



Asociación Peruana
de Empresas de Seguros

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO



**BNP PARIBAS
CARDIF**

CHUBB



**Creceer
Seguros**
Más simple, más cerca



InSur
Partner of Atradius



Interseguro

La Positiva
Seguros



MAPFRE
Tu aseguradora global de confianza



**Ohio National
Seguros de Vida S.A.**

pacífico
seguros

Q
Qualitas

PROTECTOR security

COMPANHIA DE SEGUROS

RIMAC

SECREX CESCE

El valor del crédito



Vida Cámara
seguros



Todos queremos vivir en armonía, en un entorno amigable, donde las personas sean justas y amables.

En el mundo de las Compañías de Seguros es igual.



ASEGURADORA



Al interior de la Asociación Peruana de
Empresas de Seguros (APESEG) las Compañías
de Seguros tenemos un **CÓDIGO DE BUENAS
PRÁCTICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO.**



Nuestro Código establece lineamientos que
garantizan a los usuarios:



Un Servicio de calidad.



Un trato justo y equitativo.



Contar en todo momento
con información clara y
precisa.



Un compromiso de
mejora continua.



Conozcamos a Clara, asesora de una Compañía de Seguros.

Hola Clara,
¿Podrías contarnos
sobre tu trabajo?

Claro, yo asesoro a las
personas para identificar
el seguro que necesitan y
puedan vivir tranquilos.



Todos los que trabajamos en seguros nos
hacemos las siguientes preguntas:

¿Qué es
importante
para las
personas?

¿Qué les
interesa
proteger?

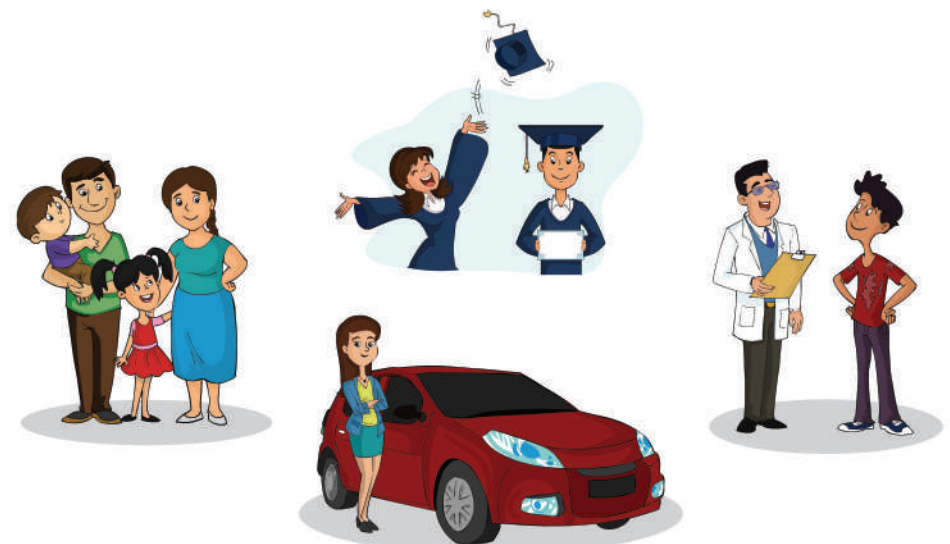
¿Cómo
ayudarlos a
realizar sus
sueños?

¿Qué les
impediría
realizar sus
sueños?

¿Cómo darles
tranquilidad?



Un seguro protege lo más importante para las personas,
dándoles tranquilidad a lo largo de su vida.



Las Compañías de Seguros somos transparentes, nuestras pólizas tienen información clara y precisa.



Así, el asegurado conoce las coberturas de su seguro y sabrá qué hacer cuando lo necesite.



Nuestra información se encuentra disponible a través de los siguientes canales de atención: presencial, vía telefónica y en nuestra página web.

¿Qué cubre el seguro universitario?

El seguro universitario cubre íntegramente la educación de sus hijos.



¿Qué tipo de atenciones cubre mi seguro de salud?

Su seguro cubre: emergencias, atenciones ambulatorias y hospitalarias.



Excelente, veo que mi seguro de viaje me cubre en todo momento.

Todos nuestros canales de atención ofrecen la misma información.

Las Compañías de Seguros promovemos proyectos de educación financiera y cultura del aseguramiento: "Finanzas en mi Colegio" y "Gestionando mis Finanzas" son un ejemplo de ello. Mariela nos contará cómo gracias a la participación en estos proyectos descubrió los beneficios de un seguro domiciliario.

Hola Mariela
¿Podrías contarnos
un poco sobre tu
seguro domiciliario?

Te contaré que fue mi
hija Rocío, de 14 años,
quien despertó mi
interés.



Gracias al programa "Finanzas en mi Colegio",
Rocío está aprendiendo de ahorro, prevención y
la mejor manera de enfrentar riesgos.

Protegernos frente a los riesgos es fundamental para vivir
tranquilos y cumplir nuestras metas. ¿Recuerdan las formas
de enfrentar un riesgo?

Si el riesgo
es pequeño,
podemos
asumirlo.

Si el riesgo es
alto, debemos
trabajar para
reducirlo, y si
es posible
eliminarlo.

Frente a un riesgo
muy grande, que
puede ocasionar
daños que afectarían
nuestra vida, lo que
debemos hacer es
transferirlo a una
Compañía de
Seguros.



Rocío tiene un mejor control de sus propinas.



Estoy aprendiendo a ahorrar para conseguir lo que quiero. Llevo un control de mis propinas y mis gastos. Con el dinero que ahorro puedo comprarme lo que más me gusta.

Una día conversamos sobre los riesgos.

Frente a un riesgo muy grande, lo mejor es que una Compañía de Seguros nos ayude, es una manera de prevenir.



Me di cuenta que el bien más valioso que tenemos como familia es nuestra casa, así que frente a cualquier evento es mejor tener un seguro domiciliario.

Es importante proteger nuestra casa, eso nos dará tranquilidad frente a cualquier problema.

Comencemos a averiguar en internet sobre los seguros domiciliarios.



Encontramos un seguro con beneficios perfectos para nosotros.

Nuestra casa estará siempre protegida y podremos dormir tranquilos.

Mira también los beneficios adicionales.



Clara, nuestra asesora, nos informó sobre las principales coberturas y beneficios adicionales.



✓ Daños por incendio.



✓ Daños por terremoto.



✓ Robos



✓ Orientación médica telefónica.



✓ Ambulancia



✓ Beneficios para mascotas.



✓ Cerrajería



✓ Gasfitería



✓ Electricista

**Luego de unos meses sufrimos una inundación.
Una fuga de agua afectó nuestra casa.**



Nuestro seguro cubrió los gastos de las reparaciones.



**Gracias al seguro domiciliario nuestra economía
familiar no se vio afectada y nuestra casa está perfecta.**



Las Compañías de Seguros tenemos a disposición de nuestros asegurados diversos canales para la atención de sus reclamos.

Hola Jorge, cuéntanos cómo te fue con tu reclamo.

Me fue bien, tenía un reclamo por una atención de mi auto.



Me comuniqué con mi aseguradora y me especificaron el procedimiento para presentar mi reclamo.



Puede presentar su reclamo a través de los diferentes canales de atención. Es importante que su reclamo tenga sustento. Se le brindará un código de registro que le permitirá hacerle seguimiento.

Quedé satisfecho con la atención de mi reclamo.



Luego de recibir una buena atención, le recomendé a mi amigo Héctor la Compañía de Seguros. Él buscaba un seguro de salud.

Hola Héctor,
¿visitaste la Compañía de Seguros?

Sí, me sentí cómodo al ver que contaban con todo lo necesario para atenderme. Un asesor me ayudó y encontré el seguro que buscaba.



Todo cliente se siente contento cuando tiene una atención de calidad, justa y equitativa.



Las Compañías de Seguros brindamos un servicio de calidad. Ayudamos a las personas a mejorar sus vidas.

Tuvimos información transparente, clara y precisa, antes, durante y después de obtener nuestro seguro.

El Código de Buenas Prácticas es un compromiso ético de las Compañías de Seguros.

Ahora sé cómo ahorrar y protegerme contra los riesgos que puedan afectar a mi familia.



Las Compañías de Seguros tienen mecanismos ágiles para atender solicitudes, consultas y reclamos. Toda la información la encuentras de manera presencial, vía telefónica y en su página web.

Los usuarios de las Compañías de Seguros tienen derecho a un trato justo y equitativo, y no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.



