

Contenido

- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Reglas y principios
- Compromiso con clientes
- Consideraciones generales sobre productos y servicios
- Procedimiento de atención de reclamos
- Difusión y consultas

Objeto

AIG ha elaborado este Código de Buenas Prácticas con el fin de establecer las buenas prácticas comerciales referidas a los distintos productos ofrecidos, en cumplimiento con lo establecido en el Capítulo II, Libro IV, Título I de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros de la Superintendencia de Servicios Financieros.

Enmarcado dentro de los lineamientos del Código de Conducta adoptado por el Grupo, en el presente encontrarán los principios y valores generales que rigen las actuaciones y estándares de comportamiento que se espera de los integrantes de AIG.

De esta manera, a través de este Código se intenta brindar a los Clientes una guía de cómo se espera que AIG actúe respecto de éstos y los productos y servicios contratados.

Ámbito de aplicación

El presente el Código de Buenas Prácticas está dirigido a todos los empleados de la organización, incluyendo el personal superior, así como a todos los intermediarios de AIG.

A los efectos del presente, el término "Cliente" se aplica a cualquier persona física o jurídica que adquiera productos de AIG.

Reglas y Principios

En AIG estamos comprometidos a conducir nuestras actividades comerciales observando las leyes y los decretos aplicables, así como las normas generales e instrucciones particulares dictadas por la Superintendencia de Servicios Financieros, siempre guiados por los valores corporativos que nos caracterizan, esto son: [el estricto cumplimiento de la ética, la legalidad y la transparencia](#).

En este sentido, AIG asume el compromiso de informar al Banco Central Del Uruguay acerca de las infracciones a las referidas regulaciones de las que tenga conocimiento.

En la esencia de nuestro negocio se encuentra la promesa de que respaldaremos nuestros productos y servicios. Esta promesa se funda en los valores y principios básicos que guían a AIG y que han sido desplegados en el Código de Conducta y Ética del Grupo. Estos principios son:

- [Integridad y diligencia debida](#)
- [Probidad e imparcialidad](#)
- [Equidad](#)
- [Lealtad y prudencia](#)



- Intereses de las partes
- Honestidad
- Confidencialidad

Compromiso con Clientes

En su relacionamiento con los Clientes AIG se compromete a:

- i. Ceñirse a las buenas prácticas de empresas aseguradoras que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.
- ii. Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- iii. 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 capaces de inducirlos al error.
- iv. Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus Clientes de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
- v. Informar sobre las principales características de los productos o servicios contratados, incluyendo riesgos cubiertos, las exclusiones más relevantes y mecanismos y plazos para la denuncia de siniestros, mediante una forma de comunicación efectiva diferente de la póliza.
- vi. Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes y para la gestión de reclamos por siniestros.
- vii. No mantener vínculos con intermediarios que no cumplan con los estándares técnicos y éticos definidos por la aseguradora. AIG se compromete a capacitar a los intermediarios en el conocimiento de los productos que AIG comercializa.
- viii. Otorgar absoluta prioridad al interés de los Clientes con el fin de evitar conflictos de interés.
- ix. Ejecutar los compromisos asumidos con los Clientes con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad.
- x. Publicitar el presente Código y promover su divulgación en las comunicaciones con los Clientes, proporcionando copias a quien así lo requiera.

Consideraciones generales sobre productos y servicios

Información a brindar a los Clientes antes y durante la relación contractual.

- i. AIG proveerá 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 oficinas y página web, los textos de las pólizas vigentes.
- ii. AIG 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.
- iii. AIG se compromete a brindar toda la información necesaria para la correcta diligencia de la atención de los siniestros.
- iv. AIG mantendrá versiones impresas de las Condiciones Generales de Póliza a disposición de los Clientes que así lo requieran, sin costo ni obligación de contratar.

Procedimiento de Atención de Reclamos

AIG ofrece canales de atención al Cliente para realizar consultas o reclamos. Los reclamos podrán presentarse por escrito en nuestras oficinas ubicadas en Colonia 999, Montevideo, o por vía telefónica llamando al 29000330

En todos los casos en que un reclamo no pueda ser solucionado en forma inmediata, AIG brindará a sus Clientes las indicaciones necesarias para la presentación de un reclamo formal a través de la presentación de un formulario. El formulario para la presentación del reclamo (que incluye información sobre el procedimiento) se encuentra a disposición en nuestras oficinas (Colonia 999) y en nuestra página web.

Luego de presentado el reclamo se le entregará al Cliente una constancia de recepción que incluirá: fecha y hora, número identificador y plazo de respuesta.

La decisión respecto del reclamo será informada al Cliente por escrito, correo electrónico o mediante comunicación telefónica (con sistema de grabación de la comunicación). AIG expresará los fundamentos de la decisión e informará al Cliente de la posibilidad de concurrir a la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.



El procedimiento de atención de reclamos y las vías a través de las cuales se pueden formular los mismos serán difundidos a través de carteles en las oficinas de AIG y en la página web de la empresa.

El procedimiento antes establecido no aplicará para la gestión de siniestros.

Difusión y consultas

Los empleados e intermediarios de AIG serán notificados en forma expresa sobre la adopción de este Código. Las modificaciones al presente también serán notificadas en forma expresa.

Los notificados se comprometerán a velar por el cumplimiento del Código y a denunciar cualquier contravención.

El Código quedará a disposición de todo interesado para su consulta en los locales de AIG y en su página web. Cualquier inquietud, consulta, informe sobre incumplimiento de las políticas de AIG o las leyes y regulaciones aplicables, solicitamos a los empleados e intermediarios se dirijan al Responsable de Cumplimiento designado.

Cuando se use en este Código, "AIG" hace referencia a American International Group, Inc. y sus subsidiarias en todo el mundo. Las divisiones comerciales y jurisdicciones comerciales de otras partes del mundo pueden utilizar otros Códigos siempre que sean consistentes o más estrictos que este Código. Esos Códigos pueden imponer responsabilidades adicionales a los empleados de aquellas divisiones comerciales y jurisdicciones comerciales. Cualquier inquietud sobre posibles conflictos entre una disposición de este Código y las leyes locales debe ser elevada a la Oficial Local de Cumplimiento.