

Proceso de atención de reclamos y requerimientos



¿Qué es un reclamo?

Es la disconformidad presentada por el cliente o un tercero en representación del cliente. Sobre un producto o servicio brindado por Aterna corredores de seguros.

¿Qué es un requerimiento?

Es una comunicación realizada por el cliente o por un Tercero en representación del cliente, que comprende la consulta de:

- ✓ Duda sobre alguna operación o información.
- ✓ Sobre los productos o servicios, que brinda *Aterna corredores de seguros*.
- ✓ Solicitudes de entrega de información que *Aterna corredores de seguros* tiene sobre la relación que mantiene con el cliente.



¿Dónde puedo presentar un reclamo o requerimiento?

Antes de presentar un reclamo o requerimiento **te sugerimos verificar las condiciones del producto o servicio contratado a través de nuestra página web www.aterna.pe**

Si después de ello, lo estimas conveniente, te ofrecemos nuestros canales de atención:

- ✉ **Correo:** reclamos@aterna.pe
- 📞 **Canal Digital WhatsApp:** 965280773 // 983156855
- 📞 **Llámanos** al 965280773 // 983156855

*Los canales disponibles para el **ingreso de requerimientos** son **Correo electrónico y telefonía celular.**



¿Qué información debo indicar al presentar un reclamo o requerimiento?

- ✓ Nombres y apellidos completos
- ✓ Tipo y número de documento de identidad
- ✓ Dirección de correspondencia y correo electrónico
- ✓ Número de teléfono de contacto
- ✓ Datos del producto o servicio
- ✓ Motivo y detalle del reclamo
- ✓ Medio de respuesta: correo electrónico o domicilio.



*En aquellos casos en las que un tercero desee ingresar un reclamo y/o requerimiento, este no requiere acreditar representación y la respuesta será remitida por cualquiera de los canales registrados por el usuario.

¿Cuál es el tiempo de atención de un reclamo o requerimiento?

Atendemos tu reclamo o requerimiento tan pronto lo presentes y este será resuelto en **un plazo no mayor a quince (15) días hábiles** desde el día siguiente hábil de haber sido presentado. El plazo podrá extenderse de manera excepcional, dependiendo de la complejidad del reclamo o requerimiento, lo cual te informaremos oportunamente.

*Para una respuesta rápida, solicita que el envío de la respuesta se realice a tu correo electrónico.

¿Cuáles son los canales de respuesta?

Al ingresar el reclamo o requerimiento debes indicar el canal por el cual deseas recibir la respuesta.

En Aterna contamos con **2 canales:**
Correo electrónico / Dirección de domicilio.

- ✉ Te recomendamos escoger el medio de respuesta "correo Electrónico" para una atención más ágil.



¿A qué otras instancias puedo recurrir de no quedar satisfecho con el resultado?

Puede dirigir su reclamo a cualquier oficina a nivel nacional de INDECOPI <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/>, a través de la plataforma de atención al usuario (PAU) de la superintendencia de banca, seguros y AFP, a la línea gratuita 0-800-10840 o ingresando a www.sbs.gob.pe/contactenos o a la defensoría del asegurado ingresando <https://www.defaseg.com.pe/presenta-tu-reclamo-aqui/>.