Las decisiones adoptadas por el Defensor del Consumidor Financiero serán obligatorias en los eventos puntuales en que las entidades así lo determinen en forma expresa y previa.

Banco Falabella S.A. dispuso que las decisiones adoptadas por el Defensor Consumidor Financiero en el ejercicio de sus funciones NO son vinculantes para la entidad.

¿Qué es el trámite de conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero?

La conciliación es un Método Alternativo de Solución de Conflictos, regulado por la Ley 640 de 2001 y por la Ley 2220 de 2022, a través del cual el cliente Banco Falabella S.A., buscan solucionar esas diferencias con la ayuda de un tercero neutral e imparcial denominado conciliador en este caso, el Defensor del Consumidor Financiero.

¿En qué momento se puede solicitar el trámite de conciliación?

El consumidor financiero o la entidad vigilada podrán solicitar de manera explícita, desde un inicio o en el trámite de una reclamación en la que el Defensor del Consumidor Financiero (DCF) aún no haya emitido su concepto, su deseo de que el mismo sea atendido a través de su función de conciliador. En este último caso, el DCF suspenderá definitivamente el trámite de la reclamación, e iniciará el de conciliación.

¿Cuál es el proceso para solicitar una conciliación con el Defensor del Consumidor Financiero?

Podrás realizar a través de los datos de contacto del Defensor:



- Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m. –
- Correo electrónico: reclamaciones@defensorialq.com.co
- Teléfonos: (601) 2110351 – 320 398 1187

No olvides indicar detalladamente que se pretende conciliar; los hechos que motivan tu solicitud; y la cuantía de las peticiones. Si consideras, incluye todos los documentos que que consideres necesarios que sustenten tu solicitud.

Si después de iniciado el trámite de la solicitud de audiencia, el DCF tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación.

¿En qué caso el Defensor del Consumidor Financiero no es competente?

El DCF no puede actuar como conciliador en los mismos temas en los que también está exceptuado de conocimiento y que los mencionamos previamente en este documento - ¿Qué asuntos están exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero?

¿Este servicio tiene algún costo para el consumidor financiero?

No, al igual que la presentación de quejas, debes tener en cuenta que este servicio es gratuito, y se podrá llevar a cabo en todos los trámites en los que el Defensor del Consumidor Financiero es competente como indicamos anteriormente.

¿Qué utilidad tiene el trámite de conciliación?

Los resultados de la conciliación extrajudicial serán formalizados mediante un documento en el cual conste la conciliación realizada entre el Banco y el consumidor financiero, y en caso de incumplimiento de cualquiera de las partes, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada.