



## **El Indecopi y la Apeseg impulsan el Código de Buenas Prácticas de Atención al Usuario en el Sector Seguros, en beneficio de los consumidores**

- ✓ **El ‘Código de Buenas Prácticas de Atención al Usuario de Seguros’ busca incrementar la satisfacción de los consumidores de las empresas aseguradoras, promoviendo la mejora de sus productos y servicios.**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) y la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg) presentaron el ‘Código de Buenas Prácticas de Atención al Usuario de Seguros’, <https://bit.ly/2NX9Y3O>, importante iniciativa de autorregulación en el Perú que busca promover, desarrollar y difundir las prácticas que garanticen la idoneidad del servicio y el fortalecimiento de las relaciones de consumo en el mercado de seguros.

Con la implementación del ‘Código de Buenas Prácticas de Atención al Usuario de Seguros’ se busca incrementar la satisfacción de los consumidores que contratan con las empresas aseguradoras, promoviendo la mejora constante de sus productos y servicios, y contribuyendo a incrementar el nivel de confianza de los usuarios.

Según Apeseg, con la aplicación de este código se espera reducir en 20% el número de reclamos en el sector seguros, considerando que las compañías implementarán procedimientos, monitoreos y capacitaciones que les permitirán brindar un servicio más informado, sencillo y transparente, y así ser más efectivos en sus comunicaciones y gestión.

El gremio de seguros también informó que, en los últimos cuatro años, fruto de las iniciativas de autorregulación al interior de la industria, las aseguradoras lograron reducir en más de 30% el plazo de atención de un reclamo (12 días en promedio), reduciendo considerablemente el plazo exigido por la ley que es de 30 días.

Cabe indicar que este código de buenas prácticas también refuerza la obligación de brindar información suficiente, transparente, veraz y oportuna a los usuarios antes, durante y después de la suscripción de una póliza.

Establece, además, la importancia de que las empresas de seguros brinden un trato justo y equitativo a las personas, y a no ser discriminadas por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

En la presentación participaron el presidente del Consejo Directivo del Indecopi, Ivo Gagliuffi; la directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, Wendy Ledesma; así como el presidente de la Apeseg, Eduardo Morón; y la presidenta del Comité de Atención al Cliente de la Apeseg, Victoria Núñez Farías.

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016





Hay que destacar que el código compromete a las compañías a ejecutar las pólizas con buena fe, diligencia, profesionalidad y de acuerdo a lo pactado, y permite trasladar información a los consumidores, a fin de que conozcan el cumplimiento de buenas prácticas por parte de las empresas, a través de la publicación de indicadores de cumplimiento.

El Indecopi, como ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, hace posible este lanzamiento conjunto, en el marco del Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 – 2021.

A fin de explicar y difundir esta iniciativa conjunta, el Indecopi y la Apeseg pusieron a disposición de la ciudadanía una útil infografía digital que puede ser descargada en este enlace: <https://bit.ly/2TK79IL>

**Lima, 12 de marzo de 2019**

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

