

# HAPIRIQKUNA ALLIN YANAPANAPAQ KAMACHIKUY

## **Qallariynin**

Hapiriqkuna Allin Yanapanapaq Kamachikuy (qatiqninpi, "Kamachikuy") qawachin allin rurayninkunata chaytam kikinkumanta allinmi nirqaku Asociacion Peruana de Empresas de Seguroman kuskanchakuq Compañía Segurokuna (APESEG) nisqa seguro llamkaypi allin llamkanankurayku.

Kay Kamachikuypa kamachisqankunaqa rurakunqa imayna hapirinapaq rimanakusqanmanhinam hapiriqkunaman chuya chiqap tukuy mayninta willakuykuna qunanpaq, chaytam Compañía de Segurosuna rurachinku, sumqtataq runankunarayku llamkanankupas.

Chaynapim, kay Kamachikuypa nisqanpi runapaq allin llamkananpaq kachkan, hinaspa, hapiriq runakuna allin yanapasqa kanqaku, allinninkunapas miranqa, chaymi kunan kamachikuypa nisqanmanhina llamkasqa kanqa, hinaspapas, aswanqa, allin llamkanata llallingaraq.

Kay llamkay allin rurasqa kananpaqmi huk tableropi imayna rurana qispichisqa kachkan lliw Compañía de Segurospa arí nisqanku, chaypim qawachikun runakunapaq imayna llamkasqanku, chaynapim llamkayinku qispisqan mana qispisqantapas tupuspa qawanqaku, chaynapi mana allin kaptin allichanapaqpas.

Imayna llamkasqanku tupunapaq kaqqa rurasqa kachkan maykunapi segurokunapa imayna llamkayninkumanhinam, chaywanmi tupunqaku hapiriqkunapaq imayna llamkasqankuta.

## **I. Maykunapitaq Rurakunqa**

Kay Kamachikuyqa kachkan Compañía Seguros pura, llamkaqninkuwan, yanapaqkunawan, seguropaq runa qayaqkunawan, yachaywan qispichiysiqkuna, rantikuqkuna, tukuy haywaqkunawanpas kуска allin llamkanakupaq waqaychanapaqmi.

Kay Kamachikuyqa lliw tukuy runa chaskinapi rurachisqa kananpaqmi, chayraykum kay nisqanqa rurasqapunim kanan.

## **II. Imapaqtaq**

Kay Kamachikuyqa kachkan hapiriqkunapaq allin llamkanapaqmi, kunan kamachikuykunapa nisqanmanhina sumaq llamkanankupaq kamachikuymanhinapas.

Kay Kamachikuyqa Compañía de Segurokunapa ruranankuna qispinanpaqmi kamachikuymanhina llamkanankupaq hinaspa hapiriqkunapa allinninpaq lliw arí nisqankumanhina llamkanankupaq.

## **III. Seguro Hapiriqkunapaq Llamkanakunapuni.**

Compañía de Segurokuna Hapiriq Runakunarayku llamkanankuqa kaykunam:

- a) Hapiriq runakunapa munayninkuna waqaychayqa lliwta, chiqapta, utqayman yachayta quspa llamkaymi.
- b) Hapiriq runakunaman munayninkunamanta, llamkayninkunamanta allinta, chuyata, chiqapta, utqayman willay, contrato segurota manaraq qillqaspa, qillqaspa, ña qillqarquspapas.
- c) Mañakuyninkuna, munayninkuna utqayman allichanapaq yachaykunata churana, willakusqankunata waqaychaspa ama willakunapaq rimanakusqamanhina kikinmanta willakuykuna waqaychanapaq kamachikuyta qawarikuspa.
- d) Kay kamachikuyta willakuyninkunata maqchirina Compañía de Segurokunapa ukunpi, chaymantapas hapiriq runakunamanmi willakuykunata maqchirinan tukuy runakuna chaskina kasqankunanta.
- e) Poliza segurota qillqana chuyata mana pantachikuq simipi, mana sasachakuspa yachanapaq iskaynin rimanakusqankuhina llamkananpaq.
- f) Poliza seguropi rimanakusqakunata llamkana allinta, iñiywan, sumaqta, sunquwanpas.
- g) Kay kamachikuyta allin llamkanapaq kamachikuykunata rurana rantikusqanchikkuna allin waqaychaspa ñawpaqman apanapaqmi.
- h) Poliza quyta qawana utaq seguror certicadota imayna ruru munachisqamanhina tupaqninta.

i) Compañía Seguro kunanachasqa, chiqap rurunkunamanta llamkayninkunamanta llamkaqkuna allin yachachinankupaq yachachina, chaynallataq, seguro hapiriqkunapa derechonkumanta mañakuyninkuna munayninkuna imayna chaskisqa kanan derechonkumantapas.

j) Hapiriqkuna sapa kuti allin chaskinapaq aswanta allichana sapa Compañía Seguropa llamakayninanhina allin kaqanta qipata tupunapaq.

k) Pachamama waqaychanapaq allinkunata rurana, chaynatam rimanakurqa seguro llamkaqkuna hamuq pacha takyaq allin kananpaq.

#### **IV. KAMACHIKUYPA CHANINKUNA**

##### **4.1. Willakuypa chuya Kaynin.**

Compañía de Segorokunaqa kunan kamachikuykunamanhinam llamkanku, qatiqpi ruranakuna qispichinapaq rimanakusqakunaman hapipakuspa:

- Seguropa tukuy niraq rurunkunamanta willakuypa kamaspi yaykuchina, mana sasachakuspa hapiriqkuna yachachinankupaq mayqin wayrawasikuna churasqa kaqninta.
- Kay Kamachikuypa winayninta maqchirina llapan seguro hapiriqkunaman, yanapaqninkunaman, seguropaq runa qayaqkunaman, ima quqkunaman, rantikuqkunamanpas ruranakuna allin llamkay qispichinapaq.
- Web uyapim riqsichina Qatupi Rantikunapaq Kamachikuypa manhinata seguro rurukuna akllanapaq imayna kasqankunata, chaywan kuskataqmi churasqa kachkan llaki qatiptin, sarutaptin, wanayta munanptin, llaki mana chaskiptin rurunkuna imayana hapirinapaqpas kamachikuykunata.
- Seguro rurukuna mayninkuna rantikuna kasqankunata yachachina, primakuna qullqichay pagonta, llaki kaptin ima ruraymanta, mañakuykuna chaskiyman, Qatupi Imayna Llamkaymanta Kamachikuypa, kay kamachikuy maykama haypasqantapas.

#### **4.2. Seguro Hapiriqkuna Allin chaskiy, allin yanapay**

Compañía de Segurokunaqa hapiriqninkupaqmi churananku, tukuy niraq mayninkuna willanata, chayninkunata mañakuyninkuna, munayninkuna chayachinankupaq, Compañía Segurokunapa llamkanankupaq arí nisqankumanhina.

Chay mayninkuna willanakunam Compañía Segurokunapa web uyanpi riqsichisqa kananku, chaykunam kuskanchasqa kananku ukunpi imayna ruranakunawan chaymi sapa compañaipa arí nisqan kachkan eguro Hapiriqkuna Allin Chaskina Siqipi churasqa.

Ñawpaqpi nisqamanhinam, Compañía Segurokunaqa ruranankupuni:

- Mañakuykunapi, munaykunapi sasakunata chinkachina, chaykunam hapiriqkunapa derechonta harkan.
- Sapa kuti hapiriqkuna allin seguro chaskinapaqmi arí nina sumaq chaskisqan chaninchasqa kananpaq.
- Munasqankuta qawarispam runakunaman seguro ruruchisqankunata munachina.
- Compañía Segurokuna hapiriqkunaqapa derechonkunaqa allin llamkay lliwpaq chaynallam, manam chiqnikuy kanmanchu maymanta kasqanrayku, ima niraq, warmi qari, ima simi rimaq, imapi iñiq, imaynata rimarikun, qullqiyuq utaq mana qullqiyuq kasqanrayku utaq imaraykupas.
- Hapiriqkunapa mana allinninpaq ruraykunata chinkachiy, aswanqa sasachakuyniyuq hapiriqkunapaq, chaykuna ruranapaqqa, kallpanchakunam aswanta Kay kamachikuypa nisqan rurasqa kananpaq.

#### **4.3. Mañakuykuna, Munaykuna Imayna Patachay**

Compañía Segurokunaqa kallpanchakunkum hapiriqkunapa mañakuyninkuna, ima munayninkuna allin, utqayman chaskisqa kutichisqa kananpaqmi, ruranankupunim:

- Mayninkuna mañaykuna, munaykuna chaskina kasqantam allinta willana.

- Hapiriqkunapa mañayninkuna, munaykunatam allichana, utqayman kamachikuypa nisqanmanhina pachallapi.
- Seguro hapiriqkunapa manañalusqankuta, munasqankutam allinta kutichina.
- Hapiriqkunapa mañakuyninkuna, munayninkuna allichaqkuna hapiriqkunawan imamantapa huchanakunantam amachana.
- Seguro hapiriqkunapa mañakusqan, munasqankunatam mana sasa simillapi kutichina chaymi qawachinqa chiqap allin allichasqankuta.
- Imarayku mañasqankutam qatipana hinas pam chay qatipasqamanhina yachapana hapiriqkunarayku aswan allin llamkanapaq.

#### **4.4. Qullqichaymanta, Seguromanta Yachay**

Seguro hapiriqkunaman utaq manaraq hapiriqkunaman willayqa qullqichaymata, Seguromanta yachanankupaqmi, compañía de segorokuna qatipipi kaqkuna ruranankupaqpuni:

- Tukuy mayninkunatam qullqichaymanta, Seguromanta hapiriqkunata yachachina.
- APESEG chaynintam riqsichina huñunakuqkunapa llamkay munasqankunata seguromanta qullqichaymanta yachaykuna maqchiriapaq, churanataqmi llamkay qispichisqanku chaninchanapaq yachaykunatapas.
- Hapiriqkunapaq yachay winayta qispichina llaki imapas mana qatinanpaq chayrayku seguro contratay allin kasqanmanta chaywami ima llaki qatinanmantapas amachakunqaku imankumanta, unquymanta, kawsaymanta hukkunamantapas.

#### **4.5 Seguro Hapiriqkunamanta willakuykuna patachay**

Empresakuna hapiriqkunamanta willakuykuna chaskisqankuta waqaychanakupuni hinas pam willakuytaqa qunanku rantinakunallapaq chaypaqmi paykuna kanku.

## **V. Segurokunapa Rurunkunamanta Rimariykuna**

### **5.1. Segurokunapa Polizankunamanta**

Compañía Segurokunaqa qatipankum seguro polizankunata, llamkayninku imakunapas kunan kamachikuymanhinam kananpaq.

Segurokunapa imayna liiw polizankuna kamachikuymanhina rimanasqam kanan chaypim derechonkunata rurankunata chuyata hinaspa kaqtapuni churanan.

Segurokunapa polizankunaqa, seguro mañay hinaspa Compañía Segurokunapa liiw willakuy qusqanpiqa manam churasqachu kanan pakasqa kamachikuy, sarutakuq kamachikuypas.

Manaraq contratachkaspa, Compañía de Segurokunaqa hapiriqninkunapa haypananpaqmi churananku wanakunanku derechonkumanta willakuyta seguro contratasqanku mana imankupas imanananpaq paykunaqa segurakunankupa qayaqkunawan segurachisqam karqaku, chaynallataq mayninkunapas seguro contrataqkuna Compañiata derechunku mañakunakupapas willasqam kananku.

Hapiriqninkunapa derechunkunatam riqsinanku hinaspa segurokunakupa qayaqkunata yachachinanku Compañiapa rantinpi sayanankupa, paykunam patachananku kunan kamachikuypa nisqanmanhina.

### **5.2. Llamkayninkuna Hukmanyachiy**

Contratasqa segurokunapa rurun llamkayninkuna imakunapas kunan poliza kamachikuchkaptin hukmanyarquptinqa, Compañía Segurokuna willananmi hapiriqninkunaman manaraq llamkaynin hukmanyachkaptin, kunan kamachikuypa nisqanmanhina.

Kay nisqaqa rurasqa kanqa kamachikuy hukmanyachisqamanta mana paqariqkunam.

### **5.3. Rurukunapaq Qawariykuna**

Segurakunapaqpuni kaqpaq akllasqa kamachisqam kachkan kaykuna SOAT, Seguros de Vida, Llamkaypi sasachakuypaq Seguro, Rentas Vitalicias, Uchuy segurokuna, hukkunapas; chaykunam kamachikuyninkunapas yupaychasqa kanqaku.

### **VI. Kikillanmanta Allichakuq**

Tupuq tablerom churasqa kanqa chaytam qatiqpi riqsichisaqku, chaypim, sapa kimsa killa llamkasqankuta Allin Llamkanapaq Kamachikuykunata chaninchanqa.



Indicadores: Benchmark Mercado Asegurador APESEG

Tipo	Indicador	Metodología de Cálculo	Estado
Transparencia en la información	Resultados de visitas inopinadas - Sección Transparencia en la información	$\frac{\text{Aspectos evaluados como positivos}}{\text{Total de aspectos evaluados de la sección}}$	Aprobado
Atención al usuario	Resultados de visitas inopinadas - Sección Atención al usuario	$\frac{\text{Aspectos evaluados como positivos}}{\text{Total de aspectos evaluados de la sección}}$	Aprobado
Gestión de reclamos y requerimientos	Ratio de reclamos por 1000 operaciones	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos absueltos}}{\text{N}^\circ \text{ de operaciones} \times 1000}$	Aprobado
Gestión de reclamos y requerimientos	Tiempo promedio de atención de reclamos	$\frac{\sum \text{Tiempo de absolución (días calendario)}}{\text{N}^\circ \text{ de reclamos absueltos}}$	Aprobado
Gestión de reclamos y requerimientos	% Cumplimiento normativo en atención de reclamos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos absueltos en el plazo}}{\text{N}^\circ \text{ de reclamos absueltos}}$	Aprobado
Gestión de reclamos y requerimientos	% reclamos absueltos por canal (Carta)	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos por canal de respuesta}}{\text{N}^\circ \text{ de reclamos absueltos}}$	Aprobado
Gestión de reclamos y requerimientos	% reclamos absueltos por canal (Correo)	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos por canal de respuesta}}{\text{N}^\circ \text{ de reclamos absueltos}}$	Aprobado
Gestión de reclamos y requerimientos	% reclamos absueltos por canal (Teléfono)	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos por canal de respuesta}}{\text{N}^\circ \text{ de reclamos absueltos}}$	Aprobado
Gestión de reclamos y requerimientos	Ratio de reclamos por siniestros rechazados	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos asociados a siniestros rechazados}}{\text{N}^\circ \text{ siniestros rechazados}}$	Aprobado
Gestión de reclamos y requerimientos	Reclamos asociados a protección de datos personales / Total de reclamos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos asociados a Protección de datos}}{\text{N}^\circ \text{ reclamos registrados}}$	Aprobado
Gestión de reclamos y requerimientos	% de reclamos fundados	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos fundados}}{\text{N}^\circ \text{ reclamos totales}}$	Aprobado
Gestión de reclamos y requerimientos	% de reclamos Aló Seguros atendidos dentro de plazo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos atendidos en el plazo}}{\text{N}^\circ \text{ de reclamos totales}}$	Aprobado
Gestión de reclamos y requerimientos	% de reclamos Aló Seguros a favor del usuario	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos procedentes a favor del cliente}}{\text{N}^\circ \text{ reclamos totales}}$	Aprobado
Gestión de reclamos y requerimientos	% de requerimientos atendidos en el plazo normativo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de requerimientos absueltos en el plazo}}{\text{N}^\circ \text{ de requerimientos absueltos}}$	Aprobado
Gestión de Siniestros	% de siniestros rechazados	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de siniestros rechazados}}{\text{N}^\circ \text{ de siniestros}}$	Aprobado
Capacitación al personal	% de capacitaciones programadas de acuerdo al Plan Anual del Oficial de Conducta de Mercado	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones brindadas}}{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones programadas}}$	Aprobado
Capacitación al personal	% de personal aprobado (Nota 13 como mínimo)	$\frac{\text{N}^\circ \text{ personal aprobado}}{\text{N}^\circ \text{ de personal evaluado}}$	Aprobado
Cumplimiento Normativo	Número de infracciones y sanciones impuestas por el Indecopi.	Número de infracciones y sanciones impuestas por el Indecopi a partir del 2023	Aprobado
Cumplimiento Normativo	Número de infracciones y sanciones impuestas por la SBS	Número de infracciones y sanciones impuestas por la SBS a partir de 2023	Aprobado
<b>Nota: A partir de enero de 2023</b>		<b>NOTA: En todos los casos por favor enviar los numeradores y denominadores de donde salieron los resultados</b>	
<b>INDICADOR 1</b>			
Gestión de reclamos y requerimientos	% de reclamos fundados por errores de cobranza (Autos)	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos fundados por errores de cobranza}}{\text{N}^\circ \text{ Total de reclamos recibidos por errores de cobranza}}$	Aprobado
Gestión de reclamos y requerimientos	% de reclamos fundados por errores de cobranza (Salud)	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos fundados por errores de cobranza}}{\text{N}^\circ \text{ Total de reclamos recibidos por errores de cobranza}}$	Aprobado
Gestión de reclamos y requerimientos	% de reclamos fundados por errores de cobranza (Vida)	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos fundados por errores de cobranza}}{\text{N}^\circ \text{ Total de reclamos recibidos por errores de cobranza}}$	Aprobado
<b>INDICADOR 2</b>			
Gestión de reclamos y requerimientos	% de reclamos por cobro de póliza anulada (Autos)	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos por cobro de póliza anulada}}{\text{N}^\circ \text{ Total de reclamos recibidos por errores de cobranza}}$	Aprobado
Gestión de reclamos y requerimientos	% de reclamos por cobro de póliza anulada (Salud)	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos por cobro de póliza anulada}}{\text{N}^\circ \text{ Total de reclamos recibidos por errores de cobranza}}$	Aprobado
Gestión de reclamos y requerimientos	% de reclamos por cobro de póliza anulada (Vida)	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos por cobro de póliza anulada}}{\text{N}^\circ \text{ Total de reclamos recibidos por errores de cobranza}}$	Aprobado
<b>INDICADOR 3</b>			
Gestión de reclamos y requerimientos	% de reclamos fundados por cobro de póliza anulada (Autos)	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos fundados por cobro de póliza anulada}}{\text{N}^\circ \text{ Total de reclamos recibidos por cobro de póliza anulada}}$	Aprobado
Gestión de reclamos y requerimientos	% de reclamos fundados por cobro de póliza anulada (Salud)	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos fundados por cobro de póliza anulada}}{\text{N}^\circ \text{ Total de reclamos recibidos por cobro de póliza anulada}}$	Aprobado
Gestión de reclamos y requerimientos	% de reclamos fundados por cobro de póliza anulada (Vida)	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos fundados por cobro de póliza anulada}}{\text{N}^\circ \text{ Total de reclamos recibidos por cobro de póliza anulada}}$	Aprobado

### **VII. Kamachikuy Kunanchay**

Kunan Kamachikuy musuqyachisqa/kunanchasqa kanqa, llamkayninpi kunan kamachikuypi hukmanyasqa kaptin.

### **VIII. Ruranankuna, Qatipaypas**

Qatuchay Imayna Kasqan Riqsiqmi Hapiriqkuna Allin Yanapanapaq Kamachikuyta llamkachinqa Compañía de Segurosqa ukunpi, qatipanqa, qispichinqa, chaynallataq aswan allin kananpaq yachaykunata qunqa.

### **IX. Allin kunan kasqan**

Kay Kamachikuyqa chaninchasqa kanqa sapa Compañía Seguroqa APESEG umalliqninwanmi, llamkachisqa kanqa chaninchasqa punchawmanta pacham.

Lima, 21 punchaw, agosto killa, 2023 wata.

**QILLQA YAPAYNINKUNA**

<p><b>CHUBB SEGUROS</b></p>  <p>Claudia Montes Oficial de Conducta de Mercado</p>	<p><b>QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS</b></p>  <p>Pamela Riofrío Pérez Oficial de Conducta de Mercado</p>
<p><b>BNP PARIBAS CARDIF</b></p>  <p>Jhoannie López Oficial de Conducta de Mercado</p>	<p><b>INSUR</b></p>  <p>Sonia Salinas Oficial de Conducta de Mercado</p>
<p><b>INTERSEGURO</b></p>  <p>Nancy Mejía Oficial de Conducta de Mercado</p>	<p><b>LA POSITIVA</b></p>  <p>Pierre Rimarachin Oficial de Conducta de Mercado</p>
<p><b>MAPFRE PERU</b></p>  <p>Miguel Ángel Martínez Pizarro Oficial de Conducta de Mercado</p>	<p><b>PACÍFICO SEGUROS</b></p>  <p>María Victoria Núñez Farias Oficial de Conducta de Mercado</p>
<p><b>PROTECTA SECURITY</b></p>  <p>Juan Díaz Armijo Oficial de Conducta de Mercado</p>	<p><b>RÍMAC SEGUROS</b></p>  <p>Lorena Reymundo Oficial de Conducta de Mercado</p>
<p><b>CESCE</b></p>  <p>Oswaldo Cohaila Bravo Oficial de Conducta de Mercado</p>	<p><b>OHIO NATIONAL SEGUROS DE VIDA S.A</b></p>  <p>Shirley Bravo Oficial de Conducta de Mercado</p>
<p><b>VIVIR SEGUROS</b></p>  <p>Brenda Paca Angles Oficial de Conducta de Mercado</p>	<p><b>CRECER SEGUROS</b></p>  <p>Claudia Aedo Ruesta Oficial de Conducta de Mercado</p>
<p><b>LIBERTY SEGUROS</b></p>  <p>Luis Matos Oficial de Conducta de Mercado</p>	