

## Proceso para la Atención de Reclamos del Usuario Financiero

Nuestros Canales de Atención para Consultas, Reclamos y Quejas:

- Puedes llamar a nuestro Call Center 2280-4747(TGU) O al 2580-4747 (SPS).
- Escribir a nuestro Canal de Atención por WhatsApp 9494-3426.
- Escribir al correo electrónico: [servicioalclienteseguros@ficohsa.com](mailto:servicioalclienteseguros@ficohsa.com)
- Atención presencial en nuestras oficinas a nivel nacional.

Contamos con una plataforma de Servicio al Cliente con personal debidamente capacitado, quienes atenderán el requerimiento a fin de ofrecer una solución oportuna y eficiente.

Si una vez concluido el proceso anterior, su gestión o solicitud no ha sido resuelta de manera satisfactoria para usted, tenemos a su disposición en nuestras oficinas y página Web el formato de la Hoja de Reclamación, el cual es regulado por la CNBS a través de las “Normas para el fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera, Conducta de Mercado y atención al usuario financiero en las instituciones supervisadas”, para que usted establezca su petición por este mecanismo.

## Proceso para la Atención de Reclamos del Usuario Financiero

1

En nuestras oficinas solicite al Oficial de Atención al cliente la Hoja de Reclamación que consta de **un original y dos copias**.



2

Ficohsa Seguros se quedará con el original para realizar el análisis interno correspondiente, control del plazo y expedientes. Se entregará al usuario financiero las dos copias con su acuse de recibido.



3

Se dará respuesta a más tardar diez (10) días hábiles después de recibido. En caso de **requerir un mayor plazo** informaremos por escrito las razones que ameritan la extensión del plazo.



4

En caso de inconformidad con la resolución por parte de la Institución, tiene la opción de presentar su reclamo ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.



### Atención de Reclamos del Usuario Financiero



**Oficina Principal TGU**

-Edificio Plaza Victoria, Torre II, 4to nivel.



**Oficina Principal San Pedro Sula**

-Edificio Plaza Financiero Ficohsa, 4to nivel.



**Oficina Principal La Ceiba**

-Edificio Plaza Tropical, Ave. 14 de Junio, 8 y 9 calle, Barrio El Centro

Procedimiento para presentar un Reclamo a la **CNBS** El usuario financiero, deberá acudir a las oficinas de **La Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF)**, presentando copia de la hoja de reclamación que fue ingresada ante nuestra institución acompañada de la respuesta correspondiente, exponiendo los motivos por los cuales considera que la respuesta no le es satisfactoria y adjuntando toda la documentación que considere pertinente.

- La **CNBS** resolverá mediante resolución, en un plazo no mayor de cuarenta (40) días hábiles, contados a partir de la fecha en la cual considere que la información requerida a la institución supervisada está completa.
- En el marco del debido proceso, la institución supervisada o el usuario financiero pueden solicitar a la **CNBS**, la revisión de la decisión adoptada (recurso de reposición), en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de recibida la resolución emitida por la **CNBS**.
- Recibida dicha solicitud, la **CNBS** resolverá mediante resolución, agotando de esta forma la vía administrativa, sin perjuicio del derecho que tienen las partes de acudir a la respectiva instancia judicial.