



Código de Buenas Prácticas

AFISA SURA VERSIÓN 2014

El presente documento es aplicable a AFISA SURA 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 AFISA 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

AFISA 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 el Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del libro IV – Protección al usuario de Servicios Financieros de la Recopilación de Normas de Mercado de Valores.

El presente Código plasma el compromiso de AFISA 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 AFISA 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 AFISA 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 AFISA 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 AFISA 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 AFISA SURA y cualquier persona que actúe en representación de AFISA 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

AFISA 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.sura.com.uy) completando el formulario que allí se encuentra disponible.

- Atención Telefónica a través de la línea gratuita 0800 SURA (7872) todos los días hábiles de 9 a 17 horas.

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

6. Atención de Reclamos

AFISA 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 AFISA SURA.

Dicho Procedimiento de Atención de Reclamos está disponible en la página web de AFISA 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 AFISA 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 AFISA SURA y de llevar los registros correspondientes.

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

7.1 Información al Potencial Cliente previa a la suscripción de cuotapartes (creación de una cuenta).

El potencial cliente deberá recibir información previa sobre: los productos y servicios prestados por la Institución, finalidad perseguida, elementos de seguridad, condiciones y consecuencias de la suscripción, características de cada uno de los productos, tanto beneficios, rentabilidad obtenidas, riesgos posibles y costos que ésta pudiera originar, debiendo desde ya advertírsele de manera detallada las condiciones para realizar retiros (rescates) de dinero y sobre las condiciones para la finalización de la relación.

De esta forma, se ofrecerá al potencial cliente el asesoramiento que le permita evaluar su decisión de inversión dentro de las opciones que mejor se adapten a su situación.

Se le ofrecerá folletería y/o material ilustrativo que faciliten el entendimiento. Asimismo, todo Cliente deberá suscribir las Condiciones Generales de contratación con AFISA SURA donde se le explica de forma clara y suficiente

aspectos secundarios de la relación comercial no contemplados en el Reglamento del fondo de inversión en el que ha adquirido cuotapartes.

7.2 Información al Cliente.

AFISA SURA enviará al cliente con la periodicidad que el Reglamento del Fondo de Inversión que hubiese adquirido lo indique el Estado de Cuenta vía correo electrónico.

Toda vez que el Cliente requiera información por escrito de su estado de cuenta o saldo de cuotapartes para presentarlo por escrito a cualquier institución deberá requerirlo por escrito a AFISA SURA quien emitirá un documento dirigido a dicha institución, entregándolo al cliente o presentándolo directamente en dicha institución, a elección del Cliente.

AFISA SURA velará en todo momento por la confidencialidad de la información del Cliente amparada por los textos normativos aplicables e implementando controles para evitar cualquier acceso no autorizado a la misma.

7.3 Reglamento del Fondo de Inversión y Constancia de su Recepción. Condiciones Generales de Contratación.

AFISA SURA entregará a todo Cliente el Reglamento del fondo de inversión del cual ha adquirido cuotapartes debiendo el Cliente firmar una constancia de entrega de dicho Reglamento.

Adicionalmente, todo Cliente deberá suscribir las Condiciones Generales de Contratación de AFISA SURA en las cuales se regulan aspectos no contemplados en el mencionado Reglamento relativos a la relación comercial (por ejemplo: información amparada por secreto bancario, manejo de datos personales, grabación de llamadas por parte de Atención al Cliente, etc.).

7.4 Finalización de la relación. Cierre de cuentas.

AFISA 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, AFISA 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.

Adicionalmente, AFISA SURA asumirá compromisos con el Cliente en las diversas etapas de su relación, en la que se pueden distinguir distintos momentos:

- a) Depósitos de dinero: se informará detalladamente las distintas formas de realizarlos, recordándole al Cliente su obligación de dar aviso a la Institución, haciendo llegar el comprobante del mismo para poder acreditar el dinero en su cuenta. Una vez realizado esto, AFISA SURA deberá coordinar esfuerzos en la interna para asegurarle al Cliente que el mismo sea cargado en forma correcta.
- b) Fondos: Cada Fondo de Inversión tiene sus características y evolución propia, por lo que las variaciones en la rentabilidad de los mismos, la composición de sus activos, su evolución patrimonial serán informados al Cliente a través de la página web. A su vez, el Cliente tendrá la posibilidad de llamar en cualquier momento al 0800 SURA (7278) para realizar las consultas que tenga, tanto en material financiera como de cualquier otra índole.
- c) Retiros de dinero: Por reglamento, y en la medida que el producto suscrito lo permita, AFISA SURA cuenta con plazos a cumplir desde el momento que el Cliente solicita un retiro de dinero de su cuenta hasta el momento que el mismo es concretado. Los plazos están estipulados en el reglamento que es entregado a cada cliente, de acuerdo al producto que se halla comercializado.

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

El Gerente General de AFISA SURA es el responsable de implementar el Código de Buenas Practicas, 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 AFISA 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 AFISA SURA así como en todas sus sucursales

(tanto en Montevideo como en el Interior) y en su sitio de Internet (www.sura.com.uy).