

Atención de Reclamos y Requerimientos



Atención de reclamos y requerimientos

En Financiera KORI ponemos a tu disposición diversos canales de atención para que puedas presentar reclamos y requerimientos relacionados con nuestros productos y servicios.

¿Dónde puedo presentar un reclamo o requerimiento?

Antes de presentar un reclamo o requerimiento, te recomendamos revisar la información disponible sobre tu producto o servicio en nuestra página web. Si aún deseas presentar un reclamo o requerimiento, podrás hacerlo a través de los siguientes canales de atención:



Agencias

En cualquiera de nuestras agencias.



Página web

(incluir enlace).



Canal telefónico

(indicar número), para la presentación de reclamos.

Horario de atención del canal telefónico: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 9:30 a.m. a 12:00 p.m.

Atención de reclamos y requerimientos

Importante: Los requerimientos que impliquen la entrega de información financiera, contractual, documentaria o la actualización de datos serán atendidos únicamente en agencia, previa validación de identidad.

¿Qué información debo proporcionar?

Al presentar un reclamo o requerimiento, podremos solicitar la información necesaria para su atención, como tu documento de identidad, los datos del producto o servicio involucrado y la descripción de los hechos.

Importante: Según la naturaleza del reclamo o requerimiento, podrá solicitarse documentación adicional para su adecuada atención. Si la solicitud es presentada por un representante, apoderado o heredero, deberá acreditar la representación correspondiente.

¿Cuál es el plazo de atención?

Los reclamos serán atendidos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día hábil siguiente de su presentación.

Los requerimientos serán atendidos dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente, según el tipo de solicitud.

¿Cómo recibiré la respuesta?

Al presentar tu reclamo o requerimiento, podrás elegir el medio por el cual deseas recibir la respuesta:

- Correo electrónico.
- En cualquiera de nuestras agencias.
- En tu domicilio, cuando corresponda.

Recomendación: Para una atención más ágil, te recomendamos elegir el correo electrónico como medio para recibir la respuesta.