El Indecopi reconoce buenas prácticas empresariales implementadas a favor de los consumidores con el Premio 'Primero, los clientes'

- ✓ **Plataformas online sobre seguros, transporte público, recepción de reclamos así como prácticas inclusivas, son las iniciativas que destacaron este año.**

Por sétimo año consecutivo y en una edición especial debido a la pandemia por la COVID-19, el "Premio Primero, los clientes" del Indecopi, como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, reconoció a nueve empresas que implementaron buenas prácticas en beneficio de los consumidores, en especial de aquellos en situación de vulnerabilidad. Con ello, la institución también aporta a la reactivación de la economía nacional.

El objetivo es reforzar la política de atención de reclamos de las empresas hacia una gestión de calidad, enfocada en la excelencia en el servicio al consumidor, en resolver las discrepancias entre los proveedores y sus consumidores de manera eficaz, así como brindarles acceso a información suficiente y canales de atención de reclamos.

Los ganadores de este año destacan por haber demostrado su compromiso con la satisfacción de las necesidades de los consumidores antes y durante el actual estado de emergencia sanitaria, que se ve reflejado también en buenas prácticas de igualdad e inclusión. La ceremonia de reconocimiento se realizó de forma virtual.

Ganadores:
En la categoría **Mecanismos de Información**, se premió con el primer lugar a la buena práctica "Heredero seguro: un alivio en los momentos más difíciles", implementada por la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg). Se trata de una plataforma online gratuita que permite conocer de forma rápida, sencilla y en solo seis días hábiles si un familiar fallecido contaba o no con un seguro de vida y/o accidentes privados vigente.

El segundo lugar lo obtuvo Samsung Electronics Perú S.A.C. con su buena práctica "Plataforma Integrada de Soporte Digital", la cual integra y comparte información con los demás sistemas de soporte, de tal manera que permite brindar al cliente soluciones rápidas y efectivas en tres aspectos: productos, servicios posventa, así como en el uso y funcionamiento de productos.

En tercer lugar, se premió a la empresa Digital Peruana S.A.C (RedBus) por la buena práctica "Programa+Seguridad", que busca fortalecer la seguridad de los usuarios y a la cual podrán pertenecer las empresas de transporte que cumplan con una serie de requisitos de seguridad.

En la categoría **Atención de Reclamos**, el primer lugar lo ocuparon las empresas Samsung Electronics Perú S.A.C. y Germania Automotriz por sus buenas prácticas "Programa Voz del Cliente y Extensión de Garantía" y "Clientes Felices 😊", respectivamente.

La primera facilita la recepción de reclamos y quejas de los clientes por medio de llamadas telefónicas al *call center*, permite el seguimiento y solución de los mismos; así como una negociación con sus clientes sobre soluciones viables.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016
Síguenos: Indecopi
Radio Indecopi

La segunda contempla la creación del mapa del viaje de sus clientes indicando las acciones que le generan alegrías o frustraciones, encuestas de satisfacción a todos sus clientes que deseen participar, compartir los resultados de las encuestas con su equipo de Atención al Cliente, bonificar a estos por el resultado de las encuestas de satisfacción, así como desarrollar acciones para optimizar sus procesos y mejorar sus indicadores de satisfacción al cliente.

El segundo lugar lo obtuvo la práctica "Telepresence Service" de la empresa LGE, la misma que permite ayudar a sus clientes en tiempo real mediante un servicio exclusivo gratuito de videollamada. Solo basta que el teléfono celular del consumidor se encuentre conectado a internet y así resuelve dudas con respecto a algún síntoma, configuración o instalación mediante una asesoría personalizada a sus usuarios para cualquier producto.

En la categoría **Igualdad e Inclusión** se impuso la empresa Shily Florería con la buena práctica "Productos inclusivos sin prejuicios ni barreras" "Todos tenemos voz" "Creando con amor", cuyos arreglos florales van acompañados con un "Te quiero mucho" en sistema braille, un cascabel y un aroma natural de flores, pensando en las personas con discapacidad visual que logran desarrollar el tacto (sistema braille*),* la audición (cascabel) y el olfato (aroma a flores). El personal que realiza las entregas usa una mascarilla inclusiva (la parte de los labios es transparente) para que las personas con discapacidad auditiva puedan leerlos.

En esta categoría, la mención honrosa recayó en la empresa Promotora de la Agricultura Sustentable S.A. por su buena práctica "Café Femenino, un café que empodera", la cual destaca a las mujeres productoras de café a través de capacitaciones y fondos económicos. También, se reconoció la buena práctica: Consulta Oftalmológica a Domicilio "Tu salud visual nos mueve" de la Clínica Oftalmológica Vidava´s que brinda el servicio de consulta oftalmológica a domicilio, mediante una unidad móvil que funciona como consultorio y cuenta con todos los equipos tecnológicos necesarios para brindar el mejor diagnóstico.

El jurado estuvo integrado por Rolando José Arellano Bahamonde, gerente general de Arellano Consultoría y presidente de la Sociedad Peruana de Marketing; Catalina Julietta Horna Mello, directora ejecutiva del Programa Nacional Tu Empresa del Ministerio de la Producción; y Peter Anders Moores, presidente de la Cámara de Comercio de Lima. Desde su lanzamiento en el año 2014, el Premio 'Primero, los clientes' ha recibido 450 buenas prácticas a favor de los consumidores, de 377 empresas entre públicas, privadas y gremios empresariales a nivel nacional.

- Ceremonia de premiación: https://bit.ly/2VFEfZr.

Indecopi Reactiva Mype

Cabe mencionar que este reconocimiento se suma a los esfuerzos que ejecuta el Indecopi en el marco del programa 'Indecopi Reactiva Mype' a favor de la micro y pequeña empresa, sector relevante para el país, con una representación del 99.4 % (2,37 millones de empresas). Se estima que, en este sector, las mujeres participan en más de 1 millón de empresas; por lo que este plan incluye los enfoques de género e interculturalidad a nivel nacional. Además, se constituye en una acción conjunta de las diferentes áreas de competencia del Indecopi.

Lima, 03 de diciembre de 2020