

Atención de Reclamos

HOWDEN

¿Qué es un reclamo?

Es una comunicación donde el cliente o alguien en su representación, limitada al servicio contratado o a operaciones vinculadas, expresa su insatisfacción por el incumplimiento del servicio recibido o por el no cumplimiento de las obligaciones establecidas en los contratos o en la normativa vigente, o indica la presunta afectación de sus intereses legítimos.

También se consideran como reclamos todas aquellas situaciones en las que el usuario vuelve a expresar su descontento debido a la respuesta proporcionada por la empresa o debido a la demora o falta de atención inicial de su reclamo.

¿Cuáles son los canales de atención y respuesta de reclamos que tiene HOWDEN?

HOWDEN ha implementado los siguientes canales de atención:

- Correo electrónico: reclamos@contacto.com.pe
- Página web: <https://www.howdengroup.com/pe-en/form/libro-de-reclamaciones>

¿Cómo es el proceso de atención de reclamos?

1. Recepción y registro del reclamo

Una vez recibido el reclamo, HOWDEN solicitará todos tus datos personales y los detalles necesarios para efectuar la notificación de respuesta. A más tardar el día siguiente hábil después de que hayas presentado tu reclamo, te enviaremos la siguiente información:

- Código del reclamo.
- Fecha y hora de la presentación del reclamo.
- Identificación de la empresa.
- Datos de identificación del usuario, incluyendo aquellos necesarios para notificar la respuesta.
- Canal de respuesta.
- Descripción del servicio vinculado al reclamo.
- Detalle del reclamo y/o solicitud del cliente.
- Fecha estimada de respuesta.

¿Cómo es el proceso de atención de reclamos?

2. Revisión, análisis y tratamiento

Según la naturaleza del reclamo, podríamos necesitar información adicional o documentos complementarios sobre los aspectos relacionados a tu reclamo. En caso de que HOWDEN no disponga de esta información o no pueda obtenerla de manera sustentada, se concederá un plazo de al menos dos (2) días hábiles para presentarla. Durante este tiempo, se te informará sobre las posibles consecuencias si no cumples con la presentación de la información solicitada.

3. Respuesta al reclamo

La respuesta a tu reclamo será enviada al correo electrónico brindado al momento de registrar el reclamo.

¿En cuánto tiempo daremos respuesta?

El período para atender y responder a un reclamo es de 15 días hábiles, excepto en el caso de reclamos sobre microseguros, que se resolverán en un máximo de 15 días calendario.

En circunstancias excepcionales, el plazo inicial podrá prolongarse por un período igual, siempre y cuando la naturaleza del reclamo o solicitud así lo justifique. El usuario será notificado oportunamente en caso de una extensión del plazo.

¿Si el reclamo está dirigido a la Aseguradora?

- HOWDEN trasladará el reclamo a la aseguradora en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- En caso de que HOWDEN presente el reclamo en nombre del usuario, se proporcionará al usuario la constancia de presentación del reclamo en un plazo máximo de 2 días hábiles a partir de la recepción de dicha constancia.

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

Puede acudir a otras vías de solución de controversias tales como:

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS. (Plataforma de Atención al Usuario).

En el caso de reclamos sobre aspectos relacionados a coberturas de riesgos de salud:

- Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD.

Adicionalmente, cuenta con Defensoría del Asegurado

Cada institución establece condiciones para la presentación de reclamos, se sugiere verificar las mismas en los portales institucionales antes referidos.

Si necesita mayor información, por favor, escribirnos a reclamos@contacto.com.pe

www.howdengroup.com/pe-es

Este documento o cualquier parte de la información que contiene no se puede copiar ni reproducir de ninguna forma sin el permiso de Howden Perú.

HOWDEN PERÚ CORREDORES DE SEGUROS S.A., con Registro Único de Contribuyente N° 20109922731, con domicilio fiscal en Av. Del Pinar Nro. 180 - Piso 9, Chacarilla del Estanque, Santiago de Surco - Lima - Perú, Registro de Corredor emitido por SBS: J0359 y Registro de Corredor de Aseguramiento Universal N° 00004. Howden Perú es parte de Howden Group Holdings.

Copyright © 2024.

HOWDEN