CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

¿Qué implica nuestro código de buenas prácticas?

El Código de Buenas Prácticas de Atención al Usuario (en adelante, el "Código") contempla el compromiso y los lineamientos adoptados en forma voluntaria por la Compañía con la finalidad de establecer lineamientos de buenas prácticas de atención al usuario y conducta de mercado para la industria de seguros.

¿Cuáles son los compromisos de nuestra Compañía?

a) Velar por los intereses de sus usuarios brindando un asesoramiento integral y diligente y oportuno
b) Brindar a sus usuarios la información necesaria de productos y servicios de una manera transparente, veraz y oportuna, antes, durante la duración del contrato de seguro
c) Implementar mecanismos ágiles para la atención de sus reclamos, requerimientos y solicitudes, salvaguardando la información recibida en el marco del compromiso de confidencialidad y protección de datos.
d) Difundir la información contenida en el presente Código con sus usuarios a través de los diferentes canales de atención implementados
e) Redactar las pólizas de seguros con un lenguaje claro y sencillo para facilitar la comprensión y ejecución de lo pactado por ambas partes
f) Ejecutar los compromisos asumidos en las pólizas de seguros durante toda la relación contractual, con profesionalidad, buena fe, diligencia y lealtad
g) Adoptar las buenas prácticas detalladas en este Código teniendo como objetivo la conducción responsable y diligente de los negocios
h) Velar por la entrega de la póliza o certificado de seguro según corresponda al tipo de producto ofrecido
i) Capacitar y disponer material de capacitación al personal y promotores para que puedan brindar información actualizada y correcta sobre los productos y servicios
j) Proponer mecanismos para lograr la mejora continua en los procesos del sistema de atención al usuario y su posterior medición de acuerdo con las políticas de la Compañía
k) Adoptar las medidas que sean necesarias para para promover el cuidado medioambiental, como muestra del compromiso de la industria de seguros con un futuro sostenible.

¿Cuáles son los fundamentos de nuestro código?

Transparencia de la Información

- Garantizar el acceso de manera oportuna a la información sobre sus diferentes productos de seguros
- Difundir la información referida a primas comerciales, coberturas, exclusiones y demás características de nuestros productos
- Difundir el contenido de este Código a nuestros usuarios, colaboradores, corredores de seguros, proveedores y canales de comercialización
- Publicar en la página web los modelos de condiciones mínimas sobre los productos incluyendo la atención de siniestros, siniestros rechazados y condicionados.
- Capacitar en caso corresponda a promotores sobre los productos de seguros, financiamiento y pago de primas, atención de siniestros, el proceso de atención de reclamos, el reglamento de transparencia y los alcances del presente código

Atención y trato justo a los Usuario de Seguros

- Eliminar requisitos complejos en la tramitación de reclamos, requerimientos y solicitudes, y que obstaculicen el ejercicio de los derechos de sus usuarios
- Asumir el compromiso de mejora continua de los mecanismos de atención a sus usuarios que permita evaluar la calidad y oportunidad de la atención
- Promover el ofrecimiento de sus productos teniendo en consideración las necesidades de su público objetivo
- Los usuarios de la Compañía tienen derecho a un trato justo y equitativo, y a no ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole
- Identificar y eliminar prácticas que puedan afectar a nuestros usuarios, con especial énfasis en aquellos usuarios con condiciones especiales

Gestión de Reclamos, Requerimientos y Solicitudes

- Informar sobre los procedimientos y canales de atención de reclamos, requerimientos y solicitudes
- Absolver los reclamos, requerimientos y solicitudes, en forma oportuna dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente
- Garantizar la calidad de la respuesta a los reclamos, requerimientos y solicitudes presentados por los usuarios

- Evitar que los encargados de resolver los reclamos, requerimientos y solicitudes, tengan conflictos de intereses que afecten a sus usuarios
- Elaborar la respuesta al reclamo, requerimientos y solicitudes de sus usuarios usando un lenguaje sencillo que evidencie la objetividad en el análisis realizado
- Adoptar procesos de análisis de las causas que motivaron los reclamos y utilizar los resultados como retroalimentación para la mejora de sus servicios

Educación Financiera y Cultura de Seguros

- Promover información relativa a educación financiera y cultura de aseguramiento
- Promover a través de APESEG iniciativas gremiales con la finalidad de difundir la cultura de aseguramiento y educación financiera, estableciendo los mecanismos idóneos para evaluar sus resultados
- Desarrollar contenidos para los usuarios vinculados a los riesgos a los cuales están expuestos y la importancia de contar con un seguro para afrontar estos

Tratamiento de la información relativa a los clientes

La Compañía se compromete a proteger la información obtenida de sus clientes y a destinarla únicamente para los fines comerciales para los cuales fueron requeridos.