

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Es la comunicación que presenta un cliente, expresando su insatisfacción con el servicio y/o producto recibido o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

¿QUIÉNES PUEDEN PRESENTAR RECLAMOS?

Toda persona natural o jurídica que utiliza o pueda utilizar los productos y servicios ofrecidos por SAB SURA.

¿CÓMO Y DÓNDE PRESENTO UN RECLAMO?

Lo debes presentar de manera escrita, por carta física, a fin de darle el trámite correspondiente de manera inmediata. Si deseas presentar un reclamo ponemos a tu disposición los siguientes canales de contacto:

- Contact Center: 572 - 7777 (Lima) opción 2.
- Correo electrónico: servicioalcliente.sab@sura.pe.
- Tu Representante: puedes hacerle llegar tu reclamo por carta o mail.
- Nuestra oficina: Av. Canaval y Moreyra 532, San Isidro.

Con el fin de darle el trámite correspondiente, los reclamos que se realizaron por los canales de contacto no presenciales deberán ser formalizados en el transcurso del día siguiente con una carta física.

¿QUÉ DEBO TOMAR EN CUENTA PARA PRESENTAR UN RECLAMO?

A fin de dar inicio al procedimiento interno de reclamos, deberás presentar el reclamo por escrito en nuestra oficina. Se te proporcionará un Formato de "Solicitud de Reclamo" en el cual registrarás los siguientes datos en original y copia:

- Tus datos generales de identificación (nombre, denominación social o razón social, DNI, RUC y dirección).
- Expresión concreta de lo solicitado y fundamentación del reclamo, con la identificación de la(s) operación(es) y/o servicio(s) reclamado(s), indicando, de ser el caso, el monto del dinero o cantidad de valores o instrumentos financieros reclamados.
- Datos del Representante que te atendió, de ser el caso.
- Lugar, fecha y tu firma.
- La relación de documentos y anexos que acompaña de ser el caso.

En caso hayas preparado una carta para tu reclamo, deberás llenar también el Formato de Solicitud de Reclamo y anexar la carta.

¿CUÁL ES EL PLAZO DE ATENCIÓN DE UN RECLAMO?

El plazo máximo de atención de un reclamo es de 30 días calendario, contados desde que recibimos tu reclamo, sea por canal de contacto presencial o no presencial, hasta que recibes la respuesta en el lugar acordado.

¿CÓMO SE ENVÍA LA RESPUESTA A UN RECLAMO?

Te enviaremos una comunicación a tu correo electrónico personal o a tu domicilio, según tu elección.