



Broker at

LLOYD'S

GESTIÓN DE RECLAMOS

WE GO TOGETHER

Experience Specialist Solution



UIB

MARCO NORMATIVO

Mediante Resolución N°4036-2022 (publicada el 29.12.2022 en el Diario Oficial), se promulgó el nuevo Reglamento de gestión de reclamos y requerimientos, el cual reemplazará a la Circular N°G184-2015 (circular de atención al usuario).

El Reglamento establece que las empresas deben implementar un sistema de gestión de reclamos y requerimientos con políticas, procedimientos, indicadores y esquemas de reporte que aseguren su adecuada tramitación desde el ingreso y registro, su análisis y su posterior respuesta al usuario. Asimismo, requiere a las empresas mantener bases de datos con información mínima y homogénea, que permita un adecuado seguimiento de la atención brindada al usuario, así como generar un adecuado reporte interno y a la SBS.

Además, se reduce el plazo de atención de reclamos y requerimientos a 15 días hábiles; se incorporan incentivos a fin de que las empresas puedan implementar medidas adicionales en favor de los usuarios; y se reajusta la periodicidad de entrega del reporte de las estadísticas de reclamos a la SBS, con el propósito de realizar una mejor y oportuna evaluación y seguimiento de las empresas y el mercado.

De esta manera y en cumplimiento de la norma, nos preocupamos por brindarle los diferentes medios, a través de los cuales usted puede registrar sus reclamos y/o quejas.

PROCESO

Al momento de presentar el reclamo, UIB debe registrar los datos personales del usuario y la dirección (domiciliaria o electrónica) donde se enviará la respuesta. Además, debe proporcionar al usuario una constancia de la presentación del reclamo, que incluya un número de identificación y la fecha y hora de recepción.

UIB Corredores de Seguros SAC con RUC 20492518582, puede solicitar al usuario documentación o información adicional relacionada con el reclamo, otorgando un plazo no menor a dos (2) días hábiles para su presentación. La entidad debe contar con un área especializada en la atención de reclamos, equipada con los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para cumplir con sus funciones.

Todos los reclamos deben ser registrados en un sistema informático que permita un seguimiento adecuado de la atención brindada, independientemente del canal utilizado para su presentación.



UIB

¿QUE ES UN RECLAMO?

Un reclamo es una comunicación presentada 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 en el marco normativo vigente.

También se considera reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por la entidad, o por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.

CANALES DE ATENCIÓN Y RESPUESTA

Les presentamos los canales de atención desarrollados por **UIB Corredores de Seguros**

1. Central telefónica: 01 698 28 42
2. Vía Correo electrónico: reclamos@uiblatam.com
3. Libro de Reclamaciones Físico: Dirección. Av. Mariscal La Mar 1120 Of. 703
Miraflores Lima Perú
4. Libro de Reclamaciones Virtual: <https://www.uib.com.pe/>

INFORMACION RELEVANTE

Una vez recepcionado el reclamo, UIB Corredores de Seguros, solicitará a través de los canales físicos o virtuales donde se generó el reclamo, información y detalles requeridos para poder absolver los reclamos.

A las 24 horas de recibida la información enviaremos.

- ✓ Código del Reclamo
- ✓ Fecha de presentación del reclamo
- ✓ Hora de presentación del reclamo
- ✓ Datos completos del usuario e identificación como DNI y/o de la empresa RUC para brindar las respuestas.
- ✓ Solicitaremos correos electrónicos y números de contacto
- ✓ Parentesco o vínculo que tiene con el usuario que solicita el reclamo
- ✓ Descripción del servicio (tipo de póliza, coberturas, vigencia, etc.)
- ✓ Explicación detallada del reclamo
- ✓ Fechas de tentativas de respuestas



UIB

TIEMPOS DE RESPUESTA

Las respuestas serán enviadas por correo electrónico en los plazos establecidos por la SBS en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de presentación del reclamo.

Este plazo puede ser ampliado en casos excepcionales, cuando la naturaleza y complejidad del reclamo lo justifiquen. En tales situaciones, la entidad debe comunicar al usuario la ampliación dentro de los 15 días hábiles iniciales, explicando las razones y especificando el plazo estimado de respuesta.

**SI PERSISTE LA
INCONFORMIDAD
¿ DONDE PUEDE
RECURRIR EL
USUARIO?**

Si un usuario no está conforme con la respuesta a su reclamo, tiene varias opciones para buscar una solución:

Presentar una Reconsideración ante la Entidad: El usuario puede solicitar una reconsideración del reclamo directamente a la entidad, aportando información adicional o nuevas evidencias que sustenten su posición.

Puede acudir a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS): La SBS ofrece una plataforma en línea para la recepción de reclamos y denuncias. sbs.gob.pe

Presentar una Denuncia ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi): Indecopi cuenta con oficinas a nivel nacional y ofrece atención tanto presencial como virtual para la recepción de denuncias. [GOB.PE](https://gob.pe)

También podría recurrir a la Superintendencia Nacional de Salud – SuSalud. [GOB.PE](https://gob.pe)

Finalmente, la Defensoría del Asegurado. <https://www.defaseg.com.pe/>



UIB

RESUMEN DISPOSICIONES PARA RECLAMOS

- ✓ **Registro del Reclamo:**
UIB Debe registrar el reclamo en un sistema informático que permita el seguimiento adecuado de la atención brindada, independientemente del canal utilizado para su presentación.
- ✓ **Evaluación y Solicitud de Información Adicional:**
Si es necesario, **UIB** puede solicitar al usuario documentación o información adicional relacionada con el reclamo, otorgando un plazo no menor a dos (2) días hábiles para su presentación.
- ✓ **Análisis del Reclamo:**
El área de atención de reclamos debe analizar el caso, considerando la información proporcionada por el usuario y la documentación interna de la entidad.
- ✓ **Respuesta al Reclamo:**
UIB debe emitir una respuesta al reclamo en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación. Este plazo puede ser prorrogado de manera excepcional cuando la naturaleza y complejidad del reclamo lo justifiquen. La respuesta debe ser notificada al usuario a través del medio previamente acordado (domicilio, correo electrónico u otro).
- ✓ **Implementación de Medidas Correctivas:**
Si el reclamo es resuelto a favor del usuario y esto implica la adopción de medidas correctivas, **UIB** las implementará en el menor tiempo posible y comunicará al usuario sobre su ejecución.
- ✓ **Registro y Seguimiento:**
UIB mantiene un registro actualizado de todos los reclamos recibidos, incluyendo detalles sobre su tramitación y resolución, para fines de monitoreo y mejora continua de sus procesos.



1. Central telefónica:
2. Vía Correo electrónico:
3. Libro de Reclamaciones Físico:
4. Libro de Reclamaciones Virtual:

01 698 28 42

reclamos@uiblatam.com

Av. Mariscal La Mar 1120 Of. 703 Miraflores Lima Perú

<https://www.uib.com.pe/>