

Procedimiento de Atención de Reclamos y Requerimientos

Conoce nuestros canales para presentar tus reclamos y requerimientos

Cualquier persona interesada puede presentar un requerimiento o reclamo a través de nuestros siguientes canales:

- Contact Center de Liberty Seguros: (01) 3213450
- Página web: www.libertyseguros.com.pe
- Presencial: a través de los canales de comercialización que pudieran existir o en la Oficina principal de Liberty Seguros (Av. Rivera Navarrete 475, Oficina 1302, San Isidro, Lima)
- Escrito: Enviando una carta a la Oficina principal (Av. Rivera Navarrete 475, Oficina 1302, San Isidro, Lima)

¿Qué es un Reclamo o Queja?

Los reclamos 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 las normas vigentes, 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 Liberty Seguros, o por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento

Procedimiento para la atención de Reclamos o Quejas:

Si la presentación del reclamo o queja es realizada de manera presencial, el Usuario recibirá la hoja de reclamación como constancia del reclamo.

Si el reclamo es presentado de manera no presencial, es decir vía teléfono o página web, se entregará una constancia o código de registro del reclamo, indicando fecha y hora de presentación, acordando la forma en que la constancia de reclamo estará a disposición del usuario, sea a través de la oficina de atención al público de la compañía o vía correo electrónico.

El reclamo será analizado por Liberty Seguros y dará respuesta al usuario en un plazo máximo de 30 días calendario, contados desde la fecha de su presentación.

¿Qué es un Requerimiento?

Los requerimientos son las comunicaciones realizadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, que buscan que Liberty Seguros:

- a) Brinde determinada información ante la incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada con alguna operación, producto o servicio ofrecido por la compañía,
- b) Entregue o ponga a disposición información que la compañía posee sobre su relación con el usuario.

No se consideran requerimientos, aquellos aspectos relacionados con reclamos; o la ejecución, modificación o el ejercicio del derecho a poner fin al contrato de seguro, así como la contratación de nuevos productos.

Procedimiento para la atención de Requerimientos

El Usuario deberá elegir el canal de respuesta a su requerimiento, el mismo que podrá ser un correo electrónico, su domicilio o un número telefónico, no obstante que puedan establecerse otros canales que permitan dejar constancia la puesta a disposición o entrega de la respuesta al usuario.

En aquellos casos en que el requerimiento se realice por un tercero en nombre del Usuario, Liberty Seguros, realizará las gestiones que resulten necesarias para corroborar que el requerimiento es efectivamente presentado en nombre del usuario.

La compañía analizará el requerimiento y dará respuesta al mismo en el plazo máximo de 30 días calendario, contados desde la fecha de su presentación.

Consideraciones adicionales:

Los requerimientos y reclamos que se presenten deben identificar adecuadamente al usuario, la operación, producto o servicio relacionado, la causa o descripción que origina su presentación ante Liberty Seguros y el pedido o reclamo del usuario.

Liberty Seguros puede solicitar al usuario documentación o información complementaria sobre aspectos relacionados al reclamo, otorgándole un plazo de dos días hábiles a partir de la fecha de su recepción para su presentación. De no presentar la información requerida el reclamo no podrá ser atendido y se anulará su registro.

Los plazos de respuesta podrán ser ampliados cuando la complejidad y naturaleza del reclamo o requerimiento lo justifique. En este caso le informaremos dentro del periodo indicado el plazo estimado de respuesta y las razones de la demora.

Cuando el reclamo o requerimiento se presente por un tercero a nombre del usuario, Liberty adoptará las medidas correspondientes para corroborar que el mismo se presenta en nombre del usuario.