

ATENCIÓN DE RECLAMOS

Guía de Reclamos

¿Qué es un reclamo?

Son comunicaciones presentadas por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios, relacionados únicamente con los productos y servicios contratados, o con las operaciones asociadas a estos, en las que expresan su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o en el marco normativo vigente, 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 la empresa, o por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.

¿Qué es una queja?

Manifestación de inconformidad del usuario sobre la atención brindada por la aseguradora y/o sus canales de comercialización.

¿Cómo hacer un reclamo ante Nacional de Seguros?

En Nacional de Seguros facilitamos el registro de sus reclamos. Puede hacerlo usted mismo o mediante su corredor por estas vías:

Canal	Procedimiento	Comprobante
Presencial	Oficina Principal en: Calle Amador Merino Reyna N° 465, Oficina 1002, San Isidro, Lima.	Copia de su hoja de reclamación.
Email	Envío de solicitud a: atenciónalcliente@nacionaldeseguros.com.pe	Constancia con número de reclamo, fecha y hora y hoja de reclamación.
Web	Ingresando al enlace del libro de Reclamaciones (Enlace).	Constancia con número de reclamo, fecha y hora y hoja de reclamación.
Central telefónica	Llamando al 01 904 1203	Hoja de reclamación a través del medio de respuesta seleccionado.
Carta Escrita	Enviando una carta a la Oficina principal.	Hoja de reclamación a través del medio de respuesta seleccionado.

Se te asignará un código de reclamo para que puedas hacerle seguimiento.

Una vez registrado el reclamo, un área especializada se encargará de revisar tu caso y brindarte una respuesta.

¿Dónde recibirás la respuesta?

Tú decides. Podemos enviarla a tu **correo electrónico**, tenerla lista en la **oficina** o mandarla a tu **domicilio**.

¿Cuál es el tiempo de respuesta?

Contamos con un plazo de **15 días hábiles** para resolver sus solicitudes.

- **Inicio del plazo:** A partir del día siguiente hábil de su presentación.
- **Finalización del plazo:** Al momento de la entrega de la respuesta definitiva por el canal correspondiente.

Requisitos para la atención de Reclamos

Para procesar su solicitud de manera eficiente, asegúrese de incluir la siguiente información:

- **Datos del solicitante:** Nombres y apellidos completos, D.N.I., correo electrónico, teléfono y domicilio.
- **Identificación del Seguro:** Nombre de la empresa y RUC (en caso de ser el asegurado o contratante).
- **Detalle del Producto:** Especificar claramente qué producto o póliza motiva la comunicación.
- **Descripción del caso:** Explicación detallada del motivo de su reclamo.
- **Monto reclamado:** En caso tengas monto reclamado, detallar importe y moneda.
- **Sustento:** Adjuntar documentación de respaldo si el caso lo requiere.
- **Solicitud:** Describir de forma expresa lo que exiges a la Compañía.
- **Medio de respuesta:** Detalle del medio donde deseas recibir la respuesta a tu reclamo, tales como: correo electrónico, oficina o domicilio.

¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi reclamo?

Una vez registrado su reclamo, se le asignará un **código de seguimiento**. Con este número, podrá consultar el estado de su trámite a través de los siguientes canales:

- **Central Telefónica:** 01 904 1203
- **Correo Electrónico:** Escriba a atencionalcliente@nacionaldeseguros.com.pe, indicando su código.

¿Qué hacer si no está conforme con la respuesta?

En caso de que nuestra respuesta no satisfaga sus expectativas, usted puede presentar un nuevo reclamo aportando información adicional o acudir a las siguientes instancias externas:

- **Indecopi:**
 - **Dirección:** Calle de la Prosa 104, San Borja, Lima.
 - **Teléfono:** (01) 224-7777
 - **Web:** www.indecopi.gob.pe

- **Vía Judicial**

Asimismo, para cualquier consulta u orientación contactarse:

- **Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS):**
 - **Dirección:** Avenida Dos de Mayo N° 1475, San Isidro, Lima
 - **Teléfono:** (0800) 10840 (línea gratuita).
 - **Web:** www.sbs.gob.pe