

SOAT

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

La aseguradora atenderá las consultas o reclamos que se presenten, en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la presentación del reclamo por el asegurado y/o Beneficiario(s) a través de:

- Canales de recepción de reclamos en LA POSITIVA
 - Vía Página Web: Ingresando a www.lapositiva.com.pe y completando el formulario ubicado en Atención al cliente - ¿Cómo hacer un reclamo?
 - Vía Telefónica: Llamando a Línea Positiva al 01-211-0212 a nivel nacional.
 - Vía Presencial: Acercándose a cualquiera de las oficinas, puntos de venta o a través de los módulos en clínicas afiliadas.
 - Vía Escrita: Presentando una carta en cualquiera de las oficinas de LA POSITIVA Seguros a nivel nacional.

- Canales de Respuesta de Reclamos
 - La respuesta del reclamo puede ser enviada al correo electrónico, dirección del domicilio o puede ser recogida en cualquier de nuestras oficinas a nivel nacional, según se haya solicitado. Adicionalmente, en caso la respuesta sea a favor del cliente, se puede solicitar la respuesta vía telefónica previa coordinación con el cliente.

Nota: Los reclamos presentados por terceros serán atendidos siempre que acrediten su representatividad a través de una carta poder con firma legalizada cuya antigüedad no sea mayor a 3 meses. Dicho documento deberá ser presentado a las oficinas de LA POSITIVA o enviando un correo electrónico a reclamos@lapositiva.com.pe

- Las consultas se presentan llamando a Línea Positiva al 01-211-0212 a nivel nacional, redes sociales, correo electrónico, puntos de venta y plataformas de servicio al cliente.

Así mismo, para consultas o reclamos tendrá a disposición las agencias de Compartamos Banco a nivel nacional, la central telefónica COMPARTEL (01) 313-5000 - opción 4 o Página web: www.compartamos.com.pe que se encuentran a su servicio.