CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

JUNIO 2019

Índice

1. Prefacio ... 3
1.1. Introducción ... 3
1.2. Ámbito de aplicación ... 3

2. Compromiso con los clientes ... 4

3. Transparencia en la información ... 4

4. Atención al cliente ... 5

5. Reclamos de clientes ... 5

6. Consideraciones generales ... 5

7. Tratamiento de la información relativa a los clientes ... 6

8. Actualización del código ... 6

9. Administración y monitoreo ... 6

10. Comunicaciones ... 7

11. Vigencia ... 7

1. Prefacio

El Presente **Código** de Buenas Prácticas (en adelante, el **"Código"**) ha sido elaborado con el fin de seguir promoviendo las mejores prácticas en San Cristóbal Seguros S.A. (en adelante la **"Institución"**) y en cumplimiento de lo establecido por el Título I del libro IV Capítulo II de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros de la Superintendencia de Servicios Financieros.
Se enmarca también dentro de los lineamientos del "Código de Conducta" adoptado por nuestra Institución, siendo a su vez un complemento del mismo.

La implantación del presente **Código**, habrá de contribuir con la transparencia de la información en la prestación de los servicios de Seguros.

El **Código** reconoce que las relaciones que nacen con la celebración de contratos de seguros conllevan un contenido ético que excede los compromisos formales.

Entendemos también que las condiciones que brinda una economía de mercado en la que prevalece la competencia es el marco más favorable para que los derechos del cliente queden plenamente resguardados.

1.1. Introducción

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 San Cristóbal Seguros 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 que brinda San Cristóbal Seguros S.A.

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.

1.2 Ámbito de Aplicación.

El **Código** de Buenas Prácticas será aplicado de manera obligatoria por todo el personal de San Cristóbal Seguros S.A., incluyendo sus directivos y destinados a todos 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**.

2. 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.

3. 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:

3.1. 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, deducibles y plan de pagos.
3.2. Comunicar al cliente cuales son los requisitos básicos para la suscripción de su seguro, así como el inicio de su vigencia, su renovación y condiciones de cancelación del mismo incluyendo los plazos establecidos para cada una de estas decisiones.
3.3. Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios (por ejemplo, internet, central telefónica, corredores de seguros etc.)
3.4. 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).
3.5. Elaborar información clara y descriptiva de cada una de las coberturas a comercializar tanto en la descripción de los productos como en las solicitudes de seguros, de modo que el cliente pueda visualizar el alcance de las coberturas que desea contratar, así como los datos principales de vigencia, deducibles, plan de pagos y características del bien asegurado.
3.6. Capacitar a los corredores de seguros que intermedian los productos de la Institución en el conocimiento de los seguros y servicios que se ofrecen, así como las limitantes a los amparos de cobertura que cada producto posee.
3.7. 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.
3.8. Mantener en las oficinas a disposición de sus clientes ejemplares de las Condiciones Generales de Póliza para poder entregarles al solo requerimiento de este.
3.9. Mantener en las oficinas a disposición de sus clientes, un listado actualizado de intermediarios que comercializan los productos de la Institución y cumplen con los estándares técnicos y éticos definidos por la aseguradora.

4. Atención 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 casa central, en las oficinas de los "corredores de seguros oficiales" de 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.

5. 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* (PAR).

Nuestros Clientes tendrán a su disposición en nuestras oficinas la descripción del Procedimiento de Atención de Reclamos o podrá descargarlo de nuestro sitio web, *www.sancristobalseguros.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.
San Cristóbal Seguros S.A. registrará los reclamos formales de los clientes a fin de facilitar su seguimiento.

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.

6. Consideraciones generales

6.1 Información a brindar a los clientes antes y durante la relación contractual.

I. Información inicial: La **Institución** proveerá a través de sus canales de comunicación de información relevante que deberá conocer cada cliente antes de la contratación de su seguro. Tanto a nivel gráfico, (folletos, cartillas, solicitudes) como en su sitio web, los clientes podrán conocer el alcance de cada una de las coberturas de seguros, así como sus principales exclusiones y limitaciones. Y tendrán a su disposición la posibilidad de obtener los modelos de los textos de póliza vigentes con sus cláusulas adicionales y anexos aún sin la obligación de contratar y sin costo alguno.
El cliente podrá realizar la lectura previa de estos documentos o descargarlos del sitio web de la **Institución**, *www.sancristobalseguros.com.uy*

La **Institución** se compromete que sus comunicaciones con el Cliente, y sobre todo el Cliente potencial, están precedidas por el propósito que este se haga una idea clara y básica sobre aspectos como, coberturas que ofrece la institución, los límites económicos de las mismas, la existencia de riesgos no cubiertos y/o excluidos, el costo final del seguro y las obligaciones del tomador y/o asegurado.

II. Contrato: Los productos y servicios están regidos por contratos.
Nuestra Institución se asegurará que los términos y condiciones de los contratos, cumplan con toda la normativa vigente que los afecte; y que Las Condiciones Generales y cláusulas adicionales y anexos que los completen han sido debidamente comunicados a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay en cumplimiento del artículo 21 del decreto del Poder Ejecutivo N° 354/94.

III. **Modificaciones a los contratos:** Las modificaciones a los contratos se realizarán de acuerdo a lo establecido en las Condiciones Generales de póliza. Dichas modificaciones cuando sean realizadas por parte de la Institución serán informadas debidamente al cliente, solicitando cuando corresponda, su consentimiento expreso. Los clientes dispondrán de un proceso para plantear sus objeciones.

IV. **Siniestros:** La institución se compromete a brindar toda la información necesaria para la correcta diligencia de la atención de los siniestros.
Vía gráfica: El cliente recibirá una cartilla separada de su póliza donde se le informe los pasos necesarios para la correcta denuncia de su siniestro.
Vía Internet: Desde el sitio web de la Aseguradora, el cliente podrá descargar el instructivo de Atención al siniestro.
Vía telefónica: las 24 horas los 365 días del año llamando al 0800 8831 Asistencia San Cristóbal.

6.2 Intermediarios.

El Cliente de la Institución podrá elegir libremente un intermediario que lo Asesore dentro de una lista de "corredores oficiales" que determine San Cristóbal Seguros S.A.
La institución se compromete a no mantener vínculos con intermediarios que no cumplan con los estándares técnicos y éticos definidos por la aseguradora y capacitar a los asesores independientes en el conocimiento de los productos y servicios que San Cristóbal Seguros S.A. comercializa para ofrecer a sus clientes.

7. Tratamiento de la información relativa a los clientes

En todo momento, aun cuando haya cesado la relación con el cliente, San Cristóbal Seguros S.A. tratará la información personal del cliente con la mayor prudencia y confidencialidad, y en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.

8. Actualización del código

El presente Código será revisado y actualizado con una frecuencia no mayor a los tres (3) años.

9. 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 descriptas.

10. Comunicaciones

Ante cualquier información adicional que pueda requerir, **San Cristóbal Seguros S.A.** pone a disposición mecanismos desde donde enviar comentarios y consultas:
Vía internet: desde su página www.sancristobalseguros.com.uy / Contacto (se desplegará la opción de completar los datos personales y sus comentarios y consultas). Vía Telefónica: 2 902 9999

Vía Nota: Plaza Independencia 749 bis (Montevideo) Att. Atención a Clientes.
Vía email: atenciónalcliente@sancristobalseguros.com.uy.

11. Vigencia

El presente Código fue aprobado por el Directorio de San Cristóbal Seguros S.A. en su sesión del día 18 de junio de 2019, entrando en vigencia el día 1 de julio de 2019.