

# DEFENSORÍA DEL ASEGURADO





**Defensoría del Asegurado**



[www.defaseg.com.pe](http://www.defaseg.com.pe)

Es una institución privada creada por la  
Asociación Peruana  
de Empresas de Seguros

**APESEG**

Permite la solución

**Gratuita**

rápida y directa de controversias

entre los **Usuarios** y

**Compañías de Seguros**

Su funcionamiento fue autorizado por la

**Superintendencia de Banca, Seguros y AFP**

en el año

**1999**

Inicia sus labores el

**1ero de Febrero del**

año **2000**

# 1

MOTIVO DE RECLAMO

**Rechazos de coberturas de siniestros**



Cuando la compañía de seguros informa que no asumirá la cobertura del siniestro.

# 2

MOTIVO DE RECLAMO

**Disconformidad con la liquidación de un siniestro**



Cuando el asegurado no se encuentra conforme con la indemnización ofrecida.

# 3

CUANTÍA DEL RECLAMO

**Reclamos hasta los US\$ 50,000**



Los reclamos que se presenten no deben superar los US\$ 50,000 o su equivalente en Soles.

# 4

REQUISITO DEL RECLAMO

**Cartas de rechazo no mayores 2 años**



La carta de rechazo no debe tener más de 2 años de haber sido notificada.

# ¿Cómo atendemos tu reclamo?

## PASO 1

Presenta tu reclamo en nuestra página web o en mesa de partes

## PASO 2

Trasladamos tu reclamo a la compañía de seguros

## PASO 3

Audiencia de Informes Orales

## PASO 4

Defensoría emite la resolución del reclamo

**Defensoría del Asegurado**



ALGUNOS  
DATOS  
IMPORTANTES  
DE LA

**Defensoría del Asegurado**



Más de  
**5 Mil**  
Reclamos  
**Atendidos**

**50%**  
de los reclamos resueltos  
son a favor de los  
**USUARIOS**

**TODOS**

los fallos son de cumplimiento

**OBLIGATORIO**

para las **compañías de seguros**

Si el resultado es **desfavorable**  
el usuario **MANTIENE** su

**DERECHO**

de recurrir a otras instancias.

Ubicado en la sede  
**Principal** del  
 **Indecopi**

Más de  
**600**  
Reclamos  
**Atendidos**



**60%**  
de los reclamos resueltos  
son a favor de los  
**USUARIOS**

**PLAZO**  
de Atención  
**7**  
días **hábiles**





premio  
**-PRIMERO-**  
*LOS CLIENTES*

A large, orange, stylized graphic of a smiling mouth with upward-curving lines at the ends, positioned below the text.

1er lugar en la categoría:  
"Atención de reclamos y ejecución de garantías"

Iniciativa:  
"Autorregulación: buenas prácticas y  
gestión de reclamos en el sector asegurador"

Incluyó la implementación de la Defensoría  
del Asegurado, el Código de Buenas  
Prácticas y Aló Seguros



**Te invito a que revises nuestra pagina web**  
**[www.defaseg.com.pe](http://www.defaseg.com.pe)**

