

Sistema de Atención de Controversias

BANESCO SEGUROS en cumplimiento a lo establecido en el Artículo No. 249 de la ley 12 de 2012, que regula la Ley de Seguros y dicta otras disposiciones, emitido por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, pone a disposición de los clientes asegurados, afectados y corredores, el procedimiento a seguir para la presentación de quejas.

1. ¿Dónde debo presentar una queja formal ante Banesco Seguros?

Para iniciar un proceso de controversia, debe enviar un correo electrónico a la dirección: **oficialdecontroversias_pa@banescoseguros.com**.

2. ¿Qué información debe incluir el correo?

-Es indispensable que en el asunto esté redactado de la siguiente manera para agilizar el proceso:

- **CONTROVERSIA** – [Nombre del Asegurado], [Cédula] y [Número de Póliza].

-En el texto del mensaje debe detallar lo siguiente:

- **Tipo de queja por producto:** (Auto, Salud, Vida o Ramos Generales).
- **Calidad del solicitante:** Indicar si es el Asegurado, Afectado o corredor.
- **Identificación de la póliza:** Número de póliza y número de reclamo.

-Debe incluir los siguientes adjuntos:

1. **Copia de su cédula** (o pasaporte si es extranjero).
2. **Carta de Queja:** En formato PDF o una imagen clara y legible.

3. ¿Qué información debe contener la Carta de Queja?

La carta debe estar firmada de forma legible e incluir:

- **Descripción detallada:** Explicación amplia del caso que origina la controversia.
- **Datos personales:** Nombre completo, número de cédula/pasaporte y teléfono de contacto.
- **Datos del caso:** Número de póliza y número de reclamo asignado.
- **Relación:** Especificar si es Asegurado o Afectado Reclamante.

4. ¿Cómo sabré si mi queja fue recibida correctamente?

El Oficial de Controversia le enviará un **acuse de recibo** por correo electrónico indicando:

- Si cumple con todos los requisitos para iniciar el análisis.
- O, en su defecto, qué información falta. **Nota:** El plazo de respuesta de acuerdo a lo establecido por la regulación empezará a contar solo cuando la información esté completa.

5. ¿Qué plazo tiene la aseguradora para responder?

Banesco Seguros responderá a su comunicación en un lapso no mayor de 30 días calendarios, de acuerdo a lo establecido en la regulación.

6. ¿Qué puedo hacer si no estoy conforme con la respuesta de la aseguradora?

Si la respuesta ofrecida no es satisfactoria, usted dispone de un plazo de **90 días calendario** (contados a partir del recibo de la comunicación) para presentar una queja formal ante la **Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá**.