

¿Cuáles son los canales de atención para presentar un requerimiento?

Presencial:

Plataforma de Atención al Cliente: Agosto Tamayo 120 - San Isidro. Lima 27, previa cita a través del link <https://citasplataforma.pacifico.com.pe/#/agenda>

Comunicación telefónica:

Central de Información y Consultas: (01)513-5000

Atención de consultas de productos de Autos y Líneas personales y Vida: Lunes a Viernes 09:00hrs a 18:00hrs, Sábados de 09:00 a 13:00hrs.

Consultas de productos de Salud: Lunes a Domingo de 08:00hrs a 20:00hrs.

Canales digitales:

- Chat Web www.pacifico.com.pe
- Chat Whatsapp Vera 99415 1515
- App Mi Espacio Pacífico (MEP).

¿Cuáles son los canales para recibir la respuesta de un requerimiento?

Se puede elegir el canal de respuesta de preferencia, como: entrega en la oficina, a una dirección de correspondencia o se puede acceder a la información desde medios digitales.

En los casos de requerimientos ingresados por canal digital, la empresa puede elegir dicho canal como única opción para comunicar la respuesta.

#NoEstásSolo



Preguntas y respuestas sobre **REQUERIMIENTOS**

Explora nuestra guía detallada de preguntas y respuestas sobre requerimientos. Encuentra la información que necesitas para aclarar todas tus dudas.

#NoEstásSolo



¿Qué es un requerimiento?

De acuerdo con lo indicado en la resolución SBS N° 04036-2022, los requerimientos son las comunicaciones realizadas por los asegurados o terceros en nombre de los asegurados, en la que se busca una respuesta por parte de la empresa. Pueden ser de 3 tipos:

- **Consultas:** Son las comunicaciones en las que se busca que la empresa proporcione información ante cualquier duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido contratado por la empresa.
- **Solicitudes de entrega** de información y/o documentación que la empresa posee sobre la relación que mantiene o mantuvo con los asegurados.
- **Otras solicitudes distintas a las indicadas** y que no estén relacionadas a reclamos, contratación de nuevos productos, siniestros, operaciones en cuenta, pagos de pensión o primas de seguros, modificación y resolución de contratos.






¿Cómo se presenta un requerimiento?

Puede realizarse a través de canales presenciales, telefónicos o digitales de acuerdo con la elección del asegurado.

¿Quién puede presentar un requerimiento?

Los requerimientos pueden ser presentados por los asegurados o por terceros en nombre de los asegurados.

¿Qué información debe presentarse para realizar un requerimiento?

-  **Nombre y apellidos** del asegurado.
-  **Nombre o razón social** de la persona por la que se presenta el requerimiento.
-  **RUC o DNI.**
-  **Detalle del pedido** del usuario.
-  **Medio de respuesta:** carta física en agencia o dirección de correspondencia y correo electrónico.

¿En cuanto tiempo se estará resolviendo el requerimiento?

En un plazo máximo de 15 días hábiles, este plazo inicia desde el siguiente día hábil de haberlo presentado. Estos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del requerimiento, requieran el pronunciamiento previo de un tercero.

¿Cómo es el proceso de atención de requerimiento?

- 1 Registro del requerimiento:** Pacífico Seguros a través del canal de ingreso elegido por el cliente, registrará la solicitud en los sistemas de control.
- 2 Atención del requerimiento:** Se procederá a revisar y evaluar el requerimiento.
- 3 Respuesta del requerimiento:** Se entregará la documentación y/o información solicitada a través del medio elegido por el cliente (físico o electrónico).