



# **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 colaboradores 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 con 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 colaboradores 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 de acuerdo con la normativa vigente y sus políticas corporativas.

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

Todos los clientes de MAPFRE podrán emplear cualquiera de los siguientes medios para la presentación de reclamos:

- Comunicación escrita a través del siguiente [Enlace](#).
- Presencial en todas nuestras oficinas.
- Correo electrónico a la siguiente dirección corporativa: [info@mapfre.com.uy](mailto:info@mapfre.com.uy).
- En forma telefónica llamando al siguiente número T +598 2915 5555.

Todos los reclamos que no puedan ser solucionados inmediatamente a favor del cliente, serán ingresados en la plataforma de Sistema de Seguimiento de Reclamos.

A excepción de los reclamos ingresados a través de la página web, donde el cliente podrá ingresar su reclamo directamente a la plataforma, todas las otras formas de comunicación serán ingresadas por el receptor de la Compañía siguiendo el mismo procedimiento de Formulario de Reclamo Electrónico.

Todos los formularios, con excepción de los ingresados a través de la página web, serán entregados al Cliente con la constancia de recepción indicando fecha, hora y plazo de respuesta y se le asignará un número de referencia para identificarlo de acuerdo con la plataforma de Sistema de Seguimiento de Reclamos. En el caso de los reclamos ingresados por la web, el Cliente recibirá inmediatamente confirmación de la recepción con los mismos datos y un correo electrónico a la casilla de correo constituida en el Formulario de Reclamo con la misma información.

Con el número de reclamo el Cliente podrá consultar el estado del reclamo durante su tratamiento.

En toda reclamación, cualquiera sea la forma de comunicación, deberá quedar registrado un contacto (teléfono particular o móvil, dirección de correo o domicilio) para comunicarse posteriormente con el cliente.

Todo local de MAPFRE en que se atiende al público deberá contar con carteles en los que se dará difusión del sistema de reclamos, la existencia del procedimiento de atención de reclamos y las vías a través de las cuales se pueden formular los reclamos, así como de la posibilidad de trasladar los reclamos a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay en caso de que la institución no le dé respuesta o esta sea insatisfactoria. También estará publicado en la página web y en los estados de cuenta, en caso de utilizarse.

El personal deberá informar y facilitar al cliente la presentación de un reclamo si así lo pretende.

En las oficinas 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.

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

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

MAPFRE designará, a través de su Directorio, un Responsable por la Atención de Reclamos comprendido en la categoría de personal superior. 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 constatarse 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**

Se deberá cumplir con este procedimiento en todos los casos en los que un reclamo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente.

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

- Ingreso del reclamo a la plataforma de Sistema de Seguimiento de Reclamos.
- Inmediatamente el cliente recibirá un número de referencia que identifica su reclamo y un correo electrónico con la misma información a la casilla de correo constituida en el Formulario de Reclamo.
- Los reclamos serán analizados por las direcciones de área correspondientes de acuerdo con lo especificado en el reclamo y se dará respuesta fundada por escrito.
- El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo. Si la naturaleza del reclamo lo amerita, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos. En ese caso, se comunicará por escrito los motivos de la prórroga.
- Si el cliente considera la respuesta insatisfactoria se le comunicará que podrá dirigir su reclamo a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.
- 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 y/o al Directorio para que, con el respectivo informe del Departamento de Personas y Organización 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 y los intermediarios, 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 colaboradores 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 Personas y Organización será el responsable de comunicarlo a todos los colaboradores de MAPFRE. El Departamento Comercial será el responsable de comunicarlo a todos los intermediarios y 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 Personas y Organización 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 --