

Gestión de reclamos a Marsh



¿Qué es un Reclamo?

Es una solicitud que presenta cualquier usuario por desconformidad o cuando encuentra una diferencia entre lo que la empresa promete y lo que recibe respecto a una operación, producto o servicio.

Canales de atención

- **Correo electrónico:** Reclamos.Marsh.Peru@marsh.com
- **Mesa de Parte:** En el libro de reclamaciones instalado en el área de recepción de las oficinas de Marsh Perú S.A.C. Corredores de Seguros. Oficina Principal: Las Orquídeas 675, Piso 15, San Isidro, Lima, Perú.
- **Central telefónica:** (01) 604 1000

Proceso de atención de reclamos

Si es dirigido a Marsh, te invitamos a seguir los siguientes pasos:

1. Recepción de reclamos:

Debe descargar el formulario de reclamos y enviarlo vía correo electrónico a la casilla : reclamos.marsh.peru@marsh.com. Luego se brindará un código para identificar el reclamo lo cual permitirá realizar su seguimiento.

2. Revisión y análisis:

Se analizará el caso. De ser necesario, se solicitará información adicional.

3. Respuesta de reclamo:

La respuesta será enviada vía el medio solicitado por el cliente.

Tiempo de atención

Si el reclamo está dirigido a un servicio que prestó Marsh Perú, el tiempo de respuesta es de hasta 15 días hábiles improrrogables.

Si el reclamo está dirigido a la aseguradora : MARSH comunicará el reclamo a la aseguradora (Tiempo máximo : 2 días hábiles), le indicará el código que asignó la aseguradora a su reclamo. Tomar en consideración que la ASEGURADORA debe dar respuesta en máximo 30 días calendario.

Entidades a las que se puede acudir si no está de acuerdo con su reclamo

Puedes acudir a otras vías de solución de controversias tales como:

- SBS: www.sbs.gob.pe
- Indecopi: www.indecopi.gob.pe
- SuSalud: www.gob.pe/susalud