

El Seguro: Herramienta de gestión empresarial

Un emprendimiento empresarial requiere no solo invertir dinero, sino también tiempo, esfuerzo y sacrificios que algunas veces pueden poner en riesgo la estabilidad de nuestra familia. Es una tarea ardua pero necesaria para que nuestra empresa o negocio se consolide y crezca, y pueda darnos estabilidad económica y una mejor calidad de vida.



La colección "Cómo Prote-

ger Tu Negocio" es una iniciativa de la Asociación Peruana De Empresas De Seguros (APESSEG), para contribuir a un manejo más estable y sostenible de las Pyme.

La colección desarrolla la importancia del seguro como herramienta de gestión frente a riesgos que amenazan la estabilidad de las Pyme. En ella se desarrollan los diferentes tipos de coberturas, sus beneficios y lo que es conveniente conocer para contratarlos.

Gestión de riesgos en el negocio

¿Somos conscientes de los riesgos a los que estamos expuestos en el negocio y el hogar? El riesgo es la probabilidad de que se produzca un evento futuro e incierto, ajeno a nuestra voluntad (siniestro). Está presente en nuestra vida diaria, en todas las actividades que realizamos y en las decisiones que tomamos. Nadie está libre de un incendio, un robo o desastre natural.

En los negocios, una adecuada gestión de riesgos implica no solo proteger el patrimonio de la empresa, sino también a las personas que la conforman. Implica pre-

venir y trabajar para que las cosas negativas no ocurran, pero también para que, si ocurren, podamos recuperarnos rápidamente.

Si el riesgo está presente siempre y en todo ¿por dónde empezamos para gestionar nuestros riesgos y protegernos eficientemente?





Tres pasos para enfrentar el riesgo

Paso 1 Reconocer que los riesgos existen

En toda actividad hay riesgos. Por eso la pregunta no es si existen riesgos, sino ¿cuáles son?

Paso 2 Evaluar la importancia de cada riesgo

- ▶ ¿Qué tan probable es que ocurra?
- ▶ ¿Qué consecuencias traería si es que se concreta?

Paso 3 Activar la protección

- ▶ Minimizar la posibilidad de daños:
 - Reducir situaciones de riesgo (políticas de seguridad);
 - Implementar elementos disuasivos y de control (alarmas, extintores, etc.).
- ▶ Facilitar la recuperación ante eventuales daños:
 - Ahorrar para subsanar daños pequeños;
 - Contratar un seguro para cubrir daños significativos que podrían desestabilizarnos.

EL SEGURO es la herramienta de protección más económica y eficaz ante daños significativos. No debe confundirse con el ahorro, que resulta eficaz para daños pequeños cuyo monto podremos cubrir si contamos con una reserva para ellos; pero, una protección basada exclusivamente en ahorros es ineficiente, excesivamente costosa y financieramente errónea.

Ahorro VS Seguro

	Ahorro para:	Me aseguro para:
Salud	Chequeos médicos, eventos médicos poco significativos (resfrío, dolor de muela).	Enfermedades graves, eventos significativos (cáncer, operaciones).
Auto	Mantenimiento, reparaciones menores (cambio de llantas, tapicería).	Choques, accidentes.
Maquinaria/ Mobiliario	Reparación de vidrios, mantenimiento de equipos, compra de nuevo stock.	Pérdida de una cantidad considerable de maquinaria / mobiliario del negocio, por robo, inundación, catástrofe, etc.
Familia	Pensión del colegio, vacaciones.	La eventualidad de morir y dejar desprotegidos a nuestra esposa e hijos.

Riesgos asegurables

Como regla general, debemos asegurarnos contra todo aquello que podría desestabilizarnos, como daños a nuestra familia y a nuestra empresa o negocio.

Mediante el contrato de seguro, la aseguradora asume la responsabilidad de pagar una indemnización ante un evento que podría afectar nuestro patrimonio o integridad física; es decir, la compañía aseguradora se encargará de compensarnos por el daño producido si el riesgo se concreta.

Para aceptar la transferencia del riesgo, la aseguradora evalúa que dicho riesgo cumpla con ciertas características:

- ▶ **Impredecible.** Que no se pueda saber con certeza si se concretará o cuándo ocurrirá. Por ejemplo, un robo.
- ▶ **Posible.** Debe existir la posibilidad de que ocurra. Por ejemplo, es posible que una tubería de agua de una vivienda se rompa. Por lo tanto, se puede contratar un seguro de hogar que cubra los daños que se puedan producir.
- ▶ **Concreto.** Que se pueda describir con exactitud. Por ejemplo, el riesgo de fraude debe ser específico: deshonestidad de empleados, suplantación de identidad en tarjetas de crédito, etc.
- ▶ **Lícito.** Debe derivar de una actividad legal y que no perjudique a terceros. Por ejemplo, no se puede asegurar mercadería de contrabando.
- ▶ **Fortuito.** Debe ser ajeno a la voluntad del asegurado de producirlo. Por ejemplo, no se cubren incendios autoprovocados.
- ▶ **Con Impacto Económico.** La materialización del riesgo ocasiona una necesidad

económica que se satisface con una indemnización.



.....

“Algunos han perdido 120 mil dólares en mercadería. Pagaban 6 mil soles al mes por cada puesto”.

El incendio en la Galería Nicolini es un ejemplo de riesgo posible, concreto, fortuito, de contenido económico, pero ilícito y por tanto no asegurable.

Al no contar con licencia de funcionamiento, el incendio deriva de una actividad empresarial ilegal. De haber cumplido con la legalidad en su operación, las pérdidas en mercadería podrían haber sido indemnizadas por un seguro básico contra incendios, que hubiese representado un pago mensual de S/20.

Cobertura



Compromiso de la aseguradora de asumir las consecuencias económicas derivadas de los riesgos que se le han traspasado, hasta el límite pactado y según las condiciones del contrato.



Importancia del aseguramiento para una empresa

Las empresas para desarrollarse y consolidarse, necesitan reducir la incertidumbre ante los riesgos a los que están expuestas. El seguro permite que el empresario tenga la certeza de que, ante un siniestro, los daños podrán ser controlados, permitiendo una recuperación más rápida y sencilla.

Pensemos en los daños que puede producir un incendio en una fábrica, considerando que es un riesgo constante. Sería poco eficaz ir ahorrando por si ocurriera: el monto mensual sería alto; tendríamos capital inmovilizado que podría ser utilizado

para atender otras necesidades de la empresa, y que no podríamos tocar porque quedaríamos desprotegidos; además, el siniestro podría producirse antes de tener lo suficiente para cubrir los daños. En conclusión, para este tipo de riesgo lo más conveniente es contratar un seguro.

Si tomamos un seguro, el monto incierto se convierte en un monto definido y presupuestable, que se puede pagar periódicamente; con la ventaja adicional de que estaríamos cubiertos contra ese riesgo desde el primer día.

¿Cómo funciona el seguro?



El seguro es un instrumento financiero que ayuda a reducir la incertidumbre económica a consecuencia de la materialización de un riesgo.

Mediante el pago de una determinada cantidad de dinero (prima) a una compañía de seguros, el asegurado le transfiere la responsabilidad de indemnizarle por los daños que sufra ante un evento inesperado (siniestro).

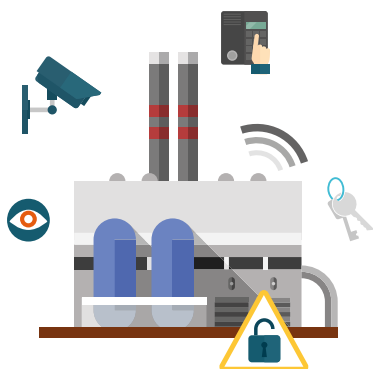
A veces, en caso de siniestro, además de la prima el asegurado debe hacer otro pago a la aseguradora: el deducible, que se paga cuando se reclama un siniestro. Puede ser un monto fijo o un porcentaje del daño, según sea lo pactado.



La Prima

Es el pago que realiza el asegurado a la compañía de seguros por la cobertura de los riesgos contratados en la póliza. Puede ser un pago único o fraccionado en cuotas. Al cobrar la prima, la aseguradora se obliga -desde el primer día- a cumplir con lo pactado en la póliza.

El monto de la prima se fija sobre la base de: la suma asegurada, la frecuencia y severidad de eventos similares al riesgo asegurado, el historial del cliente y los gastos de la aseguradora



Los montos de la prima y del deducible están relacionados. Cuanto más alto es uno, más bajo será el otro. Entonces, al momento de contratar un seguro

debemos preguntarnos: ¿Qué es más conveniente, elegir una prima o un deducible más bajo? La decisión dependerá del análisis de nuestra situación personal y/o empresarial.

Por ejemplo, veamos el caso de un vehículo de la empresa que decidimos asegurar contra accidentes: es un auto que usamos todos los días y por tanto la probabilidad de que ocurra un siniestro es alta. Como tendríamos que pagar el deducible por los daños, sería conveniente pagar una prima más alta para que el deducible sea más bajo.

Cuando tomamos un seguro, pagamos por algo intangible (una promesa de indemnización) que solo se hace tangible si ocurre el siniestro.

Ello hace que sea común pensar que, si nada malo ocurrió, el seguro fue un gasto inútil. Esa visión es equivalente a considerar que un guardia de seguridad es inútil, a menos que nos ataquen. Lo real es que el seguro nos cubre todo el tiempo, desde el momento que lo contratamos, por los riesgos que nos preocupan.



El Deducible o Franquicia

Es la parte que le corresponde pagar al asegurado en la pérdida ocasionada por un siniestro. Busca que el asegurado haga todo lo que esté a su alcance para evitar que se produzca el siniestro. Su importe es pactado con la aseguradora, considerando que, a mayor importe de la prima, menor es el deducible, y viceversa. Es recomendable contar con un fondo para cubrir este gasto.

GESTIÓN [suscríbete](#) • Portada • Economía • Tendencias • Tu Dinero • Gestión TV • Blogs

Robos y daños a terceros son los siniestros más comunes entre las Pyme

Solo el 5% de las Pymes cuenta con seguro, pese a que este mercado crece alrededor de 10% anual.

REDACCIÓN GESTIÓN / 09.06.2017 - 01:58 PM

El siniestro más frecuente para **pequeñas y medianas empresas** (Pyme) es el robo, seguido en importancia los siniestros por Responsabilidad Civil. El 32% de pymes sufrió el primero, mientras que el 20% sufrió el segundo, según datos de Pacífico Seguros.



Foto: Andina,

09 Jun. 2017

Comparamos dos estrategias para enfrentar las pérdidas ocasionadas por uno de los siniestros más comunes: un robo. En ambas invertiremos la misma cantidad mensual: S/60.

Tres Pasos para enfrentar el riesgo

Estrategia: AHORRO

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 12 (año 1)	Mes 36 (año 3)
Monto mensual*	S/60	S/60	S/60	S/60	S/60
Monto Acumulado para reponer daños	S/60	S/120	S/180	S/720	S/2,160

Estrategia: SEGURO

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 12 (año 1)	Mes 36 (año 3)
Monto mensual*	S/60	S/60	S/60	S/60	S/60
Monto Disponible para reponer daños	S/162,000	S/162,000	S/162,000	S/162,000	S/162,000



En el caso del seguro, una prima mensual de S/60 permite una indemnización de hasta S/162,000 desde el primer mes. En el caso del ahorro, tendrían que pasar más de 20 años para tener una décima parte de ese monto. Si ocurriese un robo, por ejemplo, luego de haber ahorrado por tres años, solo tendríamos S/2,160 en el fondo de reserva para hacer frente a ese gasto; lo que sería insuficiente.

Lo más probable es que, si ocurriese el siniestro, tengamos que utilizar dinero que teníamos destinados a otros fines (compra de stock, ampliación de líneas de negocio, mejora de sistemas, compra de nuevo local o almacén, etc.), afectando nuestros planes y nuestra rentabilidad. ¿Y si nunca sufrimos un

robo? Entonces cada año habremos invertido S/720 para nuestra tranquilidad y estar protegidos ante un riesgo que nos preocupaba.

El seguro nos protege desde el primer día que lo contratamos. Las primas que tendríamos que pagar son significativamente más bajas que las cantidades que tendríamos que ahorrar para cubrir daños que usualmente son elevadas.



¿Cómo es que pagando S/60 mensuales podemos estar protegidos desde el primer día hasta por S/160,000? (*)

Uno de los principios del seguro es el de: solidaridad, por el cual se reparte el costo del daño entre un número elevado de personas amenazadas por un riesgo similar. Cada persona al pagar su seguro, contribuye para reunir lo necesario -a través de la compañía de seguros- para cubrir el valor del daño.

La base del sistema es que solo un porcentaje de los asegurados va a sufrir pérdidas, en el período contratado. Por lo tanto, con las aportaciones de todos los asegurados se pagan las indemnizaciones a quienes sufrieron daños por los siniestros.

Sin embargo, se establecen algunas condiciones al momento de contratar este tipo de se-

guros, como el pago del deducible que oscila entre el 5% y 20% del monto indemnizable, dependiendo del evento.

(*) Montos referenciales



Siniestro

En seguros, es la materialización del riesgo (accidente, muerte, choque en caso de vehículos, cumplimiento de un plazo, etc.) garantizado por la póliza hasta una determinada cantidad.

Pero, ese siniestro no siempre tiene una connotación negativa, porque hay casos de carácter positivo: llegar al plazo pactado para adquirir el derecho a percibir una pensión o renta.



Beneficiario

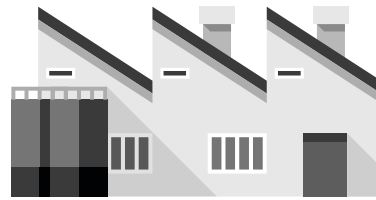
Persona designada en la póliza para recibir la indemnización.



Indemnización

Es el desembolso que efectúa la aseguradora a favor del asegurado o sus beneficiarios, cuando se produce un siniestro contemplado en la póliza.

Tipos de seguros



Los seguros se clasifican según protejan bienes o personas. Unos pocos son obligatorios y la mayoría son potestativos. En el mercado asegurador existen seguros dirigidos específicamente a las micro y pequeñas empresas, generalmente enfocados a proteger bienes. Sin embargo, una adecuada gestión de riesgos empresariales debe cubrir también a las personas que contribuyen a la productividad de la empresa.

A continuación, los principales y más útiles seguros para una MYPE, los mismos que desarrollaremos de manera más detallada en los siguientes fascículos de esta colección:

Seguros de bienes o patrimoniales

Son aquellos que cubren los riesgos que amenazan los bienes: propiedades, maquinaria, mercadería, etc.



- ▶ **Seguro contra incendio.** Garantiza al asegurado una indemnización en caso de incendio de los bienes asegurados o la reparación o reposición de los mismos. Se incluyen otras coberturas (líneas aliadas), entre ellas: daños por agua, lluvia o inundación, daños por humo, etc.
- ▶ **Seguro contra robo.** Considera una indemnización por las pérdidas sufridas a consecuencia del robo de los bienes asegurados.

- ▶ **Seguro de Transporte.** Se aplica para cubrir los daños que puedan ocurrir durante el transporte de mercancías u otros objetos asegurados.
- ▶ **Seguro Multirisgo para Pymes.** Facilita la cobertura simultánea de varios riesgos: robo, incendio, sismos, responsabilidad civil ante terceros, inundaciones, etc.

Seguros de personas

Son aquellos que cubren los riesgos que puedan afectar la vida o la salud de las personas relacionadas con la empresa.



- ▶ **Seguro contra accidentes.** Cubre los gastos médicos e indemniza en caso de invalidez total o parcial permanente, o muerte, que puedan sufrir las personas a consecuencia de un accidente.
- ▶ **Seguro de viajes.** Brinda coberturas integrales -médicas, legales y de equipaje- a las personas que viajan. Puede ser contratado para un único viaje o para varios viajes en un periodo de tiempo.
- ▶ **Seguro de enfermedad o salud.** Este seguro permite cubrir los gastos mé-

dicos ocasionados por enfermedades, malestares y accidentes.

- ▶ **Seguro de vida.** Este tipo de seguro garantiza una indemnización en caso de fallecimiento o invalidez total permanente, producto de una enfermedad o accidente.
- ▶ **Seguro oncológico.** Cubre el tratamiento de distintos tipos de cáncer, así como chequeos preventivos.
- ▶ **Seguro de desgravamen.** Es un seguro obligatorio cuando se toma un crédito (préstamo personal, vehicular, hipotecario, tarjetas de crédito). En caso de fallecimiento o invalidez del titular, el crédito queda pagado, liberando a los herederos de la deuda.

Seguros obligatorios para empresas

Son aquellos cuya contratación y condiciones de cobertura son exigidas por ley. En el Perú tenemos:

- ▶ **Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).** Cubre el riesgo de fallecimiento y lesiones de las personas que se encuentren dentro y fuera de un vehículo en caso de un accidente de tránsito. Se excluye cualquier daño material propio o de terceros.
- ▶ **Seguro Vida Ley.** Lo debe contratar el empleador en beneficio del trabajador cuando cumple cuatro años en la empresa (Ley De Consolidación De Beneficios Sociales, Decreto Legislativo 688). No aplica para los trabajadores de las microempresas.
- ▶ **Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR).** Debe ser contratado por el empleador para los trabajadores que desempeñan labores de riesgo.

- ▶ **Seguro de salud.** Cubre a los trabajadores de las empresas pequeñas, medianas y grandes. El empleador aporta a EsSalud el 9% del sueldo del trabajador. Adicionalmente, previo acuerdo, se puede contratar este seguro con una Empresa Prestadora de Salud (EPS), dividiendo el aporte entre las dos entidades.

Todos los seguros pueden contratarse directamente con la aseguradora, a través de un promotor de seguros o de un bróker.



Bróker o corredor de seguros

Es la persona natural o jurídica que asesora para la contratación del seguro, continuando con su labor durante su vigencia y en el trámite de la indemnización en caso de siniestro. Son independientes de las compañías de seguros y el costo de sus servicios está incluido en la prima.



Promotores de seguros

Son personas contratadas por la aseguradora como vendedores exclusivos de sus productos de seguros, siendo esta responsable de su constante capacitación sobre los seguros ofertados, así como en temas de derechos del consumidor y transparencia.

¿Por cuánto debemos asegurarnos?



Es fundamental conocer y evaluar correctamente el valor de los bienes que se aseguran, pues de ello depende la satisfacción y tranquilidad del asegurado y el equilibrio técnico del asegurador para ajustar sus cálculos y garantizar las coberturas.

La Suma Asegurada es el límite máximo de indemnización que la aseguradora pagará en caso de siniestro. Al asegurar un bien se debe tener presente su valor real, es decir, su precio de mercado o valor de reposición.



De esa manera, el pago que hacemos a la aseguradora (prima) se ajusta al valor del bien y la indemnización también.

Si la suma asegurada está notoriamente por encima o por debajo del valor real del bien asegurado, se presentan los casos de sobre-

seguro e infraseguro, lo que afecta la indemnización en caso de siniestro.

Sobreseguro e infraseguro

Algunos creen que es una buena idea asegurar un bien por un valor mayor al que realmente tiene (sobreseguro), con el propósito de obtener una mayor indemnización en caso de siniestro. Están equivocados, porque la aseguradora indemnizará sobre la base del valor real del bien asegurado, y habrán pagado una prima innecesariamente mayor.

En el otro extremo está el infraseguro, que es cuando se asegura un bien por un valor menor al que realmente tiene, con la finalidad de pagar una prima más baja, pensando que, igual estoy asegurado y en caso de siniestro estaré cubierto. También es un error, ya que la indemnización será proporcionalmente menor, pues se calculará sobre la base del valor real del bien.

Lo correcto y económicamente conveniente es asegurar un bien a su valor de mercado.

Antes de contratar un seguro...

Lo primero, es obtener información sobre el tipo de seguro que deseamos contratar y comparar las diferentes opciones que existen en el mercado, analizando las condiciones generales y particulares de cada póliza.



La póliza o contrato de seguro

Es un contrato entre la empresa aseguradora y el contratante (asegurado), mediante el cual el asegurado paga un monto (prima) para proteger sus bienes o integridad física ante un riesgo.

Por su parte, la aseguradora se compromete a pagar una indemnización -en dinero o reponiendo el bien- en caso se concrete el riesgo.

El pago puede hacerse al mismo asegurado o a un tercero (beneficiario) que se indique en la póliza.

Es importante tener en cuenta que todas las condiciones y restricciones deben estar detalladas en la póliza, la que debe leerse minuciosamente antes de firmar.



Principales aspectos a evaluar en una póliza

- ▶ Riesgos cubiertos;
- ▶ Riesgos excluidos;
- ▶ Características del procedimiento para solicitar la cobertura y las condiciones para acceder a ella;
- ▶ Vigencia del seguro: duración, fecha a partir de la cual es efectivo;
- ▶ Formalidades necesarias en caso se decida resolver el contrato
- ▶ Los plazos para determinados actos;
- ▶ Prima a pagar y la forma en que se hará

(periodicidad, fechas); si es pago directo o se cargará en cuenta, si se renovará automáticamente, etc.);

- ▶ Deducible;
- ▶ Suma asegurada.

Esta información está en las diferentes partes de la póliza. Por ello, es importante leerlas cuidadosamente: condiciones generales, particulares y especiales, anexos y endosos). Todo lo acordado entre el asegurado y el asegurador, debe quedar claramente precisado en el contrato.

Las pólizas de seguro suelen tener tres tipos de condiciones:

- ▶ **Condiciones generales.** Son aquellas que rigen los contratos pertenecientes a un mismo tipo de seguro. Su aplicación puede ser modificada por otras cláusulas incluidas en la póliza bajo condiciones especiales.
- ▶ **Condiciones particulares.** Contienen información específica sobre el contratante y el riesgo asegurado: identificación de las

partes, designación del asegurado y el beneficiario, descripción de la materia asegurada, la suma asegurada o el alcance de la cobertura, monto de la prima, cronograma de pago, vigencia del contrato, etc.

- ▶ **Condiciones especiales.** Son aquellas condiciones adicionales que amplían, reducen, aclaran y en general, modifican el contenido o efectos de las condiciones generales o particulares del contrato de seguro.

En caso de que algunas condiciones cambien una vez que la póliza ha sido firmada, la aseguradora emitirá un documento llamado endoso, que formará parte de la póliza.

Si una entidad bancaria contrata una póliza de seguros a nuestro nombre (como el seguro de desgravamen o el de fraude con tarjetas de crédito) debemos solicitarle que nos informe sobre sus características y pedir copia.

Es conveniente que informe a su familia sobre los seguros que contrate: tipo, condiciones, trámites, etc.; lo que facilitará que en caso necesario ejerzan sus derechos y exigiendo la cobertura correspondiente.

Todos los seguros que se ofrecen en el Perú, y sus pólizas, están publicadas en la

web de la SBS: <http://www.sbs.gob.pe/sistema-de-seguros/relacion-de-productos-de-seguros-que-se-ofrecen-en-el-mercado-peruano>



Exclusiones o riesgos excluidos

Se refiere a todas las circunstancias y/o causas por las que un siniestro no será cubierto ni indemnizado por el seguro contratado, las que deben estar expresa y claramente señaladas en la póliza y sus anexos.

Respaldo legal e institucional

Por la desproporción entre la información con que cuenta la aseguradora en relación al asegurado, en todo el mundo la actividad aseguradora está altamente regulada y controlada por el Estado.

Cuando compramos un seguro, adquirimos un compromiso que se concretará en el futuro, en caso ocurra la eventualidad prevista en la póliza.

Debido a que pagamos por adelantado, es necesario que quede garantizada la correcta utilización de las primas y que se mantenga un fondo que asegure la prestación futura del servicio contratado.

El seguro es un servicio cuyo precio se determina en función a elementos que pueden sufrir importantes variaciones, poniendo en peligro la estabilidad de la empresa

aseguradora y con ello la de todos los asegurados. Por este motivo, ha sido necesario regular el funcionamiento del sector asegurador, mediante leyes generales y específicas.

El sistema asegurador peruano está fuertemente regulado y supervisado, garantizando su correcto funcionamiento y la debida protección de los intereses y derechos de todas las partes.



Las aseguradoras están reguladas por la Ley 29946 y supervisadas por la Superintendencia De Banca, Seguros Y AFP (SBS).

El Instituto Nacional De Defensa De La Competencia Y De La Protección De La Propiedad Intelectual (Indecopi) y la Defensoría Del Asegurado, intervienen para asuntos de su competencia en la atención de reclamos y denuncias.



Solución de reclamos

La relación entre el asegurado y la aseguradora debe contar con una comunicación transparente y fluida, que permita mayor confianza y satisfacción mutua. En caso de desacuerdo, el asegurado debe dirigirse primero a la empresa aseguradora y plantear el

reclamo (sin costo). También puede utilizar el módulo Aló Seguros (un servicio de Apeseg, dentro de la sede central del Indecopi, en San Borja) en donde hay líneas telefónicas exclusivas para la presentación de reclamos y asesores especializados para ayudar a canalizar y atender los casos.

Si no estamos conformes con lo resuelto por la empresa aseguradora, podemos elevar la queja a diferentes instituciones:

Defensoría del Asegurado

Garantiza un Trato Justo

- Defensoría Del Asegurado (***)**. (defaseg.com.pe). Solo atiende reclamos sobre siniestros rechazados, hasta un máximo de US\$50,000. No incluye quejas por siniestros de tres tipos de seguros: Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR); seguros de Invalidez, Supervivencia y Gastos de sepelio del Sistema Nacional De Pensiones (SNP); seguros de Invalidez, Supervivencia, Gastos de sepelio y Rentas de jubilación del Sistema Privado de Pensiones (SPP). En cualquier momento del trámite las partes pueden conciliar.



- Superintendencia De Banca Y Seguros (SBS)**. Atiende reclamos vinculados a posibles violaciones al marco normativo. En caso de encontrar falta por parte de la aseguradora, la SBS se encargará de sancionarla, pero no de reparar el daño al asegurado.



- Indecopi (***)**. Atiende reclamos relacionados a las cláusulas del contrato (correcta afiliación, cumplimiento de términos, etc.). Hay dos posibles trámites: un reclamo o una denuncia. El reclamo no tiene costo y es un procedimiento rápido en el que Indecopi actúa como mediador para que las partes lleguen a un acuerdo conciliatorio. Si no se está conforme se puede presentar una denuncia, trámite que tiene un costo de S/36. Indecopi analizará el caso y emitirá una resolución. Si la empresa es hallada responsable, le podrá imponer una multa y determinar que debe pagar un resarcimiento al cliente.

(***) Si el cliente presenta primero un reclamo ante el Indecopi, ya no podrá acudir a la Defensoría Del Asegurado.

Colección
Cómo Proteger
Tu Negocio

- ▶ Fascículo 2: Tres riesgos que podrían causar tu quiebra.
- ▶ Fascículo 3: Los riesgos más comunes para una empresa.
- ▶ Fascículo 4: Coberturas especiales.
- ▶ Fascículo 5: Cómo proteger la salud y la vida en la empresa.