

## Empresas de Tumbes, Iquitos y Lima obtuvieron los primeros lugares de la tercera edición del Premio “Primero, los clientes”

- ✓ **Enosa, Electro Oriente S.A. y Banco Financiero del Perú fueron los ganadores en cada una de las tres categorías del concurso.**
- ✓ **Este año se recibieron 44 postulaciones de empresas a nivel nacional.**

En el marco de las celebraciones por la Semana del Consumidor, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) realizó la premiación del concurso “Primero, los clientes”, que busca reconocer la labor de las empresas públicas y privadas que implementaron buenas prácticas de atención eficiente a los usuarios y mostraron una actitud positiva hacia la mejora continua.

Por tercer año consecutivo, el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, otorgó el premio “Primero, los clientes”, a las empresas ENOSA, Electro Oriente S.A. y al Banco Financiero del Perú al haber obtenido el primer lugar en las categorías Mecanismos de Información, Atención de Reclamos y Ejecución de Garantías, respectivamente.

De esta forma, la Empresa Distribuidora de Electricidad Electronoroeste S.A. de Tumbes, se llevó el primer lugar en la Categoría Mecanismos de Información, gracias a su propuesta “Aprendiendo con Energía”. Esta iniciativa desarrolla talleres dirigidos a directores y docentes de educación inicial, primaria y secundaria, a fin de generar una cultura de prevención y uso eficiente del servicio eléctrico.

En la categoría Atención de Reclamos, la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A. (Electro Oriente S.A.), de la Región Iquitos, obtuvo el primer lugar gracias a la implementación del programa “Rapinerg”, que consiste en la reducción del tiempo de atención de reclamaciones por falta de energía eléctrica. Esto se logró capacitando a su personal y brindando un seguimiento personalizado del reclamo presentado.

Finalmente, el Banco Financiero del Perú obtuvo el primer lugar en la categoría Ejecución de Garantías, con su postulación “Obtén tu constancia de no adeudo con tan solo una llamada”. Esta entidad financiera desarrolló un aplicativo web para que el cliente, a través de una llamada telefónica y de forma automática, obtenga esta constancia en su correo electrónico, al finalizar la llamada.

### **Finalistas**

El Banco de Crédito del Perú y Maestro Perú S.A. ocuparon el segundo y tercer lugar en la categoría Mecanismos de Información, con las postulaciones “ABC de la banca” y “Capacitate con Maestro”. Ambas postulaciones lograron resultados significativos en sus respectivos sectores.

#### **Misión del INDECOPI**

*Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.*

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 1306 / 1502

Síguenos en  
Indecopi Oficial   

En la categoría Atención de Reclamos NG Restaurants S.A. obtuvo el segundo lugar con su propuesta “Alerta por mis clientes”; mientras que Asbanc se llevó el tercer lugar con su postulación “Defensoría del Cliente Financiero – DCF”.

En tanto, en la categoría Ejecución de Garantías, las empresas SODIMAC y Lan Perú S.A., obtuvieron el segundo y tercer lugar con las postulaciones “Las 5 C: Control, Calidad, Compromiso, Confianza y Cliente” y “App – Lan a tu alcance”, respectivamente.

### Mayor participación

En esta edición, concursaron un total de 38 empresas del sector público y privado, quienes presentaron 44 postulaciones que buscan rescatar la importancia de tener un cliente bien atendido. Esto significó un aumento de más del 60% de empresas participantes en relación a la edición anterior, donde concursaron 23 instituciones a nivel nacional.

El concurso busca reconocer las buenas prácticas en atención de clientes, que puedan servir de ejemplo al resto del mercado, así como también incentivar que dichos modelos de éxito puedan ser replicados por otras empresas.

El jurado del premio “Primero, los Clientes” estuvo integrado por reconocidas autoridades: Eduardo Vega Luna, Defensor del Pueblo; Jorge Von Wedemeyer Knigge, presidente de la Cámara de Comercio de Lima; Rolando Arellano, presidente del Directorio de la consultora Arellano Marketing; y Arnau Izaguerri, Oficial Jurídico Asociado en Políticas de Competencia y Protección al Consumidor de la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo (Unctad, por sus siglas en inglés).

Durante la ceremonia de premiación, el presidente del Indecopi, Hebert Tassano Velaochaga, resaltó que la creación del concurso “Primero, los Clientes” busca reconocer a aquellas empresas privadas y públicas que orientan su gestión hacia la satisfacción del consumidor, procurando resolver las discrepancias con sus consumidores de una manera eficiente y creativa.

En la ceremonia también participó la directora de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor.

**Lima, 15 de marzo de 2016**

#### Misión del INDECOPI

*Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.*

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 1306 / 1502

Síguenos en  
Indecopi Oficial   