



CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Objeto

SBI ha elaborado este Código de Buenas Prácticas con el fin de establecer las buenas prácticas comerciales referidas a los distintos productos ofrecidos, en cumplimiento con lo establecido en el Capítulo II, Libro IV, Título I de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros de la Superintendencia de Servicios Financieros.

Enmarcado dentro de los lineamientos del Código de Conducta adoptado por el Grupo, en el presente encontrarán los principios y valores generales que rigen las actuaciones y estándares de comportamiento que se espera de los integrantes de SBI, en las relaciones que se establezcan con los clientes de la compañía.

De esta manera, a través de este Código se intenta brindar a los Clientes una guía de cómo se espera que SBI actúe respecto de éstos y los productos y servicios contratados.

Ámbito de aplicación

El presente el Código de Buenas Prácticas está dirigido a todos los empleados de la organización, incluyendo el personal superior, así como a todos los intermediarios de SBI.

A los efectos del presente, el término "Cliente" se aplica a cualquier persona física o jurídica que adquiera productos de SBI.

Reglas y Principios

En SBI estamos comprometidos a conducir nuestras actividades comerciales observando las leyes y los decretos aplicables, así como las normas generales e instrucciones particulares dictadas por la Superintendencia de Servicios Financieros, siempre guiados por los valores corporativos que nos caracterizan. Estos son: **el estricto cumplimiento de la ética, la legalidad y la transparencia.**

En este sentido, SBI asume el compromiso de informar al Banco Central Del Uruguay acerca de las infracciones a las referidas regulaciones de las que tenga conocimiento. En la esencia de nuestro negocio se encuentra la promesa de que respaldaremos nuestros productos y servicios.

Compromiso con Clientes

En su relacionamiento con los Clientes SBI se compromete a:

1. Ceñirse a las buenas prácticas de empresas aseguradoras que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.
2. Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
3. Brindar a los Clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrecemos, de manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlos al error.
4. Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus Clientes de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
5. 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 diferente de la póliza.
6. Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes y para la gestión de reclamos por siniestros.
7. No mantener vínculos con intermediarios que no cumplan con los estándares técnicos y éticos definidos por la aseguradora. SBI se compromete a capacitar a los intermediarios en el conocimiento de los productos que SBI comercializa.
8. Otorgar absoluta prioridad al interés de los Clientes con el fin de evitar conflictos de interés.
9. Ejecutar los compromisos asumidos con los Clientes con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y honradez.
10. Publicitar el presente Código y promover su divulgación en las comunicaciones con los Clientes, proporcionando copias a quien así lo requiera.

Consideraciones generales sobre productos y servicios

Información a brindar a los Clientes antes y durante la relación contractual.

1. SBI proveerá a través de los canales aplicables toda información relevante que cada Cliente deba conocer previo a contratar su seguro. De esta manera los Clientes conocerán el alcance -de manera clara, suficiente, veraz y oportuna- de cada una de las coberturas de seguros así como sus principales exclusiones y limitaciones. Asimismo, estarán a su disposición en nuestras oficinas y página web, los textos de las pólizas vigentes.
2. SBI se asegurará de que los términos y condiciones de los contratos cumplan con toda la normativa vigente; y que los clausulados de las pólizas hayan sido debidamente comunicados a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.
3. SBI se compromete a brindar toda la información necesaria para la correcta diligencia de la atención de los siniestros.
4. SBI mantendrá versiones impresas de las Condiciones Generales de Póliza a disposición de los Clientes que así lo requieran, sin costo ni obligación de contratar.

Procedimiento de Atención de Reclamos

SBI ofrece canales de atención al Cliente para realizar consultas o reclamos. Los reclamos podrán presentarse por escrito en nuestras oficinas ubicadas en Colonia 999, Montevideo, o por vía telefónica llamando al 29000330

En todos los casos en que un reclamo no pueda ser solucionado en forma inmediata, SBI brindará a sus Clientes las indicaciones necesarias para la presentación de un reclamo formal a través de la presentación de un formulario. El formulario para la presentación del reclamo (que incluye información sobre el procedimiento) se encuentra a disposición en nuestras oficinas (Colonia 999) y en nuestra página web.

Luego de presentado el reclamo se le entregará al Cliente una constancia de recepción que incluirá: fecha y hora, número identificadorio y plazo de respuesta.

La decisión respecto del reclamo será informada al Cliente por escrito, correo electrónico o mediante comunicación telefónica. SBI expresará los fundamentos de la decisión e informará al Cliente de la posibilidad de concurrir a la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

El procedimiento de atención de reclamos y las vías a través de las cuales se pueden formular los mismos serán difundidos a través de carteles en las oficinas de SBI y en la página web de la empresa.

El procedimiento antes establecido no aplicará para la gestión de siniestros.

Difusión y consultas

Los empleados e intermediarios de SBI serán notificados en forma expresa sobre la adopción de este Código. Las modificaciones al presente también serán notificadas en forma expresa.

Los notificados se comprometerán a velar por el cumplimiento del Código y a denunciar cualquier contravención.

El Código quedará a disposición de todo interesado para su consulta en la oficina de SBI y en su página web. Cualquier inquietud, consulta, informe sobre incumplimiento de las políticas de SBI o las leyes y regulaciones aplicables, solicitamos a los empleados e intermediarios se dirijan al Responsable de Cumplimiento designado.