	POLÍTICA			Código: POL-2753	
	POLÍTICA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS			Estado: Vigente	Versión: 01
	Macroproceso:	Gestión de Clientes	Proceso:	Atención a reclamos de clientes	Fecha: aprobación: 19/05/2016 publicación: 25/05/2016



POLÍTICA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

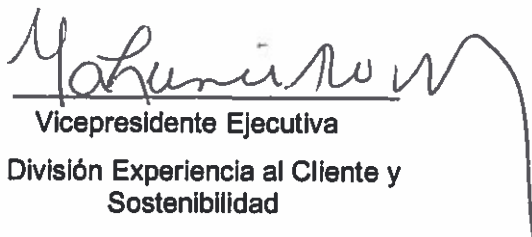
El Área de Atención de Reclamos de Rimac Seguros centra sus acciones en lograr la satisfacción de nuestros usuarios, para lo cual es de vital importancia conocer sus percepciones, interacciones y necesidades.

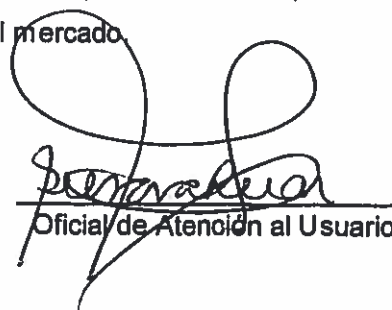
El proceso de Atención de Reclamos constituye una de las fuentes más importantes de información, contribuyendo en la definición de estrategias y acciones de mejora para brindar una atención de calidad.

Por ello, nos comprometemos a:

- Cumplir los requisitos legales y normativos que contemplen los lineamientos de atención al usuario.
- Contar con personal comprometido, competente y con vocación de servicio.
- Trabajar con tecnología avanzada, equipamiento adecuado y procesos de información efectivos.
- Lograr que las relaciones con los proveedores involucrados en la atención de reclamos sean mutuamente beneficiosas.
- Optimizar el uso de nuestros recursos financieros.
- Implementar un sistema de seguimiento, evaluación y control que contribuya con la mejora continua de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.

Estos lineamientos nos permitirán seguir trabajando bajo nuestro enfoque de visión integral al cliente y mantener nuestro liderazgo en el mercado.


 Vicepresidenta Ejecutiva
 División Experiencia al Cliente y Sostenibilidad


 Oficial de Atención al Usuario