

## DECÁLOGO DEL ATENCIÓN AL USUARIO

- I. Cumple la regulación y las políticas internas. Debemos asegurarnos de cumplir siempre con la legislación vigente, así como las políticas, procedimientos y lineamientos internos.
- II. Si ofreces algo, cúmplelo. Nuestra palabra es muy importante, como representante de la Compañía de Seguros debes cumplir siempre con lo ofrecido al consumidor, de forma oportuna.
- III. “Papelito manda”. La póliza y el contenido de las ofertas y promociones recogen las condiciones del producto contratado.
- IV. No discriminar. No hacemos distinciones por motivos de origen, raza, sexo, orientación sexual, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
- V. Atiende los reclamos y requerimientos en forma oportuna. Asegurémonos que los reclamos o requerimientos se atiendan con la mayor prontitud y en todos sus extremos, y que se brinde una adecuada respuesta al usuario.
- VI. Hagamos las cosas simples. No compliquemos a nuestros usuarios, simplifiquemos los procedimientos para que tengan una mejor experiencia con nosotros.
- VII. Informemos claramente. Brindemos a nuestros usuarios toda la información relevante, que les permita tomar una decisión adecuada.
- VIII. Seamos respetuosos. No utilicemos métodos de comunicación agresivos dado que incomodan a nuestros usuarios.
- IX. Usemos un lenguaje sencillo. Brindemos a nuestros usuarios toda la información de manera sencilla, evitando tecnicismos y que sea de fácil comprensión.
- X. Comunicación permanente. Mantengamos una comunicación constante con nuestros usuarios. Para ello, es importante mantener nuestros canales de atención siempre activos.