

Código de Buenas Prácticas

PREFACIO

El presente Código de Buenas Prácticas (en adelante, el “Código”) ha sido elaborado con el fin de seguir promoviendo las mejores prácticas en Zurich Santander Seguros Uruguay S.A. (en adelante “Zurich Santander”) en cumplimiento de lo establecido por la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros- Armonización Libro IV- Protección al usuario de servicios financieros.

1. Parte General

1.1. Introducción

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de Zurich Santander de utilizar como instrumento destinado a mejorar la transparencia y veracidad en la información suministrada al cliente así como la calidad del servicio financiero. Zurich Santander se conducirá diligentemente en su relación con los clientes.

El Código establece un estándar de buenas prácticas de tipo general que deberá seguir Zurich Santander. Ello no obsta el permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios entre Zurich Santander y sus clientes.

El presente Código implica el compromiso de Zurich Santander de adecuar su conducta y la de su personal, a las reglas incluidas en él y a cumplir fiel y lealmente las obligaciones que aquí se contraen en beneficio de sus clientes. Asimismo, el Código intenta brindar una referencia orientadora al cliente, haciéndole saber cómo debe esperar que Zurich Santander 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 tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre el cliente y Zurich Santander.

2. Compromisos con los Clientes

Zurich Santander asume con los clientes los siguientes compromisos:

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

3. Transparencia en la Información

3.1 Zurich Santander se compromete brindar información a sus clientes en las distintas etapas de la relación contractual, respecto a los compromisos que asume la institución con relación al buen funcionamiento de sus productos y servicios y los mecanismos para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.

3.2 Mantener en sus locales, a disposición de los posibles clientes, copia de las pólizas vigentes, cláusulas adicionales y anexos que hayan sido debidamente comunicadas a la Superintendencia. A su pedido, se les entregará, sin costo ni obligación de contratar, una versión impresa de dichos documentos.

3.3 El Código de Buenas Practicas estará a disposición de sus clientes para su consulta en el local de la institución.

4. Atención al Cliente

4.1 Zurich Santander ofrecerá líneas de atención al cliente para cualquier consulta que éstos deseen efectuar.

4.2 El acceso a dichas alternativas de ayuda podrá realizarse en forma personal, por escrito o por vía telefónica.

4.3 Entre las funciones de las líneas 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

5.1 Zurich Santander informará sobre todos los canales de atención y recepción de reclamos disponibles. Estos canales incluirán al menos: atención personal, telefónica o por correo.

5.2 Zurich Santander atenderá los reclamos de clientes diligentemente, conforme las circunstancias del caso.

5.3 Zurich Santander registrará los reclamos de los clientes a fin de facilitar su seguimiento.

5.4 Si la consulta o reclamo no puede ser respondida en forma inmediata, se pondrá a disposición del cliente un formulario para la presentación de reclamo. Una vez presentado, se le entregará al cliente una confirmación de recepción la cual contará con hora y fecha.

5.5 Se informará el plazo estimado de respuesta, el que no será mayor a quince días corridos desde la fecha de realizado el reclamo.

5.6 Si llegado el caso, se necesitará mayor plazo para dar una respuesta, se informará el motivo de la prórroga y la nueva fecha estimada de respuesta. Si vencido el plazo para responder, no se hubiere dado respuesta, el cliente podrá presentar el reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

6. Tratamiento de la Información Relativa a los Clientes

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

7. Actualización del Código

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

8. Administración y Monitoreo

Zurich Santander implementará y pondrá en ejecución las prácticas en el presente Código, según lo establecido por la Circular nº 2.173.

9. Comunicaciones

Ante cualquier información adicional que pueda requerir, Zurich Santander pone a su disposición el siguiente número de contacto donde usted puede enviar sus comentarios y/o consultas: 2707 5355.