



***RIMAC***

# **Atención especializada de solicitudes de cobranzas**

Enero 2017

**A partir del 16 de enero agilizaremos la atención de tus solicitudes a través de 5 casillas especializadas.**

**Además, estamos trabajando en mejorar nuestros procedimientos para reducir todos los niveles de servicio y brindar la mejor atención a nuestros clientes y corredores.**

**Estamos para atenderte.**

**Equipo de Cobranzas**

Casilla	Solicitudes simples	Tiempo Atención	Solicitudes complejas	Tiempo Atención	Recomendaciones
<b>aplicaciones@rimac.com.pe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicaciones de abonos en efectivo y transferencias bancarias (24 horas de anticipación) e interbancarias (48 horas de anticipación )</li> <li>• Confirmación de abonos</li> </ul>	<b>4 hrs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicaciones mayores a 10 documentos</li> <li>• Validación, compensación y aplicación de saldos a favor del cliente (LA/RI)</li> <li>• Aplicaciones de RRVV</li> <li>• Aplicaciones de pagos por POS Virtual</li> </ul>	<b>1 día</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° documento de pago</li> <li>• Documento de pago (Voucher)</li> <li>• Saldos a favor: N° obligación (LA/RI)</li> </ul>
<b>facturaciones@rimac.com.pe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de facturas</li> <li>• Copias de facturas</li> <li>• Generación de facturas por adelantado</li> </ul>	<b>4 hrs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otras operaciones complejas por contingencia tributaria</li> </ul>	<b>3 días</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° documento de pago</li> <li>• Indicar factura individual / agrupada</li> <li>• Errores: datos correctos</li> </ul>
<b>financiamientos@rimac.com.pe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refinanciamientos de pólizas</li> <li>• Errores en financiamientos</li> </ul>	<b>4 hrs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiamientos especiales</li> </ul>	<b>1 día</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° documento de pago</li> </ul>
<b>operaciones_cobranzas@rimac.com.pe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de envío de recaudador</li> </ul>	<b>4 hrs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartas de no adeudo</li> <li>• Solicitudes con más de una operación</li> <li>• Desbloqueo de clientes por morosidad o reporte APESEG</li> </ul>	<b>1 día</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta: N° póliza, fecha vigencia póliza</li> <li>• Devolución: N° obligación (LA/RI)</li> <li>• Desbloqueo: Doc. Identidad cliente</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Devoluciones de saldos a favor del cliente</li> <li>• Rehabilitación de pólizas anuladas por morosidad</li> <li>• Partición, cambio y migración de RI</li> </ul>	<b>3 días</b>	
<b>cargoautomatico.cobranza@rimac.com.pe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afiliación al débito automático</li> <li>• Suspensión del débito automático</li> <li>• Consulta sobre cargos no realizados</li> <li>• Cambio de vía de cobro (tarjeta o cuenta)</li> </ul>	<b>1 día</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes con múltiples operaciones</li> <li>• Errores en cobro automático</li> </ul>	<b>2 días</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago fácil digital firmado (imprimir, firmar y escanear/foto)</li> <li>• Archivo digital Pago fácil completo (Excel)</li> <li>• N° póliza</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación y omisión de cuotas Vida</li> <li>• Extorno de cobros Vida</li> </ul>	<b>4 días</b>	

Los tiempos de atención se cumplirán dentro del horario laboral de Lunes a Viernes de 9:00 a.m. – 6:00 p.m.

Las operaciones de pago con cheques tomarán hasta 7 días útiles.

The logo consists of the word "RIMAC" in a bold, italicized, white sans-serif font, centered within a red rounded rectangular background.

***RIMAC***