

Lima, 30 de junio del 2021

Decálogo de 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.