

Código de buenas prácticas



Código de buenas prácticas



1. OBJETIVO

El presente documento (*en adelante "el Código"*) ha sido elaborado por Porto Seguro Seguros del Uruguay S. A. (*en adelante "la Compañía"*) como actor del mercado asegurador, con el fin de promover un conjunto de buenas prácticas, dando cumplimiento a lo establecido por la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay en la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, Capítulo II, Título I del Libro IV.

Este conjunto de buenas prácticas se encuentra alineado con la Política Corporativa de Ética y Conducta así como con las Directrices Generales de Atención de la Corporación Porto, actuando complementariamente con los mismos.

La Compañía reconoce en la relación con sus clientes, un ámbito de intercambio favorable para el desarrollo de los negocios, donde sus derechos quedan plenamente asegurados, fortaleciendo la cultura de servicios a través de un padrón de calidad de atención.

2. ALCANCE

El Código aplica a toda la Compañía estableciendo a través de él un marco de referencia para la relación con los Clientes durante la prestación de todos los servicios comercializados y/o prestados durante la relación contractual.

3. VALORES, EJEMPLOS Y COMPROMISOS DE LA COMPAÑÍA

La Compañía es el conjunto de personas formado por sus empleados, dirigentes, accionistas, corredores, prestadores de servicios y socios de negocios que individual y colectivamente se guían por los siguientes valores, ejemplos y compromisos.

Código de buenas prácticas



- Cooperación, transparencia, justicia y la actitud de atender con interés genuino son nuestros valores fundamentales.
- La búsqueda de la perfección exige humildad, determinación y paciencia.
- Todos tienen el derecho a participar y exponer sus opiniones, por medio del diálogo con una conducta igualitaria y ética.
- Los errores ocurren y se deben asumir y corregir de inmediato, como una oportunidad de aprendizaje, mejoría y crecimiento.
- El trabajo se debe realizar con entusiasmo y visto como una oportunidad de desarrollo.
- La dedicación de cada uno debe ir más allá de las atribuciones de su función.
- No beneficiarse con la función para sacar ventajas personales y mantener una postura de simplicidad sin personalismo.
- Es nuestra responsabilidad realizar una administración simple, flexible, ágil e integrada.
- Preparar sucesores capaces de ampliar los horizontes de la Corporación.
- La realización profesional debe ser el resultado del estímulo al auto desarrollo y de la búsqueda por nuevos desafíos.

4. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

En el relacionamiento con los Clientes la Compañía se compromete a:

- Ceñirse al marco normativo vigente como actor responsable del mercado, garantizando una conducción responsable y diligente de los negocios.
- Velar por los intereses de los Clientes, brindando un trato justo, actuando con integridad.
- Proveer a los Clientes toda la información necesaria de sus productos y servicios, de manera clara, precisa, transparente y oportuna, por los medios de comunicación adecuados, evitando la omisión de datos esenciales que puedan inducirlos al error.

Código de buenas prácticas



- Asesorarlos diligentemente de acuerdo a los usos y costumbres de la actividad aseguradora.
- Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva distinta de la póliza.
- No mantener vínculos con intermediarios que no cumplan nuestros estándares técnicos y éticos.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes y para la gestión de reclamos por siniestros.
- Publicar el presente Código para que esté disponible para su consulta por parte de los Clientes, empleados, prestadores de servicio, socios de negocio y público en general.
- Ejecutar todos los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad.

5. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

La información es uno de los principales activos de la Compañía; Las promociones de productos y servicios efectuadas mediante comunicaciones dirigidas al público en general tendrán claramente identificadas la vigencia de las mismas así como las diferentes condiciones de contratación, exclusiones o limitantes de contratación, modalidades y en general toda información necesaria tendiente a fortalecer el nivel de comprensión de los interesados respecto de la oferta.

Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio la Compañía se compromete a informar al Cliente, de manera clara y precisa:

- Acerca de los requisitos de contratación.
- Acerca de las condiciones y cargos aplicables involucrados en el proceso de contratación, como las coberturas y sus capitales máximos cubiertos, deducibles aplicables en caso de siniestro, formas de pago, vencimientos de cuotas y otros cargos aplicables.

Código de buenas prácticas



- Acerca de los requisitos para modificar, cancelar o renovar contratos vigentes.
- Acerca de servicios complementarios y otros beneficios a los que tiene derecho en virtud de su condición de Cliente de la Compañía.
- Acerca de los canales de comunicación disponibles para la atención de sus reclamos, quejas o sugerencias, así como para la evacuación de consultas de carácter general y asesoramiento postventa.

Asimismo la Compañía se compromete a mantener toda la información relativa a sus productos y servicios a disposición del cliente en el área de atención al público, bajo la forma de folletos informativos, carteles o pantallas, en caracteres visibles y de forma clara. Los mismos estarán disponibles también en el Portal Web de la Compañía, en un área informativa de carácter público.

Las solicitudes para la contratación de los diferentes productos, así como las Condiciones Generales de las pólizas, estarán a disposición del público, para permitir su lectura previa, las que podrán ser consultadas también en sus versiones digitales en nuestro Portal Web.

6. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECEPCIÓN DE RECLAMOS

La Compañía dispone de múltiples canales para atender requerimientos de Clientes, canalizando consultas, recepcionando reclamos, quejas y sugerencias y, en general, cualquier consulta relativa a la oferta de productos y servicios, pre y postventa.

Estos canales incluyen atención personalizada en todas nuestras dependencias de Montevideo e interior del país donde la Compañía tiene presencia a través de su red de sucursales, atención telefónica de carácter general y atención telefónica especializada, para casos de asistencia mecánica y atención de siniestros, también vía Internet a través del Portal Web de la Compañía, donde se pueden canalizar consultas y reclamos.

Código de buenas prácticas



Estos canales así como los procedimientos disponibles están informados en el Portal Web de la Compañía.

Respecto de los reclamos, éstos serán atendidos diligentemente, conforme a las circunstancias de cada caso y, cuando no sea posible dar una respuesta inmediata, se procederá a canalizar el mismo a un equipo especializado quien deberá estudiar el caso y proveer una respuesta.

Todos los reclamos quedan registrados con un número único de trámite a efectos de facilitar su seguimiento y resolución, informando al Cliente el plazo estimado de respuesta el cual no deberá exceder los 15 (quince) días corridos desde el momento de la presentación formal del mismo. Cuando las circunstancias particulares del caso requieran que el plazo sea prorrogado, por única vez, se informará tal circunstancia al Cliente informando la nueva fecha estimada de la respuesta.

Asimismo se informará al Cliente que de existir una no conformidad con la respuesta brindada por la Compañía, podrá elevar el reclamo al Banco Central del Uruguay.

7. PRODUCTOS Y SERVICIOS

7.1 ACERCA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Compañía planifica y ejecuta las actividades necesarias para asegurar una oferta de productos y servicios de valor agregado, los que proveen distintas coberturas asociadas tanto a riesgos Personales como Empresariales, en cumplimiento con los requisitos legales y las mejores prácticas de la industria aseguradora.

Nuestros procesos de negocio están pensados y diseñados desde la perspectiva del Cliente, poniéndolo como eje central de nuestro accionar, integrando estos procesos con las personas y las tecnologías para lograr la satisfacción de nuestros Clientes.

Código de buenas prácticas



Estos procesos involucran desde la solicitud de una cotización de seguro, la recepción de la propuesta para la contratación del mismo, el análisis del riesgo propuesto, la emisión de la póliza y su despacho al Cliente.

Ante la presentación de un reclamo frente a la materialización de alguno de los riesgos cubiertos, nuestro equipo especializado en la asistencia de siniestros se encarga de gestionarlo, relevando el incidente, evaluando los daños e indemnizando el siniestro de acuerdo a lo establecido contractualmente, buscando superar las expectativas de nuestros Clientes.

Antes, durante y después del proceso de contratación de nuestros productos, nuestro sector de atención al público y atención telefónica reciben consultas e inquietudes relativas a características y condiciones de contratación de productos así como la recepción de reclamos que, en ocasión de la prestación de los servicios, pudiere observar nuestro Cliente, accionando diligentemente los mismos para dar una solución en el menor tiempo posible.

7.2 INFORMACIÓN A BRINDAR A CLIENTES

Las características y condiciones de contratación de nuestros productos y servicios están disponibles tanto en las dependencias de la Compañía así como también en sus versiones digitales en el Portal Web, o en nuestra vasta red de comercialización a través de los Corredores Asesores.

Esta información incluye folletería, cartelería, formularios y también las condiciones generales que rigen nuestros contratos de adhesión, los cuales establecen derechos y responsabilidades de forma clara y precisa.

El proceso de contratación queda finalizado con la emisión de la póliza correspondiente, la cual es enviada al Cliente incluyendo las Condiciones Particulares, el plan de pagos y los recibos con sus correspondientes importes y fechas de vencimiento.

Código de buenas prácticas



Las Condiciones Generales se encuentran publicadas en el portal web de la Compañía, accesibles para el cliente en todo momento a través de la dirección web suministrada en ocasión de la entrega de la documentación.

Asimismo, los mecanismos para presentar reclamos están disponibles tanto en las dependencias de la Compañía como en sus versiones digitales a través del Portal Web.

La información acerca del procedimiento a seguir en caso de siniestro es suministrada por el servicio de asistencia de siniestros de forma telefónica o del técnico que asiste al Cliente, proporcionándole la información de los pasos a seguir. Este servicio opera 24 horas al día, 7 días a la semana los 365 días del año.

7.3 CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO

En caso que la Compañía decida cancelar el contrato de seguro y resolverlo conforme a lo establecido contractualmente, o vía las disposiciones legales vigentes, no lo hará sin previa comunicación al Cliente.

Otras formas de cancelación del contrato de seguro, a solicitud del Cliente, están contempladas contractualmente.

8. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE CLIENTES

La Compañía tratará la información de carácter personal de sus Clientes con prudencia y confidencialidad, en cumplimiento de la normativa vigente, aun cuando haya cesado la relación contractual entre ambas partes.

Código de buenas prácticas



9. COMUNICACIONES

Ante requerimientos de información adicional, la Compañía pone a disposición los siguientes mecanismos:

- Por teléfono al **2709 3333**, de lunes a viernes de **9:00 a 16:30 hs.**
- A través de la dirección [http: www.portoseguro.com.uy/contactenos](http://www.portoseguro.com.uy/contactenos)
- Por carta, dirigida a:
 - *Porto Seguro Seguros del Uruguay S.A.*
 - *Atención a Clientes*
 - *Avda. Dr. Américo Ricaldoni 2750*
 - *Montevideo*
- En cualquiera de nuestras **Sucursales.**

La Compañía se encuentra supervisada por la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.
Por más información acceder a www.bcu.gub.uy

10. ADMINISTRACIÓN Y CUMPLIMIENTO

La Alta Gerencia de la Compañía tiene la responsabilidad de la implementación del Código, verificar su cumplimiento, aplicar las correcciones que sean requeridas en todo momento e informar sobre los resultados de la implementación al Directorio.

Toda vez que sean detectados desvíos en la implantación del presente Código, la Compañía se compromete a ejecutar las acciones correctivas que correspondan.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. Viera'.

Fernando Viera

PRESIDENTE



Av. Américo Ricaldoni 2750 - Tel.: 2709 33 33
Montevideo - Uruguay