

DECÁLOGO DEL ASEGURADO

- I. **Infórmate y compara** las diferentes opciones que te ofrecen las Compañías de Seguros, lee bien las condiciones del contrato de seguro y solicita cualquier aclaración antes de tomar una decisión.
- II. **Solicita** la entrega de tu póliza y revisa que contemple las condiciones ofrecidas.
- III. **Declara** con veracidad y de forma completa la información que te solicite la Compañía de Seguros para poder estimar correctamente el precio y los alcances de la cobertura.
- IV. **Elige** con plena libertad la Compañía de Seguros de tu preferencia y el seguro más adecuado a tus necesidades y presupuesto.
- V. **Cumple** las obligaciones asumidas en tu seguro, lo que te va a permitir acceder a las coberturas solicitadas.
- VI. **Paga** puntualmente tus cuotas para acceder a las coberturas de tu seguro cuando lo necesites.
- VII. **Verifica la vigencia de tu seguro** y siéntete libre de renovarlo, si lo crees conveniente, para que siempre estés protegido.
- VIII. **Revisa** las comunicaciones que te envía tu Compañía de Seguros, pues en ellas te informará sobre posibles cambios en tu póliza. Contáctala si tienes alguna consulta.
- IX. **Comunica** que has tenido un siniestro dentro del plazo establecido en tu contrato. Presenta los documentos que te solicita la Compañía de Seguros para acceder a la cobertura solicitada.
- X. **Reclama** ante la Compañía de Seguros u otras instancias si no estás de acuerdo con la atención recibida.

DECÁLOGO DE ATENCIÓN AL USUARIO

- I. **Cumple la regulación y las políticas internas.** Debemos asegurarnos de cumplir siempre con la legislación vigente, así como las políticas, procedimientos y lineamientos internos.
- II. **Si ofreces algo, cúmplelo.** Nuestra palabra es muy importante, como representante de la Compañía de Seguros debes cumplir siempre con lo ofrecido al consumidor, de forma oportuna.
- III. **“Papelito manda”.** La póliza y el contenido de las ofertas y promociones recogen las condiciones del producto contratado.
- IV. **No discriminar.** No hacemos distinciones por motivos de origen, raza, sexo, orientación sexual, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
- V. **Atiende los reclamos y requerimientos en forma oportuna.** Asegurémonos que los reclamos o requerimientos se atiendan con la mayor prontitud y en todos sus extremos, y que se brinde una adecuada respuesta al usuario.
- VI. **Hagamos las cosas simples.** No compliquemos a nuestros usuarios, simplifiquemos los procedimientos para que tengan una mejor experiencia con nosotros.
- VII. **Informemos claramente.** Brindemos a nuestros usuarios toda la información relevante, que les permita tomar una decisión adecuada.
- VIII. **Seamos respetuosos.** No utilicemos métodos de comunicación agresivos dado que incomodan a nuestros usuarios.
- IX. **Usemos un lenguaje sencillo.** Brindemos a nuestros usuarios toda la información de manera sencilla, evitando tecnicismos y que sea de fácil comprensión.
- X. **Comunicación permanente.** Mantengamos una comunicación constante con nuestros usuarios. Para ello, es importante mantener nuestros canales de atención siempre activos.