

# Proceso de atención de SQRs

(Solicitudes, Quejas y Reclamos en canales de atención del Banco Falabella)

## 1. Radicación de las SQRs

Puedes radicar una SQRs en los siguientes canales (digitales/presenciales) de atención:



1. WhatsApp + 57 1 5878000
2. Redes sociales (Instagram/Twitter)
3. Call Center: (601) 5878000
4. Oficinas: Ir a información de Oficinas  
Link: <https://www.bancofalabella.com.co/page/canales-presenciales>

En este paso además de poder radicar tu SQR, también recibes respuestas sobre productos, canales y servicios del banco. Adicional oferta de servicios y venta de productos.

## 2. Atención y recepción de las SQRs:

En este paso el Banco se encarga de:



1. Recepción y radicación de la SQR o Derecho de Petición.
2. Escalamiento a equipos especializados.

Además de radicar la SQR, también te informamos el tiempo de respuesta de tu SQR según la Ley 1755 de 2015.

## 3. Gestión de las SQRs:

En este paso el Banco se encarga de:



Distribuir a las áreas interna del Banco cuando se requiera y realizar seguimiento a los acuerdos de respuesta internos.

Adicional el equipo de SQRs se asegura de:

- Clasificar los reclamos y solicitudes.
- Buscar resolverle al cliente en la primera radicación.
- Cumplir los tiempos de respuesta internos para cumplir la promesa de atención al cliente.
- Generar prórrogas a los clientes con SQRs que requieren información o tramites adicionales.

## 4. Respuesta de las SQRs:

En este paso los equipos de SQR y Experiencia al Cliente del banco se encargan de:



1. Enviar la respuesta al cliente.
2. Enviar la Encuesta de Satisfacción.

- La notificación de respuesta es realizada por el medio seleccionado por el cliente (correo electrónico, mensaje de texto SMS (carta adjunta) o física.  
- La encuesta de satisfacción es realizada de forma aleatoria en pro de la mejora continua del proceso.

Los consumidores financieros del Banco también pueden radicar sus SQRs ante la Defensoría del Consumidor Financiero [aquí](#), y ante la Superintendencia Financiera de Colombia [aquí](#).