

## DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### DATOS DE CONTACTABILIDAD DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO – BANCO FALABELLA S.A.

Para el Banco Falabella se ha designado como Defensor del Consumidor Financiero Principal al Dr. Luis Humberto Ustáriz González; y como Defensor del Consumidor Financiero Suplente al Dr. Jose Federico Ustáriz González. Él, es un vocero de nuestros clientes y usuarios orientado a la solución objetiva de situaciones o conflictos que se puedan presentar en el desarrollo de la prestación de nuestros productos y servicios.

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

**Horario:** 8:00 a.m. – 6:00 p.m.

**Dirección:** Cra 11ª No. 96 - 51 oficina 203, Bogotá.

**PBX:** 6108161

**Correo electrónico:** defensoriabancofalabella@ustarizabogados.com

**Dirección Web:** [www.ustarizabogados.com.es](http://www.ustarizabogados.com.es)

### FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR

El Defensor del Consumidor Financiero deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

1. Atención a los Consumidor Financiero
2. Conocer y resolver las quejas
3. Actuar como conciliador
4. Ser vocero de los Consumidor Financiero ante la entidad
5. Efectuar recomendaciones a la entidad
6. Proponer a las autoridades modificaciones normativas para la mejor protección de los consumidores financieros
7. Las que asigne el Gobierno Nacional relacionadas con el adecuado desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, SAC (Art 8° Ley 1328)

\*Para mayor información visita página de Superintendencia Financiera de Colombia  
[https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones  
&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=11159](https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=11159)

## EN QUE MOMENTO DEBO ACUDIR ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR

Podrás acudir cuando consideres que Banco Falabella S.A., no te prestó de manera adecuada el servicio, atención y/o información. También puedes hacerlo si consideras que el Banco no cumple con lo establecido en los contratos suscritos para la prestación de servicios o incumple alguna norma.

### ¿COMO TRAMITAR MÍ QUEJA?

- Redacta un documento con nombres y apellidos completos, número de identificación, dirección y teléfono de contacto.
- Realiza una descripción detallada de los hechos y de lo que se pretende con tu queja, anexando los soportes que se consideren necesarios para la revisión de la queja.
- Puedes hacer llegar esta información vía correo electrónico [servicioalcliente@bancofalabella.com.co](mailto:servicioalcliente@bancofalabella.com.co) o de manera física (Oficinas y/o sucursales) del Banco, quienes en los siguientes tres (3) días hábiles deberán hacerla llegar a nuestro defensor designado. También puedes dirigirlo directamente a los canales de atención del Defensor.
- En el momento que el defensor tenga en su poder la queja tiene otros tres (3) días hábiles para evaluar si él es la persona competente para resolverla, si es necesario el defensor solicitará más información al afectado, para poder contextualizar lo sucedido.
- Con toda la información disponible el defensor procede a rechazar o a admitir la queja.
- El tiempo en el cual se brindará respuesta a tu queja es de dieciséis (16) días hábiles.