

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. República de Colombia 717, Oficina 1101B-A, San Isidro, Lima)
- Escrito: Enviando una carta a la Oficina principal (Av. República de Colombia 717, Oficina 1101B-A, 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

Una queja es una manifestación que un usuario realiza a la Liberty Seguros, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento de usuario respecto a la atención al público.

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 del reclamo, indicando código de registro, 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 15 (quince) días hábiles contados desde el día hábil siguiente de su presentación a Liberty Seguros

¿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.

La compañía analizará el requerimiento y dará respuesta al mismo en el plazo máximo de 15 (quince) días hábiles contados desde el día hábil siguiente de su presentación a Liberty Seguros.

Requisitos para el trámite de Reclamos, Quejas, Requerimientos o Consultas:

El Cliente o usuario deberá proporcionar la siguiente información:

- Tipo de usuario (Asegurado, Contratante o Tercero)
- Razón social si se trata de una persona jurídica o Apellidos y Nombres si se trata de una persona natural
- Número telefónico
- Correo electrónico (e-mail)
- Dirección
- Número de identificación (RUC, DNI, CE, CPP)
- Breve descripción de la queja, reclamo, requerimiento o consulta.
- Detalle del reclamo o pedido del usuario
- Documentos adjuntos (solo si aplica).
- Mecanismos de notificación de respuesta, es decir, el canal de respuesta que desea recibir el usuario.

¿Cuáles son los mecanismos para la recepción o puesta a disposición de la respuesta al reclamo, queja, reclamo o consulta que tiene a disposición del Usuario?

- a) Correo electrónico.
- b) Teléfono. En este caso igual se solicitará correo electrónico del usuario a fin de dejar por escrito el registro del caso y su correspondiente respuesta.
- c) Carta al domicilio consignado por el usuario.

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 por la naturaleza del reclamo o requerimiento se requiera el pronunciamiento de un tercero. 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 atenderá la comunicación utilizando como canal de respuesta aquel que tengan registrado previamente. En caso que el tercero desee incorporar canales de comunicación adicional o modificar los existentes, Liberty Seguros adoptará las medidas correspondientes para corroborar que el tercero tiene las facultades de representación en nombre del usuario para estos efectos.

