



INFORMACIÓN SOBRE ATENCIÓN DE CLIENTES Y PRESENTACIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Resolución S.B.S. N°809-2019

Reclamo (artículo 2 N°13): de acuerdo a lo dispuesto en la Circular de Atención al Usuario, son comunicaciones presentadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés. Adicionalmente, se considera reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por el corredor de seguros, o por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.

Procedimiento (artículo 40.3 N°3) Las empresas corredoras de seguros deben entre otros implementar políticas y procedimientos respecto adecuadas prácticas de negocio en su relación con los contratantes y asegurados, respecto de la intermediación de productos de seguros, la transparencia de información y la gestión de reclamos y requerimientos.

Adicionalmente deben (art.42.2)

1. Trasladar el reclamo relacionado al producto contratado por el asegurado a la empresa de seguros, si el reclamo es contra esta última, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles.
2. En caso el corredor de seguros interponga un reclamo en representación del asegurado, debe entregar al asegurado la constancia de presentación del reclamo emitida por la empresa de seguros, en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles, contados desde la recepción de la constancia.

Si usted posee reclamo que realizar a WTW Perú por favor contacte a su ejecutivo de cuenta habitual o de clic en el siguiente link <https://peru.willis.com/sicswebclt/#/sicswebclt/reclamo/create> y lo atenderemos a la brevedad

En caso de que sienta que no hemos solucionado su reclamo por favor contacte a la Superintendencia de Banca Seguros y AFP <https://www.sbs.gob.pe/>

Jirón Carpaccio 250 Piso
5, Lima, San Borja.
Teléfono +51 1 700 0200