



Asociación Peruana  
de Empresas de Seguros

# CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

**CHUBB**



**Crecer  
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

**Qualitas**

**PROTECTA security**

COMPAÑÍA 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?

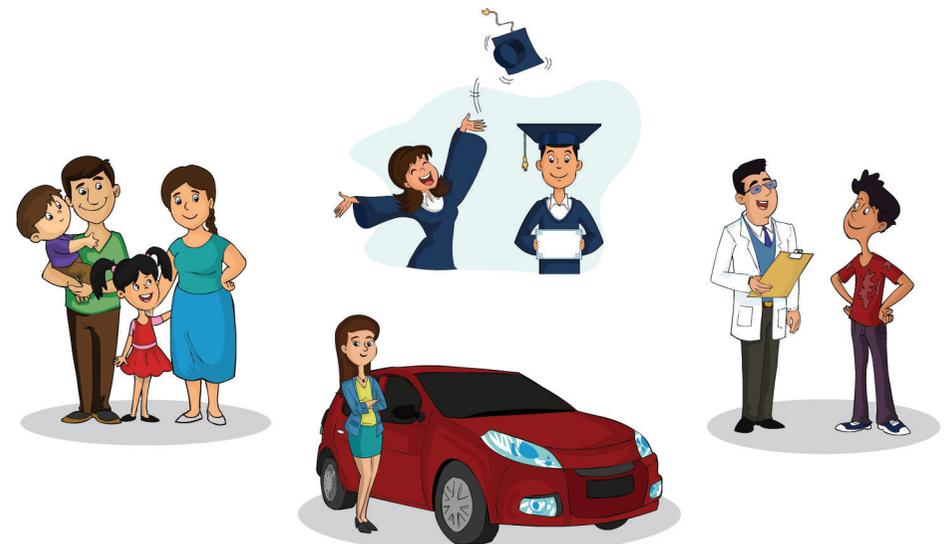
¿Cómo  
ayudarlos a  
realizar sus  
sueños?

¿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.



Me comuniqué con mi aseguradora y vinieron a ayudarme.



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.**



