RIMAC Seguros

Comunicándonos más nos entendemos mejor

Conoce los pasos a seguir para contactarte con nuestro canal de **Atención de Reclamos RIMAC Seguros**

¿Qué es un reclamo?

Es aquella manifestación/comunicación verbal o escrita que puedes presentar en nuestros diferentes canales de atención y que expresa tu insatisfacción con un servicio y/o producto recibido.

A ¿Cómo puedes presentar un reclamo?

Verbal
Presencial o comunicación telefónica

Escrito
Carta o Libro de Reclamaciones

Medios electrónicos
Correo electrónico o página web

B ¿Dónde puedes presentar tu reclamo y a través de qué medios?

- Centros de atención al usuario en Lima y provincias
- Módulos de Lima y Provincias (en donde contemos con un representante)
- Centro de Atención Telefónica: 411-3000
- Correo electrónico: reclamos@rimac.com.pe
- Página web: www.rimac.com

C ¿Qué información debes presentar?

- Nombres y apellidos del usuario reclamante
- Nombre o razón social del usuario
- RUC o DNI
- Dirección
- Teléfono
- Correo electrónico
- Fecha de la ocurrencia que origina el reclamo
- Producto contratado con nosotros (si fuera de conocimiento)
- Nombre del proveedor del servicio (si fuera de conocimiento)
- Nombre del médico tratante, especialidad o nombre de la persona que le brindó la atención (si fuera de conocimiento)
- Detalle y monto reclamado (si lo hubiera)

D ¿Cuánto cuesta este trámite?

Todos los trámites relacionados con la atención de reclamos **son gratuitos**.

E ¿Cómo es el proceso de atención de reclamos en nuestra compañía?

1. **Presentación*, admisión y tramitación**
   *En la presentación del reclamo se brindará un código de registro.
2. **Resultado**
3. **Notificación del resultado**
   Correo electrónico, llamada o carta.

F ¿En cuánto tiempo daremos respuesta a tu reclamo?

30 días calendario**

**Este plazo podrá extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique.

G ¿Qué puedes hacer si no estás conforme con la respuesta a tu reclamo?

- Puedes acudir a la Plataforma de Atención al usuario de la SBS, Defensoría del Asegurado e Indecopi.
- Para mayor información puedes visitar las siguientes páginas web:

www.defaseg.com.pe

www.sbs.gob.pe

www.indecopi.gob.pe