

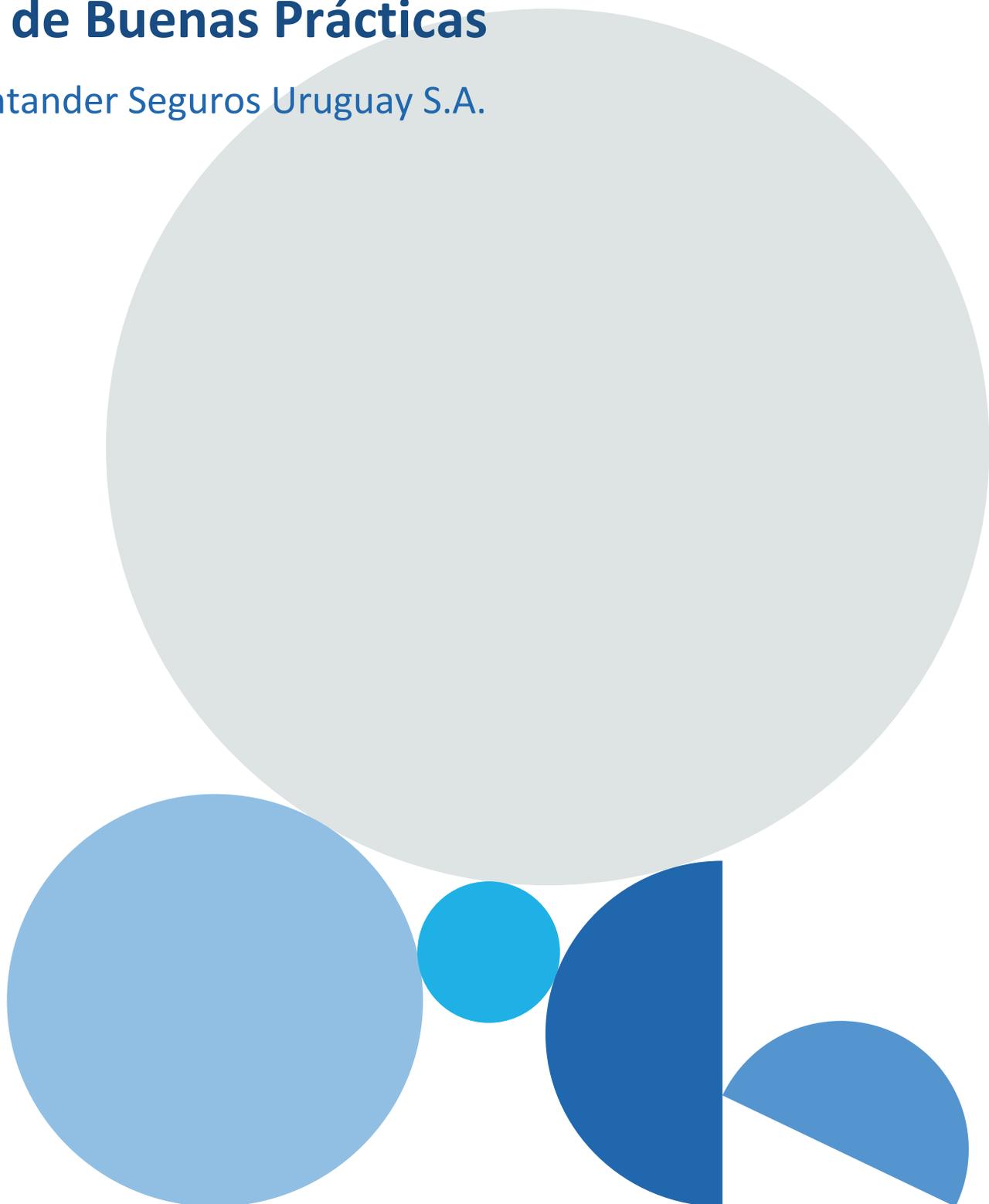
Código Local
Marzo 2023



ZURICH SANTANDER · SEGUROS URUGUAY

Código de Buenas Prácticas

Zurich Santander Seguros Uruguay S.A.



Contents

Cuadro de control	3
1. Introducción	4
1.1. Introducción	4
1.2. Ámbito de aplicación	4
1.3. Documentos relacionados	4
2. Buenas prácticas	4
2.1. Compromiso con los clientes	4
2.2. Atención al cliente	5
2.3. Reclamos de clientes	5
2.4. Tratamiento de la información relativa a los clientes	5
3. Actualización del Código	5
4. Administración y monitoreo	6
5. Comunicaciones	6

Cuadro de control

Vigencia	01 de marzo de 2023
Aprobación	Directorio
Dueño del Documento	Área atención al cliente
Próxima revision	2026
Versión	2
Resumen de modificaciones	Revisión, actualización teléfono de contacto
Palabras clave	Buenas Prácticas, relacionamiento con clientes

Implementación

El presente documento entra en vigor a partir de la fecha de su publicación.

1. Introducción

1.1. Introducción

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 Uruguay”) en cumplimiento de lo establecido por la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros- Armonización Libro IV- Protección al usuario de servicios financieros.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de Zurich Santander Uruguay 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 Uruguay 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 Uruguay. Ello no obsta el permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios entre Zurich Santander Uruguay y sus clientes.

El presente Código implica el compromiso de Zurich Santander Uruguay 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 Uruguay 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 Uruguay.

1.3. Documentos relacionados

- Código de Conducta
- Código de Ética
- Manual de atención de reclamos

2. Buenas prácticas

2.1. Compromiso con los clientes

Zurich Santander Uruguay 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) Garantizar a los clientes con discapacidad la prestación de los servicios que se brindan y la posibilidad de ejercicio de sus derechos de acuerdo con el marco legal y reglamentario.
- f) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes y para la gestión de reclamos por siniestros; y,
- g) No mantener vínculos con intermediarios que no cumplan con los estándares técnicos y éticos definidos por la aseguradora.

2.2. Atención al cliente

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

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

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.

2.3. Reclamos de clientes

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

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

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

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.

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

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.

2.4. 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.

3. Actualización del Código

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

4. Administración y monitoreo

Zurich Santander implementará y pondrá en ejecución las prácticas en el presente Código, según lo establecido por la Superintendencia de Servicios Financieros.

5. Comunicaciones

Ante cualquier información adicional que pueda requerir, Zurich Santander Uruguay pone a su disposición el siguiente número de contacto donde usted puede enviar sus comentarios y/o consultas al 2480 08 00.