



# CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

## ANEXO I: CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

# **ÍNDICE:**

**1. INTRODUCCIÓN**

**2. OBJETO**

**3. MECANISMOS DE PRESENTACIÓN DE  
RECLAMOS**

**4. EL RESPONSABLE POR LA ATENCIÓN DE  
RECLAMOS**

**5. EL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE  
RECLAMOS**

**6. ENTRADA EN VIGOR, CUMPLIMIENTO Y  
COMUNICACIONES**

## **1.- INTRODUCCIÓN**

El presente Código de Buenas Prácticas es un Anexo al Código Ético y de Conducta de MAPFRE. Tiene por objeto hacer concretos los principios éticos y de conducta de la institución en lo que refiere al relacionamiento con clientes.

El contenido de este Código debe ser conocido por todos los empleados de MAPFRE. Además, debe ser obligatoriamente difundido y aplicado por todos quienes comercien productos de MAPFRE y por tanto tengan contacto con sus clientes.

## **2.- OBJETO**

En particular, todos los alcanzados por este Código deberán:

- Velar por los intereses de los clientes. Deberán tratarlos justamente, actuando en todo momento con absoluta integridad.
- 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.
- Informar de forma efectiva las principales características de los productos o servicios contratados, incluyendo riesgos cubiertos, las exclusiones relevantes, los mecanismos y plazos para la denuncia de siniestros, etc.
- Los clientes de MAPFRE deben contar con toda la información que estimen necesaria o relevante previo a la contratación de los productos. A dichos efectos, y sin perjuicio del asesoramiento particular que cada cliente pueda recibir de parte de su asesor en seguros o intermediario, se deberá mantener siempre a disposición del público las condiciones generales de todos sus productos así como folletos explicativos de cada cobertura en todas las oficinas comerciales de MAPFRE. Además, se deberá mantener actualizada la página Web, donde estarán disponibles y

fácilmente ubicables (a menos de 4 “clicks” de la página de inicio) las condiciones generales de los productos comercializados por MAPFRE y autorizados por el Banco Central del Uruguay.

- Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia de acuerdo a los más altos estándares de calidad, que exige MAPFRE.
- Adoptar medidas ágiles para la resolución de diferencias con clientes y hacer efectiva la gestión de reclamos, informando de forma eficaz los mecanismos y procedimiento con los que cuenta el cliente y que aquí se describen.
- Evitar vínculos con intermediarios que no cumplan con los estándares técnicos y éticos definidos en este *Código de Buenas Prácticas*.

Todos los empleados y demás alcanzados por este Código deben conocer los derechos de los clientes. En particular, deben conocer que los clientes en cualquier momento pueden dirigir consultas, reclamos y/o quejas mediante los distintos medios de recepción de consultas que dispone MAPFRE.

### **3.- MECANISMOS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

Todo local de MAPFRE en que se atienda al público deberá contar con carteles en los que se dará difusión del sistema de reclamos. También estará publicado en la página web y en los estados de cuenta, en caso de utilizarse. Además, los locales deberán recibir los reclamos escritos de los clientes y dirigirlos al Responsable por la Atención de Reclamos. El personal deberá informar y facilitar al cliente la presentación de un reclamo si así lo pretende.

Concretamente en los locales deberán permanecer disponibles al público formularios para la presentación de reclamos, que deberán incluir el procedimiento que se seguirá y que aquí se describe, con los plazos establecidos. Esos formularios se completarán en dos vías y estarán numerados para la correcta identificación de cada Reclamo. El funcionario que lo reciba deberá colocar en él la fecha y hora de recepción.

En el formulario constará también que, en caso de que MAPFRE no de respuesta al Reclamo planteado, el cliente podrá acudir a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

Además de ese mecanismo, todos los clientes podrán emplear cualquiera de los siguientes medios para la presentación de reclamos:

- Carta dirigida al domicilio de MAPFRE *Juncal 1385, Piso 1, Montevideo*
- Comunicación escrita a través del portal Web de MAPFRE:  
(<http://www.mapfre.com.uy/contacto.php>)
- Correo electrónico a la siguiente dirección corporativa:  
[info@mapfre.com.uy](mailto:info@mapfre.com.uy)

#### **4.- EL RESPONSABLE POR LA ATENCIÓN DE RECLAMOS**

MAPFRE designará, a través de su Comité de Dirección, un Responsable por la Atención de Reclamos. Ese Responsable será quien controlará el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor así como el cumplimiento de las buenas prácticas establecidas en el presente documento.

Con ese fin, se realizarán controles aleatorios y de constatare incumplimientos y/o denuncias por parte de los Clientes, se actuará con la debida diligencia, transparencia y rapidez.

#### **5.- EL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS**

Una vez presentado un reclamo por alguno de los canales anteriormente descritos, deberá seguirse el siguiente procedimiento:

- Envío de copia del Reclamo al Responsable de la Atención de Reclamos en un plazo no mayor a dos días hábiles. El asunto del correo será el número de formulario que identifica el reclamo y la fecha de presentación. A estos efectos se creará una casilla de correo electrónico.

- Dentro de los 15 días corridos siguientes a la presentación del Reclamo, MAPFRE dará una respuesta al cliente por correo electrónico en la casilla que deberá denunciar éste en el formulario.
- En la respuesta podrá diferirse una solución definitiva al Reclamo planteado en caso de que la complejidad así lo amerite, para un plazo no mayor a 15 días.
- Además de la respuesta al cliente, el Responsable de Atención a Reclamos, en caso de que detecte el incumplimiento de alguna de las pautas aquí establecidas, dará noticia inmediata al Comité de Dirección para que, con el respectivo informe del Departamento de Recursos Humanos o del Departamento Comercial, adopten las medidas que consideren oportunas.

## **6.- ENTRADA EN VIGOR, CUMPLIMIENTO Y COMUNICACIONES**

El presente documento entrará en vigor el día hábil inmediato siguiente al de su aprobación por parte del Directorio de MAPFRE. Será obligatorio para todo el personal de MAPFRE así como para todos los demás terceros que—en relación comercial con MAPFRE—traten con sus clientes.

El incumplimiento de este Código será considerado una falta grave de los empleados de MAPFRE. Su cumplimiento será también una obligación esencial para quienes contraten con MAPFRE y traten con sus clientes. Por tanto, el incumplimiento a cualquiera de estas cláusulas será considerado un incumplimiento grave de contrato, será considerado justa causa y habilitará la rescisión inmediata de la relación contractual sin que MAPFRE deba indemnización alguna y debiendo responder el incumplidor por los daños y perjuicios ocasionados a MAPFRE y a sus clientes.

El departamento de Recursos Humanos será el responsable de comunicarlo a todos los empleados de MAPFRE. El Departamento Comercial será el responsable de comunicarlo a todas las personas y empresas que teniendo

vínculo comercial con MAPFRE traten directamente con sus clientes. Además, deberá asegurarse de la efectiva realización de las medidas aquí establecidas en cada uno de los locales de la compañía. Los departamentos de Recursos Humanos y Comercial deberán realizar un seguimiento del efectivo cumplimiento de las medidas aquí dispuestas y elevarán al Responsable de Atención a Reclamos y éste al Comité de Dirección los incumplimientos que se constaten.

-- o O o --