



---

## **Código de Buenas Prácticas**

### **AFAP SURA VERSIÓN 2014**

**El presente documento es aplicable a AFAP SURA S.A. y ha sido aprobado por su Directorio de fecha 17 de julio de 2014**

**La información contenida en el presente documento fue elaborada y es propiedad de AFAP SURA no pudiendo ser copiada o reproducida sin su previa autorización.**

## **ÍNDICE**

- 1. Introducción**
- 2. Ámbito de aplicación**
- 3. Relacionamiento con los Clientes**
- 4. Principios Básicos de SURA**
- 5. Atención al Cliente**
- 6. Atención de Reclamos**
- 7. Información y Documentación a ser entregada a los Clientes.**
- 8. Funcionamiento de los productos. Compromisos asumidos por la Institución con relación al buen funcionamiento de sus productos o servicios.**
- 9. Atribuciones y Competencias para dar seguimiento al presente Código. Administración y Cumplimiento.**
- 10. Difusión y capacitación.**

## **1. Introducción**

AFAP SURA, subsidiaria directa de Sura Asset Management Uruguay Sociedad de Inversión S.A. (SUAM Uruguay) y subsidiaria indirecta de Sura Asset Management S.A. (SUAM), es una compañía para la cual su principal activo es la reputación, basando su actuación en la integridad, profesionalismo y principios éticos.

Por este motivo es imprescindible para toda compañía subsidiaria de SUAM Uruguay y de SUAM, promover las mejores prácticas de SURA y a su vez cumplir con lo establecido por Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del libro IV – Protección al usuario de Servicios Financieros de la Recopilación de Normas de Control de Fondos Previsionales (en adelante la “**RNCFP**”)

El presente Código plasma el compromiso de AFAP SURA de adecuar sus conductas a ciertos principios, valores y reglas le permitirán brindar un marco de actuación ético con sus clientes.

## **2. Ámbito de aplicación**

El presente Código, refleja los lineamientos establecidos en el Código de Conducta de SUAM adoptado por AFAP SURA, en todo lo que fuera aplicable, siendo a su vez un complemento del mismo.

A los efectos de este Código, el término “cliente” se aplica al titular de una cuenta en AFAP SURA o a un apoderado de la misma autorizado a operar así como a los representantes legales cuando el titular de la cuenta fuere una persona jurídica.

## **3. Relacionamiento con los Clientes**

En su relacionamiento AFAP SURA se regirá por los siguientes estándares de actuación:

- a)** Velar por los intereses de los Clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- b)** 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 susceptibles de inducirlos al error.
- c)** Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con los clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio de AFAP SURA.

- d) Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva distinta del contrato.
- e) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.

#### 4. Principios Básicos de SURA

Los principios y valores recogidos en el presente Código deberán ser cumplidos por todos los integrantes de AFAP SURA y cualquier persona que actúe en representación de AFAP SURA, sea cual sea su cargo o función.

**Equidad:** entendida como el trato justo y equilibrado con nuestros clientes, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.

**Respeto,** reconociendo y aceptando al otro tal y como es, con inclusión de sus puntos de vista, necesidades y opiniones.

**Transparencia,** entendida como la claridad y rectitud con que la Institución actúa y maneja sus relaciones, siendo consecuente entre el decir y el hacer. Acorde con este principio, se deberá brindar a los clientes toda la información necesaria de los productos y servicios ofrecidos, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlos al error.

**Responsabilidad,** actuando de acuerdo con las leyes y normas, velando por los intereses de los clientes, tratándolos justamente y actuando con integridad. Este principio debe evidenciarse también en el cumplimiento de los compromisos asumidos por cualquier colaborador o ejecutivo actuante de la Institución, haciéndose cargo de sus acciones y sus consecuencias.

#### 5. Atención al Cliente

AFAP SURA mantendrá disponible para los Clientes los siguientes canales de comunicación a efectos de recibir y evacuar cualquier consulta o reclamo:

- Atención Personalizada en su casa central y en todas sus sucursales tanto en Montevideo como en el Interior.
- A través de la página web ([www.afapsura.com.uy](http://www.afapsura.com.uy)) completando el formulario que allí se encuentra disponible.
- Atención Telefónica a través de la línea gratuita 0800 AFAP (2327) todos los días hábiles de 9 a 17 horas.

Estos canales aparecen informados en la página web de AFAP SURA así como en la mayoría de la folletería publicitaria de los productos de AFAP SURA.

## **6. Atención de Reclamos**

AFAP SURA cuenta con un Procedimiento de Atención de Reclamos en el cual se recogen las buenas prácticas plasmadas en el presente Código y en el Código de Conducta de SUAM así como los tiempos de respuesta y demás información relativa a la atención de los reclamos de los clientes de AFAP SURA.

Dicho Procedimiento de Atención de Reclamos está disponible en la página web de AFAP SURA así como en su casa central y todas sus sucursales, tanto en Montevideo como en el Interior.

Actualmente el responsable del sistema de reclamos es el Gerente General de AFAP SURA, quien forma parte de su personal superior de la institución quien cuenta con un equipo que monitorea y da seguimiento al sistema de reclamos y su efectivo desempeño y se encarga de la capacitación de los empleados de AFAP SURA y de llevar los registros correspondientes.

## **7. Información y Documentación a ser entregada a los Clientes.**

### **7.1 Información previa a la suscripción (afiliación o firma del Artículo 8 de la Ley 16.713).**

Al potencial cliente se le deberá proporcionar amplia información sobre los regímenes de jubilación por solidaridad intergeneracional y por ahorro individual obligatorio creados por la ley N° 16.713 de 3 de setiembre de 1995.

A estos efectos, se le proporcionará material gráfico explicativo, el que deberá contener además, análisis de casos correctos sobre los aspectos más destacables de la ley. Este material deberá ser entregado a los interesados por parte de la propia Administradora, con carácter previo e independiente a la instrumentación de la opción que los afiliados realicen. Además, deberá prestar información sobre el servicio prestado por la Institución, finalidad perseguida, condiciones y consecuencias de la suscripción (tanto beneficios, como debiendo advertir los riesgos posibles y costos que ésta pudiera originar) y elementos de seguridad proporcionados.

AFAP SURA se compromete a poner en ejecución el contrato sólo después de contar con las firmas del cliente, exigidas en los instrumentos destinados a tal fin, debiéndole hacer entrega al cliente de copias de esta documentación completa como respaldo de la suscripción.

### **7.2 Información al cliente.**

AFAP SURA se compromete a ofrecerle al cliente:

- Información sobre su cuenta, posibilidades de acceso a la información, explicación en lenguaje sencillo, opciones que éste tenga e información sobre nuevos productos.
- Velar por la confidencialidad de su información.
- Atender sus consultas y reclamos, en el menor plazo posible y dentro de los plazos que estipula la normativa, procurando acelerar la resolución de aquellos datos o procesos que dependen de terceros.
- Realizar los envíos periódicos de estados de cuenta oficiales.
- Cumplir en todo lo dispuesto por las exigencias de la normativa.

### **7.3 Finalización de la relación. Cierre de cuentas.**

AFAP SURA informará con precisión las condiciones, requisitos y pasos que demandará la gestión, informando sobre las distintas opciones de cobro del capital según la legislación vigente, brindando una explicación comprensiva y en lenguaje sencillo.

Asimismo, actuará en consecuencia y con la debida diligencia según la opción planteada por el cliente.

Responderá todas las solicitudes, informando al cliente la consecución del trámite y procurando acelerar la resolución del mismo.

### **8. Funcionamiento de los productos. Compromisos asumidos por la Institución con relación al buen funcionamiento de sus productos o servicios.**

En el marco del funcionamiento de sus productos y servicios, AFAP SURA se compromete a:

- No apartarse de la normativa regulatoria y responder a las indicaciones del Banco Central del Uruguay.
- Brindar información al Cliente sobre el estado y evolución del producto adquirido.
- Informar los costos, datos e índices de rentabilidad de los productos de forma clara y transparente. Lo mismo será aplicable a la información de inversiones realizadas por la Institución.
- Aplicar comisiones, gastos y/o cargos siempre que correspondan a servicios suscriptos por el Cliente. Todos estos, deberán detallarse claramente en el estado de cuenta o informe que se practique con la finalidad de mantener informado al Cliente.

- Brindar información continua sobre los rendimientos de los productos ofrecidos.
- No asumir riesgos que pongan en peligro el capital administrado y/o a la organización misma.
- Incorporar nuevas tecnologías que permitan un mejor funcionamiento de la organización (potenciando su rendimiento) y facilitar al Cliente el acceso a la información.
- Capacitar de forma continua a su personal, promoviendo la profesionalización en las tareas de cada área.
- Realizar una búsqueda continua de nuevos productos y/o servicios.
- Considerando al cliente como el principal activo y razón de ser de la organización, la Institución respetará los principios enunciados en el presente Código y realizará sus mejores esfuerzos para cumplir con la promesa de marca, trabajar en pro de obtener ese mayor beneficio posible para el Cliente y guiarlo en todo su proceso, desde inicio de relación hasta su finalización como tal.

#### **9. Atribuciones y Competencias para dar seguimiento al presente Código. Administración y cumplimiento.**

El Gerente General de AFAP SURA es el responsable de implementar el Código de Buenas Prácticas, verificar su cumplimiento, corregir y sancionar los desvíos.

Será también quien informe al Directorio sobre la implementación del Código y las medidas que deban adoptarse para implementar las nuevas prácticas o corregir malas prácticas existentes.

#### **10. Difusión y capacitación.**

El Gerente General dará difusión suficiente a este Código a los efectos de su conocimiento debido por parte de todos los directivos y funcionarios de AFAP SURA, complementándose con la capacitación que se estime pertinente. Asimismo, el presente Código, estará a disposición de los clientes para su consulta en la casa central de AFAP SURA así como en todas sus sucursales (tanto en Montevideo como en el Interior) y en su sitio de Internet ([www.afapsura.com.uy](http://www.afapsura.com.uy)).