

N°	CANAL DE ATENCIÓN	FUNCIONES	¿CUANTO TIEMPO ESPERO? (*)
1	Recepcion <recepcion@rimac.com.pe>	<ol style="list-style-type: none"> Anulación Cambio de agenciamiento Inclusión Exclusión Migración Cambio de contratante Liberación de primas Descuentos (descuentosami@rimac.com.pe) Rehabilitación por anulación a solicitud de cliente/broker Renovación Reproceso Reevaluación de preexistencias/continuidad 	7-10 días útiles
2	Atencion Corredor <atencioncorredor@rimac.com.pe>	<ol style="list-style-type: none"> Constancias y siniestralidad Activaciones Oncologicas-Solo productos Oncologicos Registro de cuenta para el reembolso Estado de cuenta(agenciamiento a mitad de la vigencia) 	48 horas
3	Poliza Salud <polizasalud@rimac.com.pe>	<ol style="list-style-type: none"> Ingresar o modificar el correo para envio electronico Adjuntar PDF en cambios de agenciamiento a mitad de vigencia Consulta por envio electronico y digital 	48 horas
4	Atencion Virtual <atencionvirtual@rimac.com.pe>	<ol style="list-style-type: none"> Creacion de usuario en REL y SAS Agregar funcionalidades a su perfil del aplicativo Reseteo de claves 	48 horas
5	Verificación de Datos <verificaciondedatos@rimac.com.pe>	<ol style="list-style-type: none"> Creación y actualización de datos de asegurados 	48 horas
REEMBOLSOS			
6	Solicitud Siniestros Personas <solicitudsiniestrospersonas@rimac.com.pe>	<ol style="list-style-type: none"> Reembolsos que no puedan ser gestionados por web Reembolsos por error de no cobertura(debe tramitarlo la ejecutiva) Acreditación de deducible Reingreso de caso con nueva documentación 	15 días útiles
7	Consultas Reembolsos <consultasreembolsos@rimac.com.pe>	<ol style="list-style-type: none"> Estado de Reembolso que no pueda visualizar en SAS(enviar print) Reconsideraciones con misma documentación Consultas del reembolso a fin de entender la liquidación Envío de liquidación 	2 días útiles
ATENCIÓNES EN EL EXTRANJERO			
8	<p style="text-align: center;">ASSIST CARD</p> <ul style="list-style-type: none"> o Línea en Perú dedicada a clientes RIMAC: 00-51-1-512-5010 o Mensajes vía Whatsapp: 51-902-744-535 o Línea gratuita en EE.UU: 1-786-292-3386 	Solicitar asistencia en emergencia	Inmediato
9	<p style="text-align: center;">PRE-CERTIFICACIÓN</p> <p>Roxana Suarez <rosuarez@rimac.com.pe>; Goldie Barrera Rivera <goldie.barrera@rimac.com.pe>; Margot Vera Echevarría De Sesoko <mavera@rimac.com.pe></p>	Solicitar atención programada en el extranjero	5 días útiles
COBRANZAS			
10	Requerimientos Cobranzas <requerimientoscobranzas@rimac.com.pe>	<ol style="list-style-type: none"> Financiamientos Aplicaciones Cambio de vía de Cobro Devoluciones Facturación Rehabilitación de póliza por deuda (dentro de los 30 días de anulación) 	4 días útiles
AUTOGESTIÓN			
11	<p style="text-align: center;">REL</p> <p>http://www.rel.rimac.com.pe/AAAWWeb/page/login/inicio.html</p>	<ol style="list-style-type: none"> Estado de Carta de Garantía Seguimiento de tramites Descarga de PDF de póliza Descarga de base renovable Descarga de estados de cuenta del cliente 	Autogestión
12	<p style="text-align: center;">Portal Cobranzas</p> <p>https://miscobranzas.rimac.com.pe/</p>	<ol style="list-style-type: none"> Estado de cobro y revisar motivos por los que no fue cobrado Cambio de pago facil (tarjeta/cargo en cuenta) Refinanciamiento (tarjeta/cargo en cuenta) Pago en línea Afiliación 	Autogestión
13	<p style="text-align: center;">Portal Reembolsos</p> <p>https://personas.rimac.com/</p>	Solicitar reembolso	Autogestión
14	<p style="text-align: center;">Portal Corredores</p> <p>https://corredores.rimac.com/login</p>	<ol style="list-style-type: none"> Cotizar Emitir venta nueva Consulta de pólizas Consulta de tramites Estados de cuenta 	Autogestión
MATERIAL INFORMATIVO(LINKS)			
15	https://www.rimac.com/salud/seguro-salud	1. Beneficios y descuentos por ser cliente Rimac en pólizas de salud	Autogestión
16	https://www.rimac.com.pe/corredores/Documentos?Categoria=Oferta-Salud-Individual	<ol style="list-style-type: none"> Cartilla de productos actualizada Formato de endosos AMI Material Informativo 	Autogestión
17	https://www.rimac.com.pe/corredores/Documentos?Categoria=Oferta-Salud-Colectiva	1. Material informativo de Continuidad Familiar	Autogestión
TEMAS MÉDICOS			
18	<p style="text-align: center;">Delivery de Medicinas</p> <p>deliverymedicinas@rimac.com.pe https://personas.rimac.com/micuenta/login?resource=/micuenta/mis-servicios/extension-de-receta (01)411-3001</p>	<ol style="list-style-type: none"> Coordinar entrega de medicina por negación en clinica(stock y/o pertinencia) Entrega de medicina por extensión de receta Entrega de medicina por motivo de viaje (entregar boletos) 	72 horas
19	<p style="text-align: center;">Consulta de Delivery</p> <p>medicinas@rimac.com.pe 411-1000 anexo 6531 o al (01) 708-8720</p>	Consultar el status del delivery de medicinas	2 días útiles

(*) El tiempo de atención es aproximado. En caso se exceda, por favor comunicarse con su ejecutivo asignado