



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS Y QUEJAS

Estimado Cliente:

En Consejeros y Corredores de Seguros S.A. nos preocupamos por brindarle el mejor servicio, es por ello, que le damos a conocer que contamos con diferentes medios, a través de los cuales usted puede registrar sus reclamos y/o quejas. De esta manera, podemos atender sus inquietudes a la brevedad posible para mantener la calidad de servicio que usted merece.

a) MEDIOS POR LOS CUALES USTED PUEDE REGISTRAR UN RECLAMO Y/O QUEJA:

1. Central telefónica:

- **Sede Lima:** (01) 200 2 200
- **Sede Arequipa:** (054) 38 0303
- **Sede Tacna:** (052) 42 8282
- **Sede Ilo:** (053) 48 2836

2. Vía Correo electrónico → informes@consejeros.com.pe

3. Libro de Reclamaciones físico → Ubicado en la recepción de nuestras sedes.

> Lima Av. Javier Prado Este 488 Oficina 602 San Isidro (01) 200 4 200	> Arequipa Av. Víctor Andres Belaunde 121 Umacollo - Yanahuara (054) 38 0303	> Tacna Av. San Martín 931 1er. piso (052) 42 8282	> Ilo Jr. Junín 414 Oficina 201 (053) 48 2836
---	---	---	--

4. Libro de Reclamaciones Virtual → Ubicado en nuestra página web www.consejeros.com.pe

b) REQUISITOS PARA REGISTRAR SU RECLAMO Y/O QUEJA:

- N° de DNI o RUC, nombre completo, razón social, números telefónicos y correo electrónico.
- Parentesco o vínculo que tiene con el usuario que solicita el reclamo y/o queja (en aquellos casos donde el reclamo sea presentado por un tercero).
- Canal de recepción de respuesta a elección del usuario (medio por el cual desea recibir la respuesta a su reclamo y/o queja).

c) PLAZOS DE ATENCIÓN:

Una vez presentado su reclamo y/o queja, nos pondremos en contacto con usted a la brevedad posible, en un plazo no mayor a 7 días.