

SEGURO PROTECCIÓN GRUPAL

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

La aseguradora atenderá las consultas o reclamos que se presenten, en un plazo máximo de treinta (30) días contados a partir de la presentación del reclamo por el asegurado y/o Beneficiario(s) a través de:

- Comunicación dirigida al presidente del Grupo Mapfre indicando: tipo de solicitante (*), nombre completo, número de documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, nombre del Producto/servicio afectado, una breve explicación clara y precisa del hecho reclamado y documentos que adjunta.
Dirección de envío: Av. 28 de Julio 873, Miraflores, Lima 18, Perú (Oficina principal de la compañía).
- “Libro de Reclamaciones Virtual” en cualquiera de las oficinas a nivel nacional de la compañía. Podrá adjuntar de ser el caso documentos que sustentan su reclamo y/o queja.
- A través de la página Web de MAPFRE Perú <http://www.mapfreperu.com> enlazándose al link de “Libro de Reclamaciones” (Reclamos y/o Queja).
- Llamando al teléfono de atención al cliente 213-3333 en Lima o 0801-1-1133 desde provincia.

En el caso de reclamos efectuados por el Contratante / Asegurado Titular por falta de pago de la indemnización, estos deberán ser presentados a través de Compartamos, en cualquier agencia a nivel nacional. El plazo máximo para atender los reclamos presentados ante el Comercializador por falta de pago de la indemnización es de quince (15) días calendario.

Así mismo, para consultas o reclamos tendrá a disposición las agencias de Compartamos Banco a nivel nacional, la central telefónica COMPARTEL (01) 313-5000 - opción 4 o Página web: www.compartamos.com.pe que se encuentran a su servicio.