

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS



Contenido

- I. Acerca del documento 3
- II. Objetivo 3
- III. Compromiso con los clientes..... 4
- IV. Transparencia de la Información..... 4
- V. Atención de clientes 5
- VI. Reclamos de clientes 6
- VII. Revisión y actualización del Código de Buenas Prácticas..... 6
- VIII. Administración y monitoreo..... 6

I. Acerca del documento

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de nuestra Institución de mejorar la transparencia y veracidad en la información suministrada al Cliente, así como la calidad de los productos y servicios que brinda Aseguradores de Cauciones S.A.

El Código establece un estándar de buenas prácticas de empresas aseguradoras y refleja el compromiso de nuestra Institución en la mejora permanente de la transparencia y calidad de los servicios.

El presente Código implica el compromiso de adecuar nuestra conducta a las reglas incluidas en él y cumplir fiel y lealmente las obligaciones que aquí se contraen respetando los derechos del Cliente. Asimismo, el Código intenta brindar una referencia orientadora al Cliente, haciéndole saber cómo se espera que nuestra Institución actúe en relación con los productos y/o servicios contratados, tanto respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar.

Histórico de actualizaciones:

Versión	Responsable	Fecha	Descripción
1.0			Primera versión

II. Objetivo

El Código de Buenas Prácticas será aplicado de manera obligatoria por todo el personal de Aseguradores de Cauciones S.A., incluyendo sus directivos y destinados a los productos y servicios que nuestra Institución ofrezca a sus clientes.

En el mismo se estipulan los principios y valores generales que rigen las actuaciones y estándares de comportamiento ético que se espera de todos los funcionarios de nuestra

Institución en sus relaciones con los Clientes.

III. Compromiso con los clientes

Compromiso con los clientes: en su relacionamiento con los Clientes nuestra Institución se compromete a:

- a) Ceñirse a las buenas prácticas de empresas aseguradoras que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.
- b) Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- c) Brindar a sus clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrecemos, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.
- d) Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
- e) Informar sobre las principales características de los productos o servicios contratados, incluyendo riesgos cubiertos, las exclusiones más relevantes y mecanismos y plazos para las denuncias de siniestros, mediante una forma de comunicación efectiva y distinta de la póliza.
- f) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes y para la gestión de reclamos por siniestros. g) No mantener vínculos con intermediarios que no cumplan con los estándares técnicos y éticos definidos por la Institución.

IV. Transparencia de la Información

Transparencia en la información: La Institución deberá informar con precisión y claridad sus productos de seguros, y los servicios incluidos en ellos, detallando sus modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados. Al momento de contratarse un nuevo seguro la Institución se comprometerá a:

- 4.1. Proporcionar a sus clientes de manera transparente, información clara y suficiente sobre sus seguros. La información ofrecida deberá contener las características esenciales de cada producto o servicio, así como su costo final.
- 4.2. Comunicar al cliente cuáles son los requisitos básicos para la suscripción de su seguro, así como el inicio de su vigencia.
- 4.3. Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios (por ejemplo, internet, central telefónica, corredores de seguros, etc.)
- 4.4. Informar a los Clientes las limitaciones a las coberturas ya sea por la especificación de la misma como por las principales exclusiones a sus amparos de acuerdo a las Condiciones Generales de pólizas comunicadas a la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU (art. 16 Capítulo VI Título I, libro I de la RNSR).
- 4.5. Capacitar a los corredores de seguros que intermedian los productos de la Institución en el conocimiento de los seguros y servicios que se ofrecen.
- 4.6. Mantener actualizada la página web de la Institución con información clara sobre las diferentes productos y servicios que comercializa y sus principales exclusiones, así como el texto íntegro de las Condiciones Generales de póliza.
- 4.7. Mantener en las oficinas a disposición de sus clientes ejemplares de las Condiciones Generales de Póliza para poder entregarles al solo requerimiento de este.

V. Atencion de clientes

La Aseguradora ofrece canales de atención al Cliente para cualquier consulta que estos deseen realizar.

El acceso de atención podrá hacerse en forma personal en nuestra oficina, en las oficinas de los corredores que trabajan con la institución, por escrito, por vía telefónica o desde el portal de internet desde el sitio especial de consultas.

Entre las funciones de atención al cliente se encuentra la de evacuar cualquier duda que ellos pudieran tener, incluyendo sin limitación las cuestiones relativas a lo previsto bajo el presente Código

VI. Reclamos de clientes

Nuestra Institución atenderá los reclamos de sus Clientes diligentemente, conforme las circunstancias del caso. En caso de no poder dar la respuesta a la consulta o reclamo en forma inmediata, brindará a sus Clientes los mecanismos necesarios para la presentación de un reclamo formal según lo establecido en el Procedimiento de Atención de Reclamos.

Nuestros Clientes tendrán a su disposición en nuestras oficinas la descripción del Procedimiento de Atención de Reclamos o podrán descargarlo de nuestro sitio web, www.caucion.com.uy. Tanto en nuestras oficinas como en el sitio web nuestros Clientes podrán obtener el formulario de reclamación para la presentación de su reclamo formal ante nuestra Institución.

Si el Cliente de nuestra institución no obtuviera respuesta de nuestra institución en los plazos establecidos en el procedimiento o entendiera que esta fuera insatisfactoria, podrá trasladar sus reclamos a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

VII. Revisión y actualización del Código de Buenas Practicas

El presente Código será revisado con una periodicidad anual como mínimo.

Cada vez que se produzca una modificación al presente Código, la misma deberá ser aprobada por el Directorio, así como también cualquier excepción a la misma.

VIII. Administración y monitoreo

Administración y monitoreo Responsable de Cumplimiento:

Nuestra Institución implementará y pondrá en ejecución las prácticas establecidas en el

presente Código, según lo establecido en la circular N° 2.173 de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros - Armonización libro IV – Protección al usuario de servicios financieros, siendo la Alta Gerencia la responsable de implementar el Código de Buenas Prácticas, verificar su cumplimiento, corregir y sancionar los desvíos e informar al Directorio sobre la implementación del código y las medidas adoptadas para implementar las nuevas prácticas. Planes de acción correctiva. Nuestra Institución se compromete a encarar planes de acción correctiva cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación de las prácticas antes descritas.