	POLÍTICA				Código:POL-142	
	CÓDIGO DE BUENAS PRACTICAS ATENCIÓN AL USUARIO				Estado: Vigente	Versión: 1
	Macroproceso:	Control	Proceso:	Control Documentario	Fecha de publicación: 00/05/2014	Paginas

I. INTRODUCCIÓN

El Código de Buenas Prácticas de Atención al Usuario (en adelante, el “Código”), establece lineamientos de buenas prácticas que deberán aplicar la Compañía.

La aplicación de las disposiciones del presente Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de utilizarlo como una herramienta destinada a mejorar la transparencia y veracidad en la información que proporcionamos a nuestros usuarios, así como la calidad del servicio que debemos brindar.

II. OBJETIVO

El objetivo del presente Código es utilizarlo como un instrumento que permite garantizar un servicio adecuado a nuestros usuarios, conforme a la normativa, reglamentación vigente y a los principios de buenas prácticas de nuestra actividad.

El presente Código implica además el compromiso de la Compañía de Seguros de adecuar su conducta conforme a las reglas incluidas en él y cumplir a cabalidad las obligaciones que aquí se contraen en beneficio de los Usuarios. Asimismo, el Código busca brindar una referencia orientadora a los usuarios, haciéndoles saber cómo se espera que una entidad de seguros actúe en relación con los productos y/o servicios de seguros contratados, respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Código establece los lineamientos necesarios para resguardar, garantizar y facilitar una correcta relación entre las Compañías de Seguros, colaboradores, corredores de seguros, socios estratégicos, comercializadores, proveedores y usuarios.


El presente Código es aplicable a los diferentes canales de atención habilitados para su aplicación, siendo su cumplimiento de carácter obligatorio.

IV. COMPROMISOS CON LOS USUARIOS


Los compromisos que la Compañía asume con sus usuarios son:

(a) Vigilar constantemente el interés de nuestros usuarios en el centro de nuestras preocupaciones y velando por sus intereses brindando un asesoramiento diligente.

(b) Brindar a los usuarios toda la información necesaria previa a la contratación de seguros acerca de los productos, servicios y seguros que ofrezcan, de una manera transparente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales y relevantes que sean capaces de inducirlos al error. Ello no sólo resulta aplicable antes y durante la celebración del contrato de seguro si no a lo largo de toda la relación contractual, en conformidad a la normativa vigente.

	POLÍTICA				Código:POL-142	
	CÓDIGO DE BUENAS PRACTICAS ATENCIÓN AL USUARIO				Estado: Vigente	Versión: 1
	Macroproceso:	Control	Proceso:	Control Documentario	Fecha de publicación: 00/05/2014	Paginas

- (c) Proveer mecanismos ágiles para la solución o aclaración de posibles reclamos.
- (d) Difundir la información contenida en el presente Código al interior de la Compañía, además de promover su difusión en las comunicaciones con sus usuarios.
- (e) Utilizar en los contratos de seguros que celebre con sus Clientes cláusulas redactadas en forma clara y simple, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los contratos y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes.
- (f) Ejecutar los compromisos asumidos en los contratos de seguros con profesionalidad, buena fe, diligencia, y lealtad.
- (g) Adoptar las buenas prácticas detalladas en este Código por ser necesarias para la conducción responsable y diligente de los negocios.
- (h) Respecto a las solicitudes por pago de cobertura (indemnizaciones) , la Compañía publicará en la página web información relacionada con el procedimiento, plazo de atención y canales para presentar dicha solicitud, incluyendo la información y/o documentación mínima que debe adjuntarse, de acuerdo al tipo de producto de seguros que se haya contratado. Así como también comunicará a la persona solicitante de la cobertura el resultado de dicha evaluación, ya sea a su favor o no dentro de los plazos establecidos en la Ley de seguros y sus reglamentos.
- (i) Realizará entrega de la póliza o certificado de seguro según corresponda al tipo de seguro ofrecido. Sin perjuicio de ello y previa solicitud del contratante y/o asegurado, la Compañía emitirá copia de la póliza correspondiente, la misma que será entregada en los plazos establecidos.
- (j) Capacitación constante que permita al personal brindar información actualizada y correcta sobre productos y servicios brindados por la compañía, cumpliendo así con normativa vigente en esta materia.
- (k) Proponer mecanismos para lograr la mejora continua en los procesos del sistema de atención al usuario.

	POLÍTICA				Código:POL-142	
	CÓDIGO DE BUENAS PRACTICAS ATENCIÓN AL USUARIO				Estado: Vigente	Versión: 1
	Macroproceso:	Control	Proceso:	Control Documentario	Fecha de publicación: 00/05/2014	Paginas

V. PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA


Las Compañías de Seguros realizan sus actividades aplicando las normas y procedimientos establecidos en la normativa vigente, además se rigen por los principios de la Ley de Contrato de Seguros y sus reglamentos, entre los cuales destaca el Reglamento de Transparencia de información y contratación de seguros, según Resolución SBS N° 3199-2013. De la presente reglamentación se definen como deberes fundamentales para las Compañías de seguros las siguientes actividades:

- Se debe garantizar el acceso de manera oportuna a la información sobre nuestros diferentes productos de seguros, con un lenguaje de fácil comprensión, a través de los diferentes medios de comunicación que tengan disponibles.
- Difundir el contenido de este Código a los usuarios, colaboradores, Corredores de Seguros, proveedores y canales de comercialización a fin de garantizar su cumplimiento. Los Corredores de Seguros y los Socios Estratégicos deben adherirse al presente código.
- Las Compañías de Seguros deberán publicar en la página web la información mínima sobre los productos de seguros que ofrece de acuerdo a lo establecido en el reglamento de transparencia entre los cuales están los procedimientos de atención de reclamos de los usuarios, atención de siniestro, clausulas abusivas, derecho de arrepentimiento, siniestros rechazados, los modelos de condicionados de producto de seguros que la compañía ofrece, estadísticas relacionada con la recepción de reclamos presentados por los Usuarios, clasificados por producto de seguros y ordenados por los motivos con mayor volumen.

VI. ATENCIÓN AL USUARIO

Las Compañías de Seguros pondrán a disposición de los usuarios distintos canales de comunicación, a través de los cuales podrán presentar sus consultas, solicitudes y reclamos, conforme a los procedimientos aprobados por cada Compañía de Seguros

Cabe destacar que dichos canales de comunicación serán publicados en la página web de las Compañías de Seguros, los mismos que deben estar asociados con los procedimientos internos aprobados por cada Compañía y enmarcados en el Sistema de Atención al Usuario.

	POLÍTICA				Código:POL-142	
	CÓDIGO DE BUENAS PRACTICAS ATENCIÓN AL USUARIO				Estado: Vigente	Versión: 1
	Macroproceso:	Control	Proceso:	Control Documentario	Fecha de publicación: 00/05/2014	Paginas

VII. CONSIDERACIONES GENERALES PARA PRODUCTOS DE SEGUROS

- **Respecto al Contrato y Póliza de Seguros**

Las Compañías de Seguros se asegurarán que los contratos de los productos de seguros como también sus términos y condiciones, cumplan con toda la normativa vigente que los afecte, en especial la Ley de Contrato de Seguros y sus reglamentos.

Todos los términos y condiciones del contrato de seguros serán acordados por cualquier medio legal vigente y establecerán sus derechos y responsabilidades en forma clara y precisa.


Las pólizas de seguro, la solicitud de seguro, folletos informativos y toda aquella información que proporcionen las Compañías de Seguros deben eliminar las cláusulas abusivas.

Antes de la contratación, la compañía de Seguros deberá poner al alcance de los usuarios información acerca del derecho de arrepentimiento, que afecta a los seguros que fueron contratados a través de comercializadores y/o de quienes se encuentren autorizados a operar como corredores, así como los canales y procedimiento con los que cuenta el contratante y/o asegurado para poder ejercer su derecho ante la Compañía, incluyendo la precisión respecto a que en caso el contratante o asegurado ejerza su derecho de arrepentimiento luego de pagada la prima o parte de la misma, la empresa procederá a la devolución total de esta sin penalidad alguna

El derecho que tienen los usuarios a designar a un corredor de seguros como su representante frente a la Compañía, para efectuar actos administrativos mas no de disposición de acuerdo a lo indicado en el Reglamento de Transparencia, en el marco de lo establecido en el artículo 340° de la Ley General.

- **Modificación de Condiciones**

En caso los productos y/o servicios de seguros contratados sufran alguna modificación relacionada con las características o condiciones, durante la vigencia de dicha póliza, cada Compañía de Seguros deberá cursar una comunicación a los usuarios o contratantes. Dicha comunicación deberá ser realizada con antelación a la entrada de vigencia del cambio o modificación respectiva, tal como lo establece la normativa vigente. Lo anterior será aplicable siempre y cuando dichas modificaciones no deriven de un cambio normativo.

	POLÍTICA				Código:POL-142	
	CÓDIGO DE BUENAS PRACTICAS ATENCIÓN AL USUARIO				Estado: Vigente	Versión: 1
	Macroproceso:	Control	Proceso:	Control Documentario	Fecha de publicación: 00/05/2014	Paginas

VIII. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS PARA PRODUCTOS

Para los seguros obligatorios que se encuentran regulados por su Ley Especial que tengan una normativa independiente; tales como SOAT, Seguros de Vida Ley, Rentas Vitalicias, Microseguros, entre otros; se respetará la reglamentación y leyes previstas.

IX. ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO


El presente Código será revisado y actualizado con una frecuencia no mayor a los dos (02) años, salvo cambios que generen un cambio o impacto significativo en los procedimientos vigentes.

X. RESPONSABILIDAD Y MONITOREO

El Oficial de Atención al Usuario es el funcionario responsable de implementar el Código de Buenas Prácticas de Atención al Usuario, así como también verificar y velar por su cumplimiento, identificar, proponer alternativas de mejora e informar al Directorio sobre la implementación del Código para su respectiva aprobación.

XI. VIGENCIA

Este Código será aprobado por el Directorio de la Compañía y entrara en vigencia y adecuación a partir de la fecha de su aprobación.

	POLÍTICA				Código:POL-142	
	CÓDIGO DE BUENAS PRACTICAS ATENCIÓN AL USUARIO				Estado: Vigente	Versión: 1
	Macroproceso:	Control	Proceso:	Control Documentario	Fecha de publicación: 00/05/2014	Paginas

XII. RESPONSABLES DEL FLUJO DE APROBACIÓN

Etapa	Área	Cargo	Nombre
Elaboración/cambios	Oficialia de Atención al Usuario	Oficial de Atención al Usuario	Susana Lúcar
Revisión 1 contenido	Legal	Gerente de Asesoría y Contratos	Rodolfo Grados
Revisión 2 (metodología)	Procesos y Gestión del Cambio – Gerencia de Desarrollo de TI	Coordinador del Sistema de Control Documentario	Amado Moreno
(control y regulación) (riesgos operacional)	Auditoría Interna	Auditor General	Roberto León
	Riesgo Operativo	Sub Gerente de Riesgo Operacional	José Saldaña
Aprobación	Imagen y Asuntos Corporativos	Vicepresidenta Ejecutiva	Leonie Roca Voto Bernales
Publicación	Procesos y Gestión del Cambio – Gerencia de Desarrollo de TI	Coordinador del Sistema de Control Documentario	Amado Moreno

XIII. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento	00/05/2014 – Versión 01
Cambio Parcial	No Aplica (N.A)
Reemplazo	No Aplica (N.A)