

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Presentar tu consulta y/o reclamo desde donde a través de nuestros canales de atención:

- Página web (www.novabrokerslatam.com) donde podrás descargar el formulario virtual de reclamos y enviarlo a nuestro buzón de servicio al cliente (servicioalcliente@novabrokerslatam.com).
- Ejecutivo de servicio ubicados en nuestras oficinas, Jorge Basandre 310 San Isidro, Lima.
- Línea telefónica (01) **612-3636** disponible de lunes a viernes de 9am a 5pm.
- Vía WhatsApp al número **947074078** disponible de lunes a viernes de 9am a 5pm.
- Oficinas ubicadas en Jorge Basadre 310 oficina 602 a través de nuestro libro de reclamaciones.

¿Qué pasos tengo que seguir para presentar un reclamo?

1. Solo debes contactarte a cualquier de nuestros canales anteriormente mencionados.
2. Brindar los siguientes datos: tu nombre y apellidos, correo electrónico, tipo de seguro, número de tu DNI y el motivo de tu consulta o reclamo.
3. Recibirás a tu correo electrónico un número de solicitud luego de haber ingresado tu reclamo.
4. Si presentas problemas para ingresar tu solicitud, recuerda que tienes a tu disposición nuestros canales de Banca por teléfono (01) 612-3636 y 947074078.
5. El plazo máximo de respuesta legal será de 15 días hábiles.
6. La respuesta del reclamo podrás recibirla a tu correo electrónico durante el plazo indicado en punto 5.