

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

VALORES FUNDACIONALES:

- **Confianza** en la actividad aseguradora como herramienta clave para el desarrollo económico y el progreso social.
- **Cooperación**, como principio para dar solución a los problemas humanos.
- **Fidelidad** a nuestro origen regional y nacional.
- **Conocimiento, responsabilidad y vocación** de servicio como virtudes superiores del accionar individual y colectivo.
- **Convicción** de que el único crecimiento sustentable es el que, orientándose al bien común y basándose en el mérito de las decisiones y esfuerzos colectivos, trae prosperidad a la mayor cantidad de personas.

VALORES DE LA GESTIÓN:

- **Visión estratégica**, como arte de proyectarse exitosamente en el tiempo y el espacio.
- **Solvencia y liquidez** para garantizar en tiempo y forma el total respaldo a los compromisos asumidos.
- **Focalización Orientación y cercanía** con el cliente asociado como razón de ser.
- **Excelencia operativa** y en los servicios.
- **Orientación al logro y la calidad**, con adecuadas mediciones de desempeño.
- **Innovación y creatividad** como principales generadores de valor.
- **Incentivo** a la profesionalidad, la capacitación y el trabajo en equipo.
- **Atención personalizada.**
- **Equidad, lealtad y fidelidad** en el trato laboral y comercial.
- **Responsabilidad, autonomía y compromiso** de las personas miembros y colaboradores.
- **Sinergia** entre las personas, políticas y programas, aglutinando y unificando visiones y esfuerzos como clave en la cultura organizacional.
- **Mejora continua y aprendizaje permanente**, como filosofía no sólo de trabajo sino de vida.

VALORES SOCIALES CONSTITUTIVOS:

- **Preocupación** por la gente y su desarrollo.
- **Respeto** a las ideas y creencias de cada persona.
- **Apertura al diálogo y la comunicación** para construir interacciones altamente productivas.
- **Innovación** social e institucional significativa, no sólo en lo administrativo y tecnológico.
- **Ética y responsabilidad social** aplicada a todas las relaciones institucionales, empresarias, profesionales e interpersonales.
- **Información, credibilidad y transparencia** en el accionar.
- **Confianza mutua y lealtad** entre todos sus integrantes.
- **Compromiso con la comunidad**, la cultura y el medio ambiente individual y colectivo.

RELACIONAMIENTO CON CLIENTES

EN EL RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, LA COMPAÑÍA SE COMPROMETE A:

- › Cumplir con el marco normativo vigente para las buenas prácticas de empresas aseguradoras exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios. Velar por los intereses de nuestros clientes, brindándoles un trato justo y actuando con integridad.
- › Proveer mecanismos que permitan nutrir al cliente con toda la información relacionada a los productos y servicios que comercializa la compañía, sus características y cómo proceder en caso de siniestros.
- › Brindar información clara y precisa sobre la cobertura del seguro que contrata, sus derechos y obligaciones, primas y otros cargos.
- › Proporcionar información sobre riesgos cubiertos, exclusiones, mecanismos y plazos para la denuncia de siniestros.
- › Asegurar la confidencialidad de la información de los asegurados en cumplimiento de las leyes vigentes.
- › Contar con mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes y para la gestión de reclamos por siniestros.
- › Ejecutar los compromisos asumidos con los clientes con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y honradez en las acciones.
- › No mantener vínculos con intermediarios que no cumplan con los estándares técnicos y éticos definidos por la aseguradora

INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS

INFORMACIÓN A BRINDAR A LOS CLIENTES ANTES Y DURANTE LA RELACIÓN CONTRACTUAL:

- › Proveer a través de los canales aplicables toda información relevante que cada cliente deba conocer previo a contratar su seguro. De esta manera, los clientes conocerán el alcance de manera clara, suficiente, veraz y oportuna de cada una de las coberturas de seguros así como sus principales exclusiones y limitaciones. Asimismo, estarán a su disposición en nuestras sucursales y página web www.sancorsegueros.com.uy, las condiciones de las pólizas vigentes. Por medio de la plataforma www.misseguerosonline.com.uy los asegurados acceden, mediante una clave de acceso, a sus coberturas contratadas.
- › Se asegurará de que los términos y condiciones de los contratos cumplan con toda la normativa vigente y que los condicionados de las pólizas hayan sido debidamente comunicados a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

ATENCIÓN DE RECLAMOS

Sancor Seguros ofrece distintas alternativas de contacto para atender requerimientos de Clientes, canalizando consultas, recepcionando reclamos, quejas y sugerencias y, en general, cualquier consulta relativa a la oferta de productos y servicios, pre y post venta. Atención personalizada en nuestra Casa Central de Montevideo cita en Rincón 493 o en interior del país donde la Compañía tiene presencia a través de sus sucursales.

Atención telefónica de carácter general al teléfono 0 800 2543. 2915.

Atención telefónica especializada, para casos de asistencia mecánica y atención de siniestros al teléfono 0 800 8500.

Vía Internet a través de la página web de la Compañía www.sancorsegueros.com.uy, donde se pueden canalizar consultas y reclamos, por medio de la casilla electrónica: info@sancorsegueros.com.uy

Esta información así como los procedimientos disponibles están informados en el Portal Web de la Compañía.

Respecto de los reclamos, éstos serán atendidos diligentemente, conforme a las circunstancias de cada caso y, cuando no sea posible dar una respuesta inmediata, se procederá a canalizar el mismo a un equipo especializado quien deberá estudiar el caso y proveer una respuesta.