

# CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS



# CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

## ÍNDICE

Capítulo I.- Introducción	Pág. 3
Capítulo II.- Principios Generales de Relacionamiento con los Clientes	Pág. 3
Capítulo III.- Estándares de Comportamiento en las Relaciones con los Clientes	Pág. 4
Capítulo IV.- Reclamos de Clientes	Pág. 4
Capítulo V.- Ámbito de Aplicación	Pág. 5
Capítulo VI.- Vigencia	Pág. 5
Capítulo VII.- Difusión	Pág. 6
Capítulo VIII.- Canales de Atención al Cliente	Pág. 6
Acuse Recibo	Pág. 6

## CAPÍTULO I - INTRODUCCIÓN

El presente Código, en adelante el Código, ha sido elaborado por Surco Seguros, compañía aseguradora, con el fin de dar cumplimiento a la requisitoria de la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central de Uruguay a través de lo establecido en el Título I del Libro IV de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros.

Siendo la **Misión** de Surco Seguros *dar protección y tranquilidad a las personas, las familias y las organizaciones con asesoramiento y soluciones creativas, flexibles y de calidad*; su **Visión** *ser la mejor opción de protección del mercado asegurador uruguayo, generando valor a través de una organización profesional, integrada por personas comprometidas, trabajando con ética, creatividad y cooperación. Conformar un lugar donde, en el marco de un excelente clima laboral, se propicie y obtenga el desarrollo integral de las personas. Lograr de las socias, clientes, distribuidores y asesores un alto grado de compromiso y fidelidad, sustentado en la calidad y seguridad de los productos que se ofrezcan, y sus Valores Guía, el Profesionalismo, entendido como brindar a sus clientes soluciones profesionales y una atención de calidad dedicada a satisfacer sus necesidades de seguridad y protección*; la Responsabilidad, *asegurar que sus clientes obtengan el mejor producto y atención, cumpliendo con el objetivo por el cual se la contrata*; la Transparencia, *comunicarse siempre de manera transparente*; y los Resultados, *entendidos como satisfacer en forma sostenible las necesidades de protección de sus clientes*; tal Misión, Visión y Valores Guía, son contestes con el conjunto de las buenas prácticas que se recogen en este Código.

El presente Código de Buenas Prácticas regula los Principios Generales de relacionamiento de Surco Seguros con sus Clientes, sus estándares de comportamiento, los mecanismos para la resolución de diferencias con sus Clientes, ámbito de aplicación, vigencia y difusión del presente Código, así como en particular, los canales de atención al Cliente.

## CAPÍTULO II - PRINCIPIOS GENERALES DE RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES

Son Principios Generales de relacionamiento de Surco Seguros con sus Clientes:

- 2.1** Velar por los intereses de sus Clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad, y asegurando que los mismos obtengan un producto satisfactorio y de calidad, acorde a las especificaciones existentes en cada caso.
- 2.2** Brindar a sus Clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrezca, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.
- 2.3** Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus Clientes de acuerdo con los usos y costumbres del negocio, brindando soluciones profesionales y una atención de calidad dedicada a satisfacer sus necesidades de seguridad y protección.
- 2.4** 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.

**2.5** Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus Clientes y para la gestión de reclamos por siniestros, siendo el resultado esperado la satisfacción sostenible de las necesidades de protección de los clientes.

**2.6** No mantener vínculos con intermediarios que no cumplan con los estándares técnicos y éticos definidos por Surco Seguros.

## CAPÍTULO III - ESTÁNDARES DE COMPORTAMIENTO EN LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES

Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, Surco Seguros,

**3.1** **Proporcionará a los Clientes de manera transparente, información clara, suficiente, veraz y oportuna, sobre el Contrato de Póliza de Seguro.**

**3.2** Comunicará al Cliente cuáles son los **requisitos básicos establecidos para acceder a la cobertura**, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a su aceptación.

**3.3** Informará con precisión y claridad el **plazo de vigencia de la oferta**, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones, en las promociones de productos y servicios que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general.

**3.4** Mantendrá en el Área de Servicio de Atención al Cliente a **disposición de los posibles Clientes, las condiciones generales de contratación** y formularios que se utilicen para la contratación de los productos o servicios que se ofrezcan. A pedido del Cliente, sin costo ni obligación de contratar, entregará una versión impresa de tales condiciones generales de contratación y formularios.

**3.5** No aplicará **intereses, comisiones ni cargos** que no hayan sido previamente convenidos con el Cliente.

**3.6** Requerir el consentimiento del Cliente, para **modificar las condiciones de la contratación**, salvo que se realice alguna modificación de los intereses, tributos, cargos, gastos, comisiones, tarifas u otros importes necesarios para mantener o actualizar la cobertura contratada, y cuya modificación se hubiera previsto en el contrato.

**3.6.1** Informará al Cliente los casos en los cuales ciertas prestaciones del producto o servicio originariamente contratados podrían ser disminuidas, restringidas, canceladas o no renovadas, incluso como consecuencia de nueva normativa.

**3.6.2** Dichas modificaciones deberán ser notificadas mediante mecanismos que se hubieran previsto, u otra documentación que el Cliente reciba regularmente.

**3.7** Comunicará previamente al Cliente, **en los casos en que decida cancelar la cobertura** conforme con lo previsto contractualmente o permitido por una disposición legal, debiendo informar los motivos y fecha de dicha cancelación.

**3.8** En todo momento, aun cuando haya cesado la relación con el Cliente, tratará sus datos personales con la mayor prudencia y **confidencialidad**, y en cumplimiento de la legislación vigente.

## CAPÍTULO IV – RECLAMOS DE CLIENTES

Surco Seguros, cuenta con un **Procedimiento de Atención de Reclamos de sus Clientes**, el

cual incluye, vías para la formulación del reclamo, formas y plazos de respuesta.

**4.1** Tal Procedimiento es iniciado en todos los casos en que un reclamo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del Cliente. Dicho procedimiento no aplica para la gestión de siniestros.

**4.2** Los Reclamos podrán ser presentados por cualquiera de los **Canales de Atención al Cliente** mencionados en el Capítulo Canales de Atención al Cliente del presente Código, que luce debajo.

**4.3** Todos los reclamos presentados que no pudieran ser resueltos en forma inmediata y en favor del Cliente, serán **registrados** a fin de facilitar su seguimiento.

**4.4** Los **formularios** para la presentación de reclamos se encuentran a disposición, impresos en el Área de Servicio al Cliente, o digitales en la página web de Surco Seguros.

**4.5** Presentado el reclamo se entregará al Cliente, una confirmación de **recepción** en la cual constará fecha y hora del reclamo, incluyendo el numero con el que fue registrado y plazo de respuesta.

**4.6** El **plazo de respuesta**, no será mayor a quince días corridos a contar desde la fecha de presentado el reclamo siempre que se cuente con la información necesaria para expedirse. En caso de que el plazo deba ser prorrogado se informará al cliente por escrito el motivo de la prórroga y la nueva fecha estimada de respuesta, la cual no podrá exceder de otros quince días corridos.

**4.6.1** En caso de necesidad de intervención de instituciones del exterior, se podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de los quince días corridos, debiendo comunicarse al cliente la fecha estimada de respuesta.

**4.7** El **resultado del reclamo** será fundado y constarán los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y se informará asimismo que en caso de inconformidad con la respuesta brindada podrá presentar el reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

**4.8** La **comunicación de tal pronunciamiento** podrá realizarse por escrito o por vía telefónica, en este último caso, de así solicitarlo el Cliente, Surco Seguros emitirá una respuesta por escrito.

## CAPÍTULO V - ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código es de aplicación a Surco Seguros, su personal, incluido su personal superior, y a los intermediarios de la Compañía, todos quienes estarán personalmente notificados tanto de su adopción como de sus modificaciones.

## CAPÍTULO VI - VIGENCIA

Este Código entra en vigencia a partir del 1° de octubre de 2015.

## CAPÍTULO VII - DIFUSIÓN

El presente Código, el Procedimiento de Atención de Reclamos de Clientes, sus formularios y los canales de comunicación, se encuentran a disposición en el Área de Servicio de Atención al Cliente de Surco Seguros y en su sitio web.

## CAPÍTULO VIII - CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Surco Seguros pone a su disposición el Servicio de Atención al Cliente, líneas de atención al Cliente para cualquier consulta y/o reclamos que pudieran tener, incluyendo las cuestiones relativas a lo previsto en el presente Código. Tales líneas a disposición, incluyen la atención personal, por vía electrónica, telefónica o escrita, mediante:

**Correo Electrónico:** [surco@surco.com.uy](mailto:surco@surco.com.uy) o [clientes@surco.com.uy](mailto:clientes@surco.com.uy)

**Correo Postal:** Bulevar Artigas 1388 | Servicio de Atención al Cliente | Montevideo | C.P. 11300

**Telefónica:** #598 2709 0089, interno 2 | en el horario de 9 a 17 horas.

**Personal:** Bulevar Artigas 1388 | Servicio de Atención al Cliente | Montevideo | C.P. 11300 | en el horario de 9 a 17 horas.

**Web:** [www.surco.com.uy](http://www.surco.com.uy)

Surco Seguros se encuentra supervisada por la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay. Por más información el Cliente puede acceder a [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy).

----- Troquel

### ACUSE DE RECIBO

Declaro haber recibido una copia del Código de Buenas Prácticas y asumo la responsabilidad de conocer su contenido para su debido y cabal cumplimiento.

Firma del Receptor: \_\_\_\_\_

Aclaración: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_



SEGURO  
AUTOMOTOR



SEGURO DE  
PROPIEDAD



SEGURO DE  
PERSONAS



SEGURO  
AGRÍCOLA



GARANTÍA  
DE ALQUILER