



CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DEL BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO

Aprobado por RD 988/2015 del 9.12.2015 con modificaciones

CAPÍTULO 1

Disposiciones generales

Objeto

El Código de Buenas Prácticas tiene por objeto establecer los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento que se esperan de todos los funcionarios del Banco de Seguros del Estado y empresas proveedoras de servicios y productos del Ente, en las relaciones que establezcan con sus clientes.

Alcance

Las buenas prácticas contenidas en el presente Código son aplicables a todos los funcionarios del BSE con independencia de la naturaleza jurídica del vínculo laboral, incluyendo a su Directorio, como así también a intermediarios, proveedores y demás colaboradores.

CAPÍTULO 2

Compromisos Institucionales con los Clientes

El cliente es el destinatario natural de toda actuación del BSE, por lo que el deber principal de los funcionarios es orientarse a servir a los clientes y con ello optimizar los resultados económicos y sociales del BSE.

En términos generales, el BSE se compromete a cumplir con lo establecido en el cap. 2 de nuestro Código de Ética, y de esta forma:

- 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 ofrecen, 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 las costumbres del negocio.
- d - Informar sobre las principales características de los productos o servicios contratados, incluyendo riesgos cubiertos, exclusiones y mecanismos y plazos para la denuncia de siniestros, mediante una forma de comunicación efectiva distinta de la póliza.
- e - No mantener vínculos con intermediarios que no cumplan con los estándares técnicos y éticos definidos por la aseguradora.

- f - Velar por una visión de la organización de largo plazo y sustentable, incorporando consideraciones de orden social y ambiental en la definición de los negocios y operaciones. Definir un sólido compromiso con la responsabilidad social corporativa, definiendo políticas y procedimientos frente a trabajadores, proveedores, clientes, competidores y sociedad en general.

Servicio de Atención de reclamos, quejas y sugerencias

El BSE cuenta con un servicio de Reclamos Quejas y Sugerencias (RQS) que se orienta a velar por los derechos de los clientes, escuchando su opinión con el objetivo de satisfacer sus necesidades y mejorar nuestros procesos y productos. Las vías de recepción de dichas incidencias son: carta postal, buzonerías, casillas institucionales, Teleservicios (1998), y a través del sitio web: <http://www.bse.com.uy/inicio/contacto/reclamos-quejas-sugerencias/>.

Canales internos

Los funcionarios deberán comunicar al Oficial de Cumplimiento, sin temor a repercusiones negativas, cualquier situación que ocurra en el BSE y que pueda ser considerada contraria con las disposiciones del presente Código. Sin perjuicio del canal de reporte definido, los empleados tienen el derecho de contactar a los directores del BSE.

Notificaciones

Los funcionarios, intermediarios, proveedores y demás colaboradores deben notificarse en forma expresa del Código de Buenas Prácticas adoptado y sus modificaciones.

Difusión

El Código de Buenas Prácticas estará a disposición de los clientes para su consulta en los locales de la institución, de los intermediarios y en su sitio web: <http://www.bse.com.uy>