



¿Seguro que sabes?

Cómo hacer un Reclamo ante la Institución Financiera Supervisada



1

Normativa de Transparencia de Atención al Usuario Financiero: El usuario acude al área de Servicio al Cliente por su hoja de reclamación.

2

Completa la hoja de reclamación de las Instituciones Financieras Supervisadas conforme a la Normativa de Transparencia de Atención al Usuario Financiero. Se entrega la original a Seguros LAFISE y dos copias para el usuario.



3

Seguros LAFISE analiza y brinda respuestas de reclamos por la institución, con un plazo de 10 días hábiles.

4

La respuesta escrita por Seguros LAFISE debe ser:

- Oportuna
- Integra
- Amplia
- Comprensible



5

Se hace envío de la respuesta a través de correo electrónico o WhatsApp:

- A. Satisfactoria para el Usuario Financiero.
- B. Insatisfactoria para el Usuario Financiero.*

*En caso de que la siguiente respuesta no le sea satisfactoria usted puede acudir a la Comisión de Bancos y Seguros para interponer su reclamo ante este órgano supervisor, sin perjuicio de otras acciones que usted tiene derecho.