



DECLARACIÓN DE LA CIUDAD DE MÉXICO

El sector asegurador es una pieza indispensable para las economías nacionales al ser estratégico para el desarrollo sostenible de la industria, el comercio y la propia sociedad. Debido a la naturaleza de largo plazo de los seguros, el sector asegurador se constituye en la fuente ideal para el financiamiento de proyectos, a través de las reservas que se invierten en las economías nacionales, promoviendo el crecimiento económico y causando un efecto estabilizador en el mercado financiero y en la economía en general.

Adicionalmente, la institución del seguro permite cubrir los riesgos que afectan a la salud, seguridad y estabilidad económica de los ciudadanos de las regiones en desarrollo. Con este fin, es de vital importancia acelerar el proceso de inclusión de nuevos asegurados, mediante la cooperación con el sector público y contribuyendo responsablemente a la implementación de políticas públicas que promuevan el desarrollo de la sociedad con el equilibrio, seguridad jurídica, transparencia y confianza.

La inclusión de nuevos asegurados deberá ser motivada por la elección libre e informada del consumidor, para lo cual éste deberá tener fácil acceso a información completa y ser debidamente orientado y educado. La industria aseguradora tiene, por lo tanto, el compromiso de avanzar y perfeccionar los mecanismos existentes de difusión de información para así establecer una relación más transparente y equilibrada con sus clientes existentes y potenciales.

Igual trascendencia reviste el servicio proporcionado a los asegurados, mediante la mejora de los canales de distribución y los procedimientos de atención y relacionamiento, potencializando y promoviendo la relación de confianza y asistencia entre las aseguradoras y sus clientes. Esto no podrá ser logrado sin prevenir las prácticas comerciales que puedan ofender o violar las reglas existentes de protección al consumidor, de acuerdo con las respectivas normas nacionales. Un mejor servicio, acorde con las mejoras prácticas y respetuoso del marco legal y regulatorio, contribuirá



Federación Interamericana De Empresas de Seguros

a la existencia de un mercado regional y local, de mayor calidad, más saludable y equilibrado para todos los participantes.

El sector asegurador, en seguimiento de lo anterior, se compromete con el consumidor de seguros, a proporcionar información clara y completa, a mantener los procedimientos de atención en un nivel óptimo y a prevenir prácticas que violen las reglas existentes de protección al consumidor, a través de un programa denominado "Agenda del Asegurado Consumidor Interamericano", de carácter permanente, que periódicamente revisará las evaluaciones de los avances, retos y prioridades para los asegurados consumidores interamericanos, en una moldura de equilibrio, transparencia, cooperación y construcción de confianza en la relación entre las instituciones de seguros, los consumidores y sus respectivos estados nacionales.

Ciudad de México, 12 de noviembre de 2014.