CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

SURA Uruguay.

1. Información Resumida del Documento

Tipo de Documento	Código
Nombre del Manual	Código de Buenas Prácticas de AFAP SURA
Responsable de la Política	
Área responsable:	Legal y Cumplimiento
Línea de Negocio:	AFAP SURA
Breve Descripción (introducción):	El presente Código implica el compromiso de adecuar las conductas de AFAP SURA a los principios, valores y reglas plasmadas en él, lo que permitirá brindar un marco de actuación entre ésta y sus clientes
Periodicidad de revisión	Cada vez que cambie la normativa o los procedimientos internos.
Órgano de Aprobación	Directorio AFAP

2. Control de Cambios del Documento

Versión:	Fecha:	Descripción de la Modificación:	Realizado por:	Aprobado por:
1.0	30/11/2022	Creación del Documento	María Noel Merla	Directorio AFAP
2.0	18/08/2025	Actualización del Documento	María Noel Merla	Directorio AFAP

Este documento es propiedad de SURA Uruguay, queda prohibido cualquier uso o reproducción total o parcial para fines no autorizados.

ÍNDICE

1. Introducción.
2. Ámbito de aplicación.
3. Compromisos con los Clientes.
4. Principios Básicos.
5. Atención al Cliente.
6. Atención de Reclamos.
7. Tratamiento de la información relativa a los clientes: privacidad y protección de datos.
8. Funcionamiento de los Productos.
9. Conflictos de Interés.
10. Atribuciones y Competencias para dar seguimiento al presente Código. Administración y Cumplimiento.
11. Difusión y capacitación.
12. Comunicaciones.
13. Vigencia.

1. Introducción.

AFAP SURA S.A. (AFAP SURA), subsidiaria directa de Sura Asset Management Uruguay Sociedad de Inversión S.A. (SURA AM Uruguay) y subsidiaria indirecta de Sura Asset Management S.A. (SURA AM), es una institución 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 SURA AM Uruguay y de SURA AM, promover las mejores prácticas de SURA AM y a su vez cumplir con lo establecido por el Articulo 112.2 y siguientes de la Recopilación de Control de Fondos Previsionales (RNCFP).

2. Ámbito de aplicación.

El presente Código implica el compromiso de adecuar las conductas de AFAP SURA a los principios, valores y reglas plasmadas en él, lo que permitirá brindar un marco de actuación entre ésta y sus clientes.
El Código establece un estándar de buenas prácticas hacia el cliente y refleja el compromiso de AFAP SURA en mejorar los servicios que se le brindan en pos del respeto por los derechos de sus clientes.

Este documento es propiedad de SURA Uruguay, queda prohibido cualquier uso o reproducción total o parcial para fines no autorizados.

En el mismo se estipulan los principios y valores generales que rigen las actuaciones y estándares de comportamiento ético que se espera de todos los colaboradores de AFAP SURA en sus relaciones con los Clientes.
El presente Código, refleja los lineamientos establecidos en el Código de Conducta de Grupo SURA 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, a un apoderado de esta, a un heredero o beneficiario de pensión.

3. Compromisos con los Clientes.

En su relacionamiento con los Clientes, AFAP SURA se compromete a:

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 los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios, mediante una forma de comunicación efectiva.
e) Garantizar a los clientes con discapacidad la prestación de los servicios que 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.

Se mantendrá debidamente informados a los clientes sobre modificaciones o novedades que los afectare.

4. Principios Básicos.

Los principios y valores recogidos en el presente Código deberán ser cumplidos por todos los integrantes de AFAP SURA, colaboradores y cualquier persona que actúe en nombre de la empresa, 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.

Este documento es propiedad de SURA Uruguay, queda prohibido cualquier uso o reproducción total o parcial para fines no autorizados.

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 AFAP SURA 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 AFAP SURA, haciéndose cargo de sus acciones y sus consecuencias.

5. Atención al Cliente.

AFAP SURA ofrece canales de atención a los Clientes para cualquier consulta que éstos deseen efectuar, así como para la recepción de reclamos. Estos canales incluyen al menos: la atención personal en nuestra casa central y sucursales disponibles, atención telefónica a través de la línea gratuita (0800 2327) durante los días hábiles de 9:00 a 17:00 horas, a través del sitio web www.afapsura.com.uy, completando el formulario que se encuentra allí disponible, y otros medios detallados en el sitio web como WhatsApp al 093 660 000. Los canales disponibles son informados a los Clientes a través del sitio web o personalmente, así como también se les informará de ser necesario el procedimiento vigente para la atención de reclamos. Asimismo en el sitio web se encuentra un canal de recepción de denuncias las cuales pueden ser anónimas.

6. Atención de Reclamos.

AFAP SURA informará sobre todos los canales de atención y recepción de reclamos disponibles.
Estos canales incluirán: atención personal, telefónica, por formulario web o por correo electrónico.
AFAP SURA atenderá los reclamos de los Clientes diligentemente, conforme las circunstancias del caso.
En caso de no poder dar respuesta a la consulta o reclamo en forma inmediata se brindará a los Clientes los mecanismos necesarios para la presentación de un reclamo formal.
Los reclamos que no sean resueltos en forma inmediata o que en su defecto cuando la respuesta no sea favorable para el reclamante, serán registrados a fin de facilitar su seguimiento, pudiendo documentar de manera escrita o electrónica la confirmación de la recepción al cliente tal número identificatorio de dicho reclamo.

Este documento es propiedad de SURA Uruguay, queda prohibido cualquier uso o reproducción total o parcial para fines no autorizados.

En dichos casos se informará al cliente el plazo estimado de respuesta, el que no será mayor a quince días corridos desde la fecha de presentado el reclamo, en caso de que el plazo deba ser prorrogado se informará el motivo de la prórroga y la nueva fecha estimada de respuesta.
Todas las respuestas deben estar fundadas en criterios profesionales.
La respuesta del reclamo deberá darse por escrito, existiendo la posibilidad de sustituirla por respuesta telefónica en la medida que AFAP SURA contare con sistemas de grabación de las comunicaciones que satisfagan los requisitos de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad, de acuerdo con las definiciones previstas en el artículo 112.6 de la RNCFP. En caso de que el cliente lo solicite, se deberá expedir una respuesta escrita.
Si el reclamo se considerare injustificado, se informarán los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, además de la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU.
AFAP SURA cuenta con un responsable de atención de reclamos que es comunicado al BCU como personal superior. Este responsable realizará un monitoreo del sistema de reclamos y su efectivo desempeño, de la capacitación de los funcionarios en el tema y de los registros correspondientes.
El procedimiento de reclamos será difundido en el sitio web de AFAP SURA.

7. Tratamiento de la información relativa a los clientes, privacidad y protección de datos.

AFAP SURA se compromete a ofrecerle al cliente:
• Información sobre su cuenta, posibilidades de acceso a la información y explicación en lenguaje sencillo.
• 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.
• Cumplir con a la normativa en materia de información al cliente.
• Cumplir en todo lo dispuesto por las exigencias de la normativa.

Asimismo, en todo momento, aun cuando haya cesado la relación con el Cliente, AFAP SURA tratará su información personal con la mayor prudencia y confidencialidad, y en cumplimiento de la legislación vigente en la materia. Por esta, deberá entenderse cualquier información relativa a nuestros clientes que esté en nuestra posesión.

Dentro de la protección de datos personales se deberá seguir los siguientes lineamientos:

1. Ser transparente en cuanto al manejo de los datos personales de clientes o potenciales clientes.

Este documento es propiedad de SURA Uruguay, queda prohibido cualquier uso o reproducción total o parcial para fines no autorizados.

2. Procesar datos personales solo para fines específicos del negocio y en base a las autorizaciones otorgadas por los clientes a tales efectos.
3. Contar con mecanismos para la actualización de datos personales.
4. Informar a los clientes o potenciales clientes, de los propósitos por los cuales se están procesando sus datos.
5. Permitir el acceso a clientes o potenciales clientes, a sus datos personales y en base a los procedimientos establecidos, así como corregir, eliminar, actualizar sus datos personales.
6. Proteger los datos personales de pérdidas, alteraciones, divulgaciones o accesos no permitidos.
7. No comprar, vender o transferir o de cualquier forma comercializar datos personales o bases de datos de forma verbal o escrita (incluyendo medios electrónicos, magnéticos, ópticos o cualquier otro medio electrónico disponible).
8. No revelar a terceros ajenos a AFAP SURA, datos personales como pueden ser nombres, direcciones, teléfonos, edad, estado civil, estados de cuenta o cualquier otro tipo de información que pueda identificar a una persona o alguna situación particular de ésta, salvo previa autorización de dicha persona.
9. Contar con Clausulas de confidencialidad respectivo para aquellos proveedores que estén manejando datos personales en nombre de AFAP SURA.
10. Revelar datos personales de conformidad con los lineamientos de AFAP SURA, respetando en todo momento los lineamientos ordenados en la materia por la regulación local.

Solo personal autorizado podrá tener acceso a los datos personales y solo pueden ser revelados para un propósito legítimo y previa autorización por escrito para divulgar esta información por parte del cliente o potencial cliente. En caso de que un Ejecutivo detecte alguna violación a lo mencionado, deberá reportarlo de manera inmediata al Delegado de Datos Personales de AFAP SURA.

8. Funcionamiento de los productos.

Compromisos asumidos por AFAP SURA 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:

1. No apartarse de la normativa regulatoria y responder a las indicaciones del BCU.
2. Brindar información al Cliente sobre el estado y evolución del producto adquirido.

Este documento es propiedad de SURA Uruguay, queda prohibido cualquier uso o reproducción total o parcial para fines no autorizados.

3. 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 AFAP SURA.
4. Aplicar comisiones, gastos y/o cargos siempre que correspondan al Cliente.
5. Brindar información continua sobre los rendimientos de los productos ofrecidos.
6. No asumir riesgos que pongan en peligro el capital administrado y/o a la organización misma.
7. Incorporar nuevas tecnologías que permitan un mejor funcionamiento de la organización (potenciando su rendimiento) y facilitar al Cliente el acceso a la información.
8. Capacitar de forma continua a su personal, promoviendo la profesionalización en las tareas de cada área.

Considerando al cliente como el principal activo y razón de ser de la organización, AFAP SURA 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. Conflictos de Interés.

Como política interna, AFAP SURA procurará evitar la existencia o apariencia de conflictos de interés entre sus actividades corporativas y de inversiones o, cuando existe algún conflicto, lo manejará con el fin de asegurar un tratamiento correcto y justo.
Se entiende que hay conflictos de interés, entre otros cuando:

1. Existen intereses contrapuestos entre cualquier colaborador y los intereses de AFAP SURA o de sus clientes, que puedan llevar a aquel a adoptar decisiones o ejecutar actos que van en beneficio propio o de terceros y en detrimento de los intereses de la Institución y/o de sus clientes.
2. Exista cualquier circunstancia que pueda restarle independencia, equidad u objetividad a la actuación de cualquier colaborador y ello pueda ir en detrimento de los intereses de la Institución y/o de sus clientes.

Todos los colaboradores de AFAP SURA, deberán actuar con diligencia y lealtad hacia la empresa y sus clientes, y deberán abstenerse de intervenir directa o indirectamente, en los estudios, actividades,

Este documento es propiedad de SURA Uruguay, queda prohibido cualquier uso o reproducción total o parcial para fines no autorizados.

gestiones, decisiones o actuaciones en los que exista un conflicto de interés, de acuerdo con la definición antes citada.

Ningún colaborador deberá ponerse en una situación en la que sus intereses personales, de inversiones, legales, etc. influyan o den la impresión de influenciar cualquier acción o toma de decisiones, asesoría o consejo que proporcione a nombre de AFAP SURA.
Todo colaborador que tenga conocimiento de circunstancias que puedan dar origen o apariencia de un conflicto de interés deberá de informarlo al área de Legal y Cumplimiento.

10. Atribuciones y Competencias para dar seguimiento al presente Código. Administración y cumplimiento.

La alta gerencia de AFAP SURA por mandato de su Directorio, es responsable de implementar el Código de Buenas Prácticas, verificar su cumplimiento, corregir y sancionar los desvíos.

Será asimismo responsable de informar al Directorio sobre la implementación del Código y las medidas adoptadas para implementar las nuevas prácticas. AFAP SURA se compromete a encarar planes de acción correctivos cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación de las prácticas antes descritas.

11. Difusión y capacitación.

AFAP SURA dará difusión suficiente de este Código a los efectos de su conocimiento debido por parte de directivos y Colaboradores, con la capacitación correspondiente la cual se entenderá comprendida en los cursos de ética que se realizan en forma anual.

Asimismo, el presente Código, estará a disposición de los clientes para su consulta en el sitio web de AFAP SURA

12. Comunicaciones

Ante cualquier información adicional que el cliente pueda requerir, AFAP SURA, pone a disposición el departamento de atención a clientes donde podrá enviar sus comentarios y/o consultas:

• Por mail a la dirección: respuesta@afapsura.com.uy

Este documento es propiedad de SURA Uruguay, queda prohibido cualquier uso o reproducción total o parcial para fines no autorizados.

• Por carta, dirigida a: AFAP SURA, Atte. Atención a Clientes en Plaza Independencia 743, Montevideo.
• Por el teléfono al 0800 SURA (2327) los días hábiles de 09 a 17 horas.
• Presencialmente en nuestras oficinas de atención al público, ubicadas en Plaza Independencia 743, Montevideo o en cualquiera de sus sucursales en el interior del país.

AFAP SURA se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay. Por más información se puede acceder a www.bcu.gub.uy.

13. Vigencia

El presente Código fue aprobado por el Directorio de AFAP SURA en su sesión del día 27 de agosto de 2025.

Este documento es propiedad de SURA Uruguay, queda prohibido cualquier uso o reproducción total o parcial para fines no autorizados.