

# **CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN RELACION CON EL USUARIO**

## **¿Qué implica nuestro código de buenas prácticas?**

El Código de Buenas Prácticas en la Relación con los Usuarios (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 en materia de gestión de conducta de mercado hacia sus clientes, usuarios y otros grupos de interés.


## **¿Cuáles son los compromisos de nuestra Compañía?**

- a) Velar por los intereses de sus usuarios brindando un asesoramiento integral y diligente, sujeto al cumplimiento de las buenas prácticas de negocio y los principios de conducta de mercado.
- b) Brindar a sus usuarios la información suficiente, clara y necesaria de productos y servicios, con el objeto de dar a conocer los costos, derechos y obligaciones que contempla un contrato de seguros.
- c) Proveer mecanismos ágiles para una adecuada gestión de sus reclamos, solicitudes y consultas, utilizando información veraz, en un lenguaje sencillo y comprensible.
- d) Redactar las pólizas de seguros con cláusulas claras y sencillas para facilitar la comprensión y ejecución de lo pactado por ambas partes.
- e) Cumplir con los compromisos asumidos en las pólizas de seguros durante toda la relación contractual, con profesionalidad, buena fe, diligencia y lealtad.
- f) Velar por la entrega de la póliza o certificado de seguro según corresponda al tipo de producto ofrecido.
- g) Brindar un trato digno, amable y respetuoso a sus usuarios
- h) Capacitar y disponer material de capacitación al personal y promotores para que puedan brindar información actualizada y correcta sobre los productos y servicios.
- i) Adoptar las medidas que sean necesarias para garantizar su compromiso con el sostenimiento medioambiental, el uso eficiente de recursos.

## **¿Cuáles son los fundamentos de nuestro código?**

### **Transparencia de la Información**

- Garantizar la transparencia de información durante toda la relación contractual
- Brindar el acceso de manera oportuna a la información, de manera clara, simple, suficiente y completa.

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN RELACION CON EL USUARIO</b>	2022
---	--	------

- Difundir la información referida a primas comerciales, coberturas, exclusiones y demás características de nuestros productos.
- Poner a disposición de los usuarios, en caso de ocurrencia de un siniestro, información permanente sobre los procedimientos de ajuste y liquidación de estos.
- Publicar en la página web los modelos de condiciones mínimas sobre los productos.

**El tratamiento de las condiciones contractuales**

- Las condiciones contractuales correspondientes a los productos de seguros deberán ser redactadas en un lenguaje sencillo y claro.
- Los modelos de pólizas de seguros serán puestos a disposición en las oficinas de atención al público y la página web.
- Se deberá identificar y eliminar toda práctica que pueda afectar a los usuarios.

**Atención y gestión de reclamos, requerimientos y solicitudes**

La Compañía gestiona los reclamos, requerimientos y solicitudes, contemplando su administración integral y el correspondiente seguimiento a su tramitación con la finalidad de brindar una atención adecuada y oportuna a sus usuarios

**Brindar educación financiera y cultura de seguros**

La información brindada a sus usuarios, tiene como objetivo que ellos puedan conocer información relativa a la educación financiera y cultura de aseguramiento.

**Brindar tratamiento a la información relativa a los clientes**

La Compañía considera muy importante tratar correctamente los datos personales de sus clientes. Por ello, se compromete al cumplimiento efectivo de lo establecido en la norma vigente de protección de datos personales.

**Brindar atención y trato justo al usuario**

La Compañía se compromete a eliminar requisitos complejos en la tramitación de solicitudes y que obstaculicen el ejercicio de los derechos de sus usuarios.