

En BNP Paribas Cardif protegemos



LOS INTERESES DE NUESTROS CLIENTES



**BNP PARIBAS
CARDIF**

Introducción

Uno de nuestros principales pilares de actuación es la **Cultura de Cumplimiento**, porque creemos en el establecimiento de reglas claras para promover el respeto por la Ética y la Protección de los Intereses de nuestros Clientes.

En este sentido, creamos este documento, con el objetivo de presentar a nuestros socios, asegurados, empleados y proveedores de servicios, los Principios de Protección de los Intereses de nuestros Clientes adoptados por BNP Paribas Cardif Perú.

Una de las principales misiones del área de Compliance es asegurar que BNP Paribas Cardif sea una aseguradora confiable, no sólo cumpliendo con las leyes y regulaciones, sino también por el compromiso con sus asegurados y socios.

Compliance es una función en movimiento, en la que los cambios regulatorios, geopolíticos y corporativos son factores cruciales en la estrategia y las acciones del día a día de BNP Paribas Cardif y sus asegurados. Compliance también debe garantizar la seguridad del Grupo, sus líneas de negocio y territorios, lo que implica adecuación de las crecientes demandas de reguladores, asegurados y opinión pública.



Nuestros Pilares

Compliance



Nuestros Principios de Protección de los Intereses de Nuestros Clientes








Nuestro modelo de negocio es B2B2C, es decir, BNP Paribas Cardif vende sus productos de seguros a través de socios (distribuidores), que están en contacto con los consumidores finales. Es decir, la conexión con el consumidor final durante el proceso de la venta es realizado por el distribuidor; por eso buscamos socios que compartan nuestros Valores y cumplan con las Leyes y Regulaciones aplicables.

BNP Paribas Cardif hace de la protección de los intereses de los asegurados una de sus prioridades. Es por ello que, tanto nosotros como compañía y nuestros socios debemos cumplir con las cinco reglas de conducta de Protección de los Intereses de los Clientes (PIC):

- 1. Demandas y Necesidades:** Nuestros productos y servicios ofrecidos deben cumplir con las demandas y necesidades de los clientes.
- 2. Información:** Nuestros asegurados deben ser informados de los riesgos relacionados a cada producto y las condiciones deben ser claras, exactas y no engañosas; debe primar la entrega de información transparente.
- 3. Conflictos de Intereses:** Cualquier conflicto de interés debe ser identificado y gestionado oportunamente para no perjudicar los intereses de nuestros clientes.
- 4. Servicio al Cliente:** La promesa que hacemos a nuestros clientes en términos y condiciones del contrato deben cumplirse. Garantizamos una buena comunicación con nuestros socios para gestionar eficientemente los reclamos.
- 5. Post—Venta:** Todos los requerimientos, reclamos o solicitudes deben manejarse de manera oportuna, puntual y justa por las áreas competentes. Así mismo, garantizar la comunicación de cualquier novedad en el producto.



Nuestra Principal Responsabilidad

-  Asegurar que el comportamiento de los empleados de Cardif cumpla con las reglas de conducta establecidas en el Código de Conducta.
-  Garantizar la transparencia con nuestros clientes, socios, proveedores, terceros y mercado.
-  Hacer que los intereses de los clientes sean nuestra prioridad.
-  Ofrecer productos y servicios que realmente satisfagan las necesidades de los clientes. Brindando información clara, precisa y transparente del producto.
-  Cumplir con los requerimientos regulatorios.
-  Detectar y gestionar situaciones de conflicto de intereses.
-  Asegurar que se cumplan las buenas prácticas de servicio, protegiendo así los intereses de los clientes.



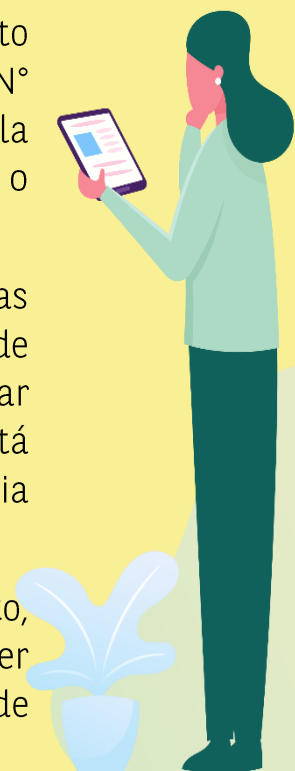


Buenas Prácticas en Servicio al Cliente

Nuestro éxito radica en ser la opción preferida de los asegurados. Para ganar su confianza todos los empleados, socios, proveedores y prestadores de servicios deben actuar siempre de forma que se protejan los intereses de los clientes, manteniendo el cumplimiento de todas las Leyes y Regulaciones aplicables, en particular la ley N° 29571 "Código de Protección y Defensa del Consumidor", y la Circular N° G -184 - 2015 Circular de Atención al Usuario, o cualquier norma que los reemplace.

Para lograrlo, BNP Paribas Cardif promueve comprender las necesidades de sus asegurados. La comunicación se realiza de forma transparente y los servicios que se ofrecen deben estar alineados con la necesidad real del cliente. Si un cliente está insatisfecho, es deber de la compañía actuar con rapidez y eficacia para garantizar a su entera satisfacción.

BNP Paribas Cardif trata al cliente como una prioridad. Por lo tanto, las siguientes reglas de conducta son implementadas y deben ser garantizadas por nuestros empleados, socios, prestadores de servicios y proveedores en las relaciones con los asegurados:



✓ **Comprender las Necesidades de Nuestros Asegurados**

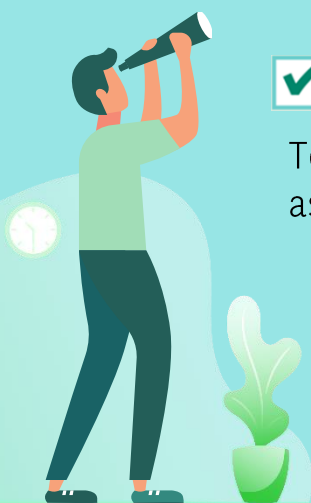
Tenemos el deber de comprender las necesidades de nuestros asegurados y, con ello, somos responsables de buscar siempre comprender el perfil, necesidades, expectativas e intereses de los asegurados para: (i) que podamos ofrecer productos adecuados y (ii) que, a lo largo del ciclo de vida de los productos, podamos actuar de la forma más adecuada en cada situación.

✓ **Garantizar el Tratamiento Ético y Justo de Nuestros Asegurados**

Es fundamental asegurar el trato ético y justo a los asegurados garantizando los siguientes principios:



- ↳ Actuar con ética, equidad, honestidad y transparencia en todas las actividades para ganar la confianza de nuestros asegurados.
- ↳ Evitar tratar a cualquier asegurado de manera preferencial e inadecuada.



Proteger los Intereses de Nuestros Asegurados

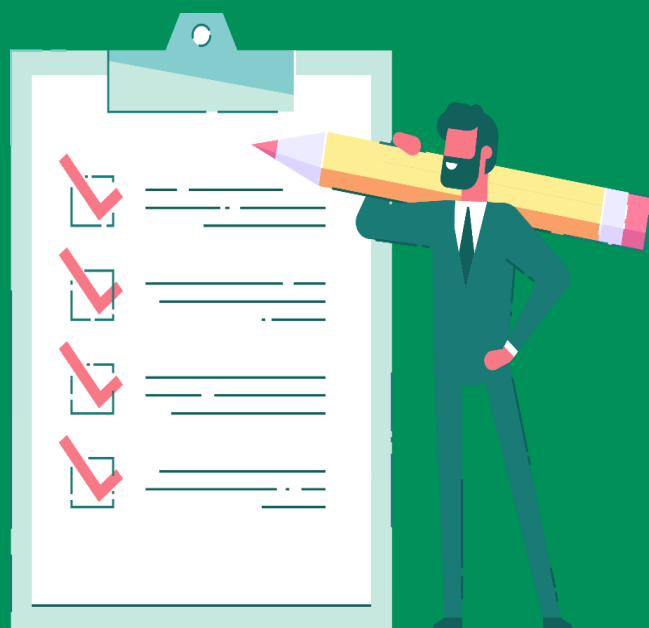
Tenemos un fuerte compromiso de proteger los intereses de nuestros asegurados, por esto debemos:

- ↳ Conocer y cumplir con las Leyes y Regulaciones aplicables, especialmente aquellas que protegen los Derechos del Consumidor.
- ↳ Desarrollar productos teniendo en cuenta la necesidad real del cliente.
- ↳ Asegurar que los productos ofrecidos sean fáciles de explicar.
- ↳ Asegurar de que los clientes puedan entender los productos durante y después de su compra.
- ↳ Practicar precios justos y transparentes de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.
- ↳ Asegurar de que los productos y las actividades en general cumplan con las leyes y regulaciones aplicables.
- ↳ Nunca actuar en nombre de un cliente sin autorización.
- ↳ Asegurar el manejo de avisos de reclamos y eventos cubiertos de una manera adecuada y oportuna.
- ↳ Asegurar que las políticas de compensación de empleados no entren en conflicto con el trato adecuado del cliente.

Concretamente en la relación con socios, prestadores de servicios y proveedores, asegurar la responsabilidad de:



- ↳ Buscar asociaciones con socios, prestadores de servicios y proveedores que compartan nuestros valores y los lineamientos de nuestra política de conducta.
- ↳ Asegurar que todos nuestros intermediarios estén debidamente capacitados, enfatizando las buenas prácticas de ventas y haciendo hincapié en la prohibición de ventas abusivas.
- ↳ Comprender los roles y responsabilidades de todas las partes involucradas en el ciclo de vida del producto y garantizar contractualmente la ausencia de conflictos de interés que puedan afectar negativamente a los clientes.
- ↳ Asegurar contractualmente la adopción de medidas que minimicen el riesgo de la venta de productos inapropiados.
- ↳ Asegurar contractualmente que cuando un producto sea adicional de otro bien, artículo o servicio de cualquier tipo, el intermediario deberá informarlo al cliente sin obligación de contratar el producto adicional, además de asegurar que el cliente pueda adquirir estos bienes, adicionales o servicios independientemente de la contratación del producto.
- ↳ Asegurar contractualmente que las políticas de remuneración de los socios, prestadores de servicios y proveedores, así como sus empleados, no estén en conflicto con el tratamiento adecuado de los asegurados.



- ↳ Asegurar contractualmente el **derecho de supervisión por BNP Paribas Cardif de los servicios prestados y cumplimiento de las normas de conducta de la Política de Conducta Institucional** por parte de socios, intermediarios, proveedores de servicios y proveedores.
- ↳ Mantener siempre la confidencialidad de la información del cliente, a menos que la divulgación y / o uso de esta información esté permitido por ley, normativa aplicable y / o con el consentimiento expreso del asegurado.
- ↳ **Compartir la información del asegurado dentro de BNP Paribas Cardif con aquellas áreas que realmente necesitan acceder a esta información** para servir a los intereses de los asegurados, de acuerdo con la ley, regulaciones y reglas internas aplicables.
- ↳ Recopilar **solo los datos necesarios** para un propósito específico.
- ↳ Cumplir con las **disposiciones del sistema de barreras de información** del Grupo.

Tratar los reclamos de manera justa

Tenemos el deber de manejar los reclamos de manera justa, esto significa:

Manejar las quejas de los asegurados de manera justa y transparente, y de manera oportuna.



✓ Relación con los Intermediarios

La relación entre BNP Paribas Cardif y el Intermediario no debe perjudicar el trato adecuado del cliente y para garantizar ello es fundamental:

- ✦ Ser proactivo en la identificación, administración y comunicación de cualquier situación en la que la relación entre BNP Paribas Cardif y el intermediario podría tener un conflicto de intereses con el tratamiento adecuado del asegurado.
- ✦ Asegurar que las relaciones corporativas entre BNP Paribas Cardif y los intermediarios sean debidamente comunicados a los asegurados, en los términos normativos aplicables.
- ✦ Asegurar contractualmente que cualquier obligación de exclusividad de intermediarios sean debidamente comunicados a los asegurados, en los términos normativos aplicables.

