



Defensor del Asegurado de Banesco Seguros dará respuesta en un máximo de 20 días hábiles

Los clientes pueden comunicarse a través del correo electrónico Defensor_Asegurado@banesco.com o el fax (0212) 501.7222

El Defensor del Asegurado de Banesco Seguros tendrá un plazo máximo de 20 días hábiles para dar respuesta a los planteamientos de los clientes de la firma aseguradora. En los casos relacionados con emergencias, el plazo de respuesta será de un máximo de 48 horas una vez que se recibió la comunicación del asegurado.

El Defensor del Asegurado de Banesco Seguros es un canal independiente de gestión de requerimientos de los clientes que busca acercar a los usuarios y a la empresa de seguro para resolver diferencias en torno a cobertura de siniestros así como elaborar recomendaciones que permitan la identificación temprana y resolución de estos reclamos para evitar incidencias futuras.

La Defensoría del Asegurado está a cargo de William Lecuona, quien cuenta con más de 30 años de experiencia en el sector financiero. Lecuona es economista graduado de la Universidad Central de Venezuela y se recibió como Especialista en gerencia de proyectos (Universidad Católica Andrés Bello) y Especialista en responsabilidad social empresarial (Universidad Metropolitana).

“El Defensor del Asegurado opera solo en aquellos casos en los que el asegurado no esté de acuerdo con la decisión tomada por la compañía de seguros. Se regirá bajo los principios de: independencia; neutralidad e imparcialidad; confidencialidad e informalidad”, dijo Pedro Luis Garmendia, presidente de Banesco Seguros.

Según los distintos tipos de póliza, el Defensor del Asegurado dispondrá de los siguientes plazos para presentar su decisión tanto al cliente como a la compañía:

–Pólizas de salud: para los requerimientos relacionados con:

- 1.- Servicios de Emergencia: máximo 48 horas.
- 2.- Cartas Acales y Coberturas de los Gastos: máximo 20 días hábiles.
- 3.- Respuesta a solicitud de Indemnizaciones: máximo 20 días hábiles.

–Pólizas de Automóvil:

1.- Por reclamos relacionados con indemnización de pérdidas parciales; improcedencia de indemnización en siniestros con cobertura de Responsabilidad Civil Vehículos (RCV): máximo 20 días hábiles.

Garmendia explicó que en todos los casos solo podrán pedir la actuación del Defensor del Asegurado las partes del contrato, salvo en reclamos de terceros por coberturas de RCV. “Deberán agotarse las instancias internas de la aseguradora antes de solicitar la actuación de la Defensoría. Además si en cualquier etapa de la reclamación el asegurado no está de acuerdo, tendrá la opción de recurrir a un ente u organismo del Estado”, dijo Garmendia.

Quedan excluidos los casos que tengan más de seis (6) de antigüedad a la fecha de presentación del reclamo o, en su defecto, que se refieran a los mismos hechos y afecten a las mismas partes que hayan sido objeto de un reclamo resuelto por el Defensor o por Banesco Seguros con anterioridad.

Los clientes pueden comunicarse a través del correo electrónico Defensor_Asegurado@banesco.com o el fax (0212) 501.7222.

Síguenos en Twitter por @ BanescoSeguros