

## PROCESO DE PRESENTACIÓN DE HOJA DE RECLAMACIÓN PARA EL ASEGURADO

**1** **ATENCIÓN AL USUARIO**  
Acuda a nuestras oficinas y solicite al **Oficial de Atención al Usuario** la **Hoja de Reclamación**, la cual consta de un original y dos copias.

**2** **USUARIO**  
**Nos quedaremos con el original** para realizar el análisis interno pertinente y llevar control de los plazos y expedientes. Se entregará al usuario financiero las **dos copias con su acuse de recibo**.

**3** **ATENCIÓN AL USUARIO**  
En **diez (10) días hábiles** máximo, contados a partir de la fecha de recepción del reclamo, daremos **respuesta por escrito al usuario financiero**. En caso de requerir un mayor plazo informaremos por escrito las razones que ameritan la extensión del plazo.

 TEG 2207-4747 • SPS 2557-3797  
LA CEIBA 2443-0047  
www.ficohsa.com



### Atención de Reclamos del Usuario Financiero

 **Oficina Principal TGU**  
• Edificio Plaza Victoria, Torre II, 4to nivel,  
(Recepción de Reclamos de Usuario Financiero)

 **Oficina Principal SPS**  
• Edificio Plaza Financiero Ficohsa, 4to nivel  
• (Recepción de Reclamos de Usuario Financiero)

 **Oficina Principal Ceiba**  
• (Solo información y Hoja de Reclamación).



Esta Institución Financiera tiene Hojas de **RECLAMACION**

de las Instituciones supervisadas a disposición del usuario financiero que las solicite.

 [www.ficohsa.com](http://www.ficohsa.com)