Atención de reclamos, quejas y requerimientos

1. Definiciones:

Reclamos: Comunicaciones presentadas por los usuarios o un tercero* en nombre de los usuarios, relacionados únicamente a los productos y/o servicios contratados con el banco, en las que expresan su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o en el marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

Quejas: Comunicaciones presentadas por los usuarios o un tercero* en nombre de los usuarios, mediante la cual se expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada con los productos y/o servicios contratados con el banco; o, expresa malestar o descontento del usuario respecto a la atención al público.

Requerimientos: Comunicaciones realizadas por los usuarios o un tercero* en nombre de los usuarios, por la que se busca una acción por parte de la empresa, los cuales comprenden:

- Consultas.
- Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información y/o documentación.
- Otro tipo de solicitudes.

*En caso de comunicaciones presentadas por terceros, no es necesario que acrediten su representación y la respuesta es enviada a la dirección domiciliaria o al correo registrado por el usuario.

2. ¿A través de qué canales puedes presentar reclamos, quejas o requerimientos?

Puedes presentar tus reclamos, quejas o requerimientos a través de los siguientes canales:

- **WhatsApp Banco Falabella:** Agregando como contacto al +5116154300 y escribiéndonos al mismo.
- **Web bancofalabella.pe:** Desde la opción "Libro de Reclamaciones".
- **App Banco Falabella:** Desde la opción "Libro de Reclamaciones".
- **Oficinas Banco Falabella:** Con un asesor en plataforma.
- **Banca Telefónica:** Con un asesor telefónico llamando al 016154300 para Lima y Provincias.

Recuerda que podrás realizar tus principales consultas transacciones a través de la APP y Banca por internet (https://www.bancofalabella.pe/), de manera rápida y segura.

3. Te sugerimos tener a la mano los siguientes datos:

- Nombres y apellidos completos.
- Tipo y número de documento de identidad.
- Número de teléfono, Dirección domiciliaria y Correo electrónico.
- Datos claros y exactos de tu pedido.

4. ¿A través de qué canales puedo solicitar el envío de la comunicación de respuesta?

- Puesta a disposición en nuestras Oficinas.
- Correo electrónico.
- Dirección domiciliaria.

En caso no nos indiques el canal por el cual desees recibir tu respuesta, te la enviaremos a tu dirección domiciliaria o a tu correo electrónico.

5. ¿En qué plazo recibiré la respuesta?

Recibirás la respuesta en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil desde que presentaste tu comunicación.

Este plazo puede extenderse, excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del reclamo o requerimiento, requieran el pronunciamiento previo de un tercero. En ese caso, nos comunicaremos contigo informándote los motivos y el plazo estimado de respuesta.

6. ¿Qué debes hacer si no estás de acuerdo con la respuesta brindada?

Puedes reiterarnos tu comunicación a fin de considerar una reevaluación de tu caso y brindarte una nueva respuesta. De considerarlo pertinente puedes acudir a Aló Banco o al Defensor del Cliente Financiero (DCF) https://dcf.bancaparatodos.com.pe/formulario-de-reclamos, Oficinas de la SBS o las Oficinas del INDECOPI.

7. ¿El banco puede pedir información adicional para responder mi reclamo?

Sí, podemos requerirte documentación o información específica o complementaria sobre aspectos relacionados a tu reclamo, por lo que tendrás un plazo de dos (02) días hábiles para enviarnos lo solicitado. En caso dicha información no sea presentada, se procederá con la anulación de tu reclamo.

Recuerda que puedes solicitar tu atención preferente para la presentación de un reclamo o una queja.

Información difundida de acuerdo con el Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N°011-2011-PCM y el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado mediante resolución SBS N° 04036-2022.