

## **El Indecopi y la Apeseg presentan nueva herramienta ‘Aló Seguros’ para la gestión rápida y gratuita de los reclamos en este sector**

- ✓ **Iniciativa de autorregulación se encuentra enmarcada dentro de la legislación peruana y directrices mundiales sobre protección al consumidor.**

Con la finalidad de permitir una solución rápida a los posibles casos que se presenten en el sector seguros, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) y la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg), presentaron públicamente la nueva herramienta ‘Aló Seguros’.

‘Aló Seguros’ es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos en este sector y busca resolver de manera rápida, especializada y sin costo alguno, las posibles controversias que puedan surgir entre las compañías de seguros miembros de la Apeseg y los consumidores peruanos.

De esta manera, los consumidores que acudan a la sede central del Indecopi en San Borja, contarán con un módulo especializado a cargo de personal capacitado de la Apeseg, quienes brindarán la asesoría necesaria para la correcta canalización y atención de sus casos. Además, contarán con líneas exclusivas para la presentación de sus reclamos.

La presentación de esta nueva herramienta, se enmarca en el convenio firmado por ambas instituciones y las actividades realizadas por el Indecopi, que tienen como finalidad impulsar el desarrollo de mecanismos alternativos de solución de conflictos brindados por los propios proveedores, el cual forma parte del tercer eje de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor (Eje de Política 3: Mecanismos de Prevención y Solución de Conflictos entre Proveedores y Consumidores).

Asimismo, en el marco del convenio suscrito, ambas instituciones intercambiarán información estadística relevante sobre el sector seguros, para fines de investigación que permitirán mejorar la prestación del servicio a favor de los consumidores.

Es importante precisar que, el Aló Seguros de la Apeseg no sustituye ni exonera a las aseguradoras asociadas, respecto de sus obligaciones legales establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, las cuales siempre son supervisadas por el Indecopi.

Cabe destacar que ya existen otras herramientas similares que promueven la solución directa de las controversias entre proveedor y consumidor, tales como Aló Banco de la Asociación de Bancos del Perú - Asbanc, en el sector financiero, y Aló Auto de la Asociación Automotriz del Perú - AAP, en el sector automotriz.

**Lima, 10 de agosto de 2017**

### **Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

**prensa@indecopi.gob.pe**  
**2247800 anexos: 5011 - 5016**

Síguenos:  
Indecopi Oficial     **Radio INDECOPÍ**  
www.indecopi.gob.pe