

ATENCION A RECLAMOS

Estimado cliente:

Usted podrá presentar reclamos al Banco en un período no mayor de 30 días calendarios, contados a partir del momento en que se produce el hecho que genera el reclamo.

Para presentar su reclamo, solicite ser atendido por un oficial de servicios bancarios, quien le asignará un número de reclamo, le ayudará a completar el formulario correspondiente, lo imprimirá para su firma, le entregará una copia y usted podrá adjuntar los documentos necesarios como soporte.

El plazo de respuesta de su reclamo es de 30 días calendarios, contados a partir de la fecha de recepción del mismo, extendiéndose a 45 días calendarios, si involucra instituciones financieras extranjeras.

En caso de que no reciba respuesta del reclamo o usted no esté de acuerdo con lo resuelto, dispone de 30 días calendarios, contados a partir de la fecha de recepción de la respuesta, o del plazo en que debió haber recibido la respuesta, para presentar de manera escrita su queja ante la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF). El reclamo intentado fuera del plazo anterior se considerará inadmisibile.

Cuando se trate de cancelaciones o suspensiones de productos o servicios financieros, el cliente podrá presentar su reclamo de manera directa ante la Superintendencia, en el plazo antes señalado.

Se exceptúan de este procedimiento los reclamos de tarjetas de crédito y de seguros, los cuales se tramitarán conforme a lo establecido en las normativas especiales que regulan cada materia.

Para reclamos, contacte a:

Reclamo ante el banco

Lic. Vania Ortega Calderón
Correo: info@bancolafise.com.ni

Reclamo ante SIBOIF

Lic. Aracelys Del Socorro Duarte Sevilla
Correo: atencionusuario@siboif.gob.ni