

## Atención de Reclamos y Requerimientos RIMAC Seguros

### ¿Qué es un reclamo?

Es una comunicación presentada por el usuario o por un tercero en nombre del usuario, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido; o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o norma vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

### ¿Qué es un requerimiento?

Es una comunicación realizada por el usuario o por un tercero en nombre del usuario, mediante la cual se busca una acción por parte de la empresa, los requerimientos comprenden la atención de:

#### CONSULTAS

- Comunicaciones por la que se busca que la empresa proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio.

#### SOLICITUDES

- Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información que la empresa posee sobre la relación que mantienen los usuarios con las empresas.

#### NO SON REQUERIMIENTOS

- Aspectos relacionados a atención de reclamos.
- Aspectos propios de la ejecución de contratos.
- Contratación de nuevos productos o servicios.

### Canales de comunicación



#### Verbal

Presencial o Comunicación telefónica.



#### Medio electrónico

Página web.

### ¿Cómo es el proceso de atención de Reclamos?

- Recepción, admisión y tratamiento.
- Resultado.
- Notificación del resultado.

### ¿Cómo es el proceso de atención de requerimientos?

- Recepción de requerimiento.
- Resultado.
- Notificación del resultado.

### ¿A través de qué medios puedes realizar tus reclamos y/o requerimientos?

Página web:

**www.rimac.com**

**Aló RIMAC**  
**411-1111**

*En provincia:*  
**0800-41111**



**Centros de  
atención Lima  
y Provincias**

### ¿En cuánto tiempo daremos respuesta?



**30** días  
calendario\*\*

\*\*Este plazo podrá extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo o requerimiento lo justifique y será comunicado oportunamente al usuario.

### ¿Qué puede hacer si no está conforme con la respuesta a su reclamo?

- Puede acudir a la Plataforma de Atención al Usuario de La SBS, Defensoría del Asegurado o Indecopi.
- Para mayor información puede visitar las siguientes páginas web.

**www.defaseg.com.pe**

**www.sbs.gob.pe**

**www.indecopi.gob.pe**