

ATENCIÓN DE CONSULTAS, REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS

1. ¿A TRAVÉS DE QUÉ CANALES PUEDO PRESENTAR MIS CONSULTAS, REQUERIMIENTOS Y/O RECLAMOS?

Podrás presentar tus consultas, requerimientos y/o reclamos a través de los siguientes canales:

- En nuestras Agencias, en donde también podrá hacerlo un tercero presentando una carta de reclamo firmada por el cliente o una carta poder legalizada y copia del DNI del titular.
- A través de nuestra Banca Telefónica: (01) 615-4300 para Lima y provincias.
- En nuestra web bancofalabella.pe desde la sección "Libro de Reclamaciones".
- Por el servicio ALÓ BANCO desde las sedes o página web de INDECOPI.

2. ¿CUÁL ES EL PLAZO DE ATENCIÓN PARA MIS CONSULTAS?

Las consultas desde la Banca Telefónica y las Agencias son atendidas de inmediato. Si ingresas tu consulta a través de la Banca por Internet, el plazo de atención es de 3 días útiles.

3. ¿QUÉ RECLAMOS PUEDO EFECTUAR?

- Problemas en el proceso de facturación.
- Consumos no reconocidos.
- Pagos no registrados.
- Problemas en la disposición de efectivo.
- Problemas en la calidad de la información o atención.
- Cualquier otra controversia entre la institución financiera y tú.

4. ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO INCLUIR EN LA PRESENTACIÓN DEL RECLAMO?

- Nombres y apellidos completos
- Tipo y número de documento de identidad.
- Dirección domiciliaria.
- Dirección electrónica.

- Medio por el cual deseas recibir la respuesta. De resultar improcedente tu reclamo, solo podrás recibir la respuesta mediante carta a tu domicilio o correo electrónico, según norma SBS.
- Una clara exposición de los hechos y medios probatorios ofrecidos de ser el caso.
- Si adjuntas documentos, presentar la relación de los mismos.

5. ¿EN QUÉ PLAZO RECIBIRÉ LA RESPUESTA A MI REQUERIMIENTO O RECLAMO?

Después de presentar tu reclamo, te indicaremos el plazo de respuesta, el cual no podrá ser mayor a 30 días calendario a partir de esa fecha. Si se tratara de un reclamo complejo que amerite un plazo mayor, nos comunicaremos contigo informándote los motivos y el nuevo plazo.

Cuando ingreses tu consulta, solicita el número de reclamo asignado, con el cual podrás consultar el estado de tu trámite en nuestras Agencias o Banca Telefónica.

6. SI NO ESTOY DE ACUERDO CON LA RESPUESTA A MI RECLAMO, ¿QUÉ TRÁMITE DEBO SEGUIR?

Deberás presentar un Recurso de Impugnación en nuestras Agencias, llamando a la Banca Telefónica, en bancofalabella.pe o a través del servicio Aló Banco de INDECOPI.

En el documento, deberás detallar el motivo por el cual no estás de acuerdo con la respuesta del banco y deberás adjuntar el sustento que lo respalde.

7. SI NO ESTOY DE ACUERDO CON LA RESPUESTA TRAS EL RECURSO DE IMPUGNACIÓN, ¿A QUÉ INSTANCIA DEBO RECURRIR?

Puedes presentar tu reclamo en la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP e INDECOPI.

RECUERDA QUE PUEDES SOLICITAR TU ATENCIÓN PREFERENTE PARA LA RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Banca por Internet: bancofalabella.pe

Banca Telefónica: (01) 615-4300 (Lima y provincias)