

ATENCIÓN DE CONSULTAS, REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS

1. ¿A TRAVÉS DE QUE CANALES PODRÁS EXPONER TUS CONSULTAS REQUERIMIENTOS Y/O RECLAMOS?

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

- Personalmente o por escrito en nuestras Agencias a nivel nacional. También lo podrá realizar una tercera persona presentando un poder simple y copia del DNI del titular.
- Por la Banca Telefónica llamando al 615-4300 (Lima), 60-6000 (Piura, Lambayeque, Arequipa, Loreto, La Libertad y Cajamarca), 0800-47900 (Ica), 0800-40240 (Huancayo) y 60-1000 (Ancash y Ucayali).
- En nuestra página web: www.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 TUS CONSULTAS FORMULADAS?

Tenemos a tu disposición la Banca Telefónica y la página web como canales de autoconsulta. Asimismo la atención de consultas en las Agencias y Banca Telefónica es de manera inmediata. Si ingresas tu consulta por la Banca por Internet la atención es de 3 días útiles.

3. ¿QUÉ RECLAMOS PUEDES 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 DEBES INCLUIR EN LA PRESENTACIÓN DEL RECLAMO?

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

- Teléfonos (Celular y/o Fijo).
- 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 acompaña documentos, la relación de los mismos.

5. ¿EN QUÉ PLAZO RECIBIRÁS LA RESPUESTA DE TU REQUERIMIENTO O RECLAMO?

El plazo se indicará al momento de presentarlo, el cual no puede ser mayor a 30 días calendario contando a partir del día de la presentación. Si la complejidad del reclamo lo amerita, este plazo podrá extenderse previa comunicación del Banco informándote sobre los motivos que ocasionan la extensión.

Además, al ingresar tu reclamo deberás solicitar el número asignado para este, pudiendo consultar el estado de tu trámite en cualquiera de nuestras Agencias o a través de nuestra Banca Telefónica.

6. SI NO ESTÁS DE ACUERDO CON LA RESPUESTA AL RECLAMO PRESENTADO, ¿QUÉ TRÁMITE DEBES SEGUIR?

Puedes presentar tu recurso de impugnación en cualquiera de nuestras Agencias a nivel nacional, Banca Telefónica, en www.bancofalabella.pe o al servicio de Aló Banco de INDECOPI en sus oficinas o página web.

En el documento que presentes deberás detallar el motivo por el cual no estás de acuerdo con la primera respuesta que te dio el Banco y debes adjuntar el sustento que lo respalde.

7. SI NO ESTÁS DE ACUERDO CON LA RESPUESTA TRAS EL RECURSO DE IMPUGNACION, A QUE INSTANCIA DEBES 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

615-4300 (Lima), **60-6000** (Piura, Lambayeque, Arequipa, Loreto, La Libertad y Cajamarca), **0800-47900** (Ica), **0800-40240** (Huancayo) y **60-1000** (Ancash y Ucayali).