



Código de  
Buenas Prácticas  
FAR Compañía de Seguros S.A.

## Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
3. COMPROMISOS CON LOS CLIENTES.....	4
4. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN.....	5
5. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECEPCIÓN DE RECLAMOS.....	6
6. CONSIDERACIONES GENERALES PARA PRODUCTOS.....	7
6.1. Información a brindar a los clientes antes y durante la relación contractual.....	7
6.2. Funcionamiento de los productos.....	8
6.2.1. <i>Intereses, comisiones y cargos</i> .....	8
6.2.2. <i>Información relativa a depósitos vista, plazo, cuentas corrientes, tarjetas de crédito y otros créditos</i> .....	9
6.2.3. <i>Uso seguro de las tarjetas magnéticas y otros instrumentos electrónicos</i> .....	10
6.3. Cancelación del Servicio.....	10
7. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES...11	
8. ACTUALIZACIÓN DEL PRESENTE CÓDIGO.....	11
9. ADMINISTRACIÓN Y CUMPLIMIENTO.....	11
10. DE FORMA.....	12
11. VIGENCIA.....	12

### 1. INTRODUCCIÓN

El presente Código de Buenas Prácticas (en adelante, el “Código”) ha sido elaborado con el fin de seguir promoviendo las mejores prácticas en FAR CÍA. DE SEGUROS S.A. (en adelante “la Compañía”) y en cumplimiento de lo establecido por el Título I del libro IV de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros Capítulo II. CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS enmarcándose en todo lo dispuesto por el Código de Ética de la Compañía, operando de complemento del mismo.

La implementación del presente Código, habrá de contribuir con la transparencia de la información en la prestación de nuestros servicios.

El Código reconoce que las relaciones que nacen con la celebración de contratos (Pólizas) y el alcance de las diferentes coberturas que se contratan conllevan un contenido ético que excede los compromisos formales en cuanto al relacionamiento con el cliente.

Sabedores que las condiciones que brinda una economía de mercado en la que prevalece la competencia es el marco más favorable para que los derechos del Cliente queden plenamente asegurados.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de la Compañía de mejorar la transparencia y veracidad en la información suministrada al Cliente así como la calidad de la o las Coberturas que se brindan.

El Código establece un estándar de buenas prácticas y refleja el compromiso de la Compañía en la mejora permanente de la calidad de sus servicios. El presente Código implica el compromiso de adecuar nuestra conducta a las reglas manifestadas en él y cumplir fiel y lealmente las obligaciones que se contraen, respetando los derechos del Cliente. Asimismo, el Código intenta brindar una referencia orientadora al Cliente, haciéndole saber cómo se espera que la Compañía actúe en relación a los productos y/o servicios contratados, tanto en el cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentarse.

## **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El Código se aplicará a FAR Compañía de Seguros S.A. y tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación contractual entre el Cliente y la Compañía en la o las diferentes coberturas que se contratan.

En el mismo se estipulan los principios y valores generales que rigen las actuaciones y estándares de comportamiento ético que se espera de todos los funcionarios de nuestra Institución en sus relaciones con los Clientes.

## **3. COMPROMISO CON LOS CLIENTES**

En su relacionamiento con los Clientes nuestra Institución se compromete a:

- a) Ceñirse a las buenas prácticas que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.
- b) Velar por los intereses de los Clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- c) Brindar a los Clientes toda la información necesaria de los productos, servicios y coberturas que se ofrecen en forma clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean susceptibles de inducir al error.
- d) Brindar un asesoramiento diligente de acuerdo con los usos y costumbres de la Compañía.
- e) Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso o afectación de Pólizas o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva y complementaria al contrato (Condiciones Generales de la Póliza).
- f) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.
- g) Publicitar la existencia del presente Código y promover su divulgación en las comunicaciones con los Clientes proporcionando copias a quien lo requiera.
- h) Utilizar en los contratos que celebremos con los Clientes cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los contratos y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes.
- i) Ejecutar los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad, responsabilidad, idoneidad y probidad.

#### **4. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN**

En las promociones de Coberturas o Productos y Servicios que se efectúen mediante comunicaciones dirigidas al público en general, informaremos con precisión y claridad el plazo de vigencia de la oferta, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otra información que pueda resultar necesaria para una mejor comprensión por parte de los interesados.

Asimismo al momento de contratar una nueva Cobertura, Producto o Servicio la Compañía se compromete a:

a) Proporcionar a los Clientes de manera transparente, información clara y suficiente sobre la nueva Cobertura, Producto o Servicio que la Compañía ofrece. La información incluirá las características esenciales de cada nueva Cobertura, Producto o Servicio incluyendo las cargas para el Asegurado que implique su afectación.

b) Informar a los Clientes los cargos, gastos y demás características de los seguros que se contraten.

c) Informar al momento de la contratación a los Clientes los recaudos a tomar para una mejor protección de los productos que está adquiriendo.

d) Comunicar a los Clientes de los requisitos que la Compañía establece para acceder a una nueva Cobertura, Producto o Servicio.

e) Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para la nueva Cobertura, Producto o Servicio (Ejemplo: Internet, Tool Free, email, etc.).

f) Informar a los Clientes las exclusiones a la nueva Cobertura, Producto o Servicio o la posibilidad de ser disminuidas, restringidas, canceladas o no renovadas por parte de la Compañía, siempre que ello estuviese fundado en normativa vigente o estuviese contractualmente pactado.

g) Mantener en el área de atención al público de su casa central un cartel o pantalla con caracteres claramente visibles, o impresos, donde consten las Coberturas, Productos o Servicios que se ofrecen.

h) Exhibir en la casa central en carteles o pantallas, en caracteres visibles beneficios extraordinarios en forma oportuna (Promociones, Descuentos, etc.)

i) Brindar a cada cliente un impreso con información sobre todas las Coberturas, Productos o Servicios, límites de Cobertura o Capital Cubierto, asimismo aquellos importes que el Cliente deberá abonar a terceros distintos de la Compañía, directamente relacionados con la contratación de la Cobertura, Producto o Servicio. Esta información será actualizada, suficientemente detallada y clara, de forma que el Cliente pueda conocer el costo total de las operaciones, y comparar entre las distintas alternativas ofrecidas en el mercado.

En caso que el valor de cualquiera de los importes informados pueda variar, se señalará claramente tal eventualidad y la forma de comunicar dichas variaciones, pudiendo hacerse referencia a las cláusulas de las Condiciones Generales o Particulares de la Póliza que los regulan.

Dicha información actualizada también constará en nuestro sitio en Internet junto a la información sobre las Coberturas, Productos o Servicios que la Compañía ofrece.

j) Mantener a disposición de los posibles Clientes, en el área de atención al público de nuestra casa central las Condiciones Generales de la Póliza, Impresos y formularios que se utilicen para la contratación de las Coberturas, Productos o Servicios que la Compañía ofrece. A

solicitud de los posibles Clientes, se les entregará, sin costo ni obligación de contratar, una versión impresa de las Condiciones Generales de la Póliza o contratos de adhesión. Todos los contratos de adhesión como las Condiciones Generales de la Póliza que nuestra Compañía utilice, estarán a disposición del público, para permitir su lectura previa, en nuestro sitio en Internet, junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos, y agregada una copia cuando se celebren Seguros Nuevos.

## **5. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECEPCIÓN DE RECLAMOS**

La Compañía dispone de varias vías de atención a los Clientes para cualquier consulta que éstos deseen efectuar, así como para la recepción de reclamos. Estas vías incluyen al menos: la atención personal en nuestra casa central, atención telefónica, a través del correo electrónico específico e informado, a partir del sitio Web u otro medio idóneo. Las vías disponibles son informadas a los Clientes a través del sitio en la Web o personalmente, así como también se les informará el procedimiento vigente para la atención de reclamos. La Compañía atenderá los reclamos de los Clientes diligentemente, conforme las circunstancias del caso lo permitan. En caso de no poder dar respuesta a la consulta o reclamo en forma inmediata se brindará a los Clientes los mecanismos necesarios para la presentación de un reclamo formal.

Los reclamos que no sean resueltos en forma inmediata serán registrados a fin de facilitar su seguimiento. En dichos casos se informará al cliente el plazo estimado de respuesta, el que no será mayor a quince días hábiles desde la fecha de presentado el reclamo, en caso de que el plazo deba ser prorrogado se informará el motivo de la prórroga y la nueva fecha estimada de respuesta. Asimismo se asesorará al cliente que para el caso de discrepancias o disconformidad con la respuesta, podrá recurrir o presentar el reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

## **6. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LAS COBERTURAS OFRECIDAS**

### **6.1. Información a brindar a los clientes antes y durante la relación contractual.**

**I** – Se le entregará al Cliente un Impreso con destaque de aquellas condiciones de mayor relevancia, así como de las posibles exclusiones a la Cobertura contratada.

**II - Contrato:** Las Coberturas, Productos y Servicios que la Compañía ofrece estarán regidos por Pólizas, Contratos o Notas de Cobertura cuando se trate de Adicionales a una cobertura principal. La Compañía se asegurará que dicha documentación cumpla con toda la normativa vigente que los afecte.

Todos los términos y condiciones establecidas en las Condiciones Generales de la Póliza operan en un todo de acuerdo a un contrato de adhesión acordados por medio de la

suscripción de las Condiciones Particulares de la Póliza (Frente de Póliza) o por cualquier medio legal vigente y establecerán sus derechos y responsabilidades en forma clara y precisa.

**III - Modificaciones a la Póliza:** En el mundo de los seguros las modificaciones que sufra un Contrato (Póliza) cuando estas se disponen desde la Compañía operan a la renovación o inicio de vigencia de una Póliza, dichas modificaciones son informadas al cliente correspondiendo su consentimiento expreso, asimismo los Clientes dispondrán de un proceso a efectos de plantear sus objeciones o no renovar el contrato.

Cuando las modificaciones al Contrato son planteadas por el Cliente se definen como Endosos.

**IV De los Endosos:** Se realizarán de acuerdo a la variación de la Cobertura y los Riesgos que esta ampara, sean para disminuirlos o para ampliarlos, o por un cambio en el bien asegurable en los contratos suscritos con los clientes. Dichas modificaciones serán debidamente informadas al cliente, solicitando cuando corresponda su consentimiento expreso. Sin perjuicio de lo anterior, la Compañía podrá aceptar o renunciar a tomar el riesgo planteado por el Cliente.

Asimismo la Compañía dispone de las vías de atención comprometiéndose a ofrecer a los Clientes un servicio de atención remota (telefónica y/o por Internet), donde podrán consultar los datos, las condiciones y los vencimientos de sus Pólizas.

**V - Renovaciones de Pólizas** Aproximadamente 30 días antes del vencimiento de una Póliza de acuerdo a la vigencia anual, la Compañía envía al Domicilio que consta en las Condiciones Particulares un impreso denominado “AVISO DE VENCIMIENTO” en donde constan los datos del bien asegurable y el Premio (Precio del Seguro) para la nueva vigencia, una vez renovado el Seguro se le enviará la documentación correspondiente que refleje el Seguro contratado, Certificado de Seguro Obligatorio, sticker de control, Cédula Verde (Póliza Convenida de Circulación Regional) y toda otra documentación que se vincule al Seguro Renovado. La Compañía se compromete a informar al Cliente el alcance de la cobertura contratada.

## **6.2. Características de las Coberturas**

### **6.2.1. Intereses, comisiones y cargos**

**a)** La Compañía otorgará comisiones a los Corredores – Asesores que debidamente registrados realicen la tarea de intermediación, dichas comisiones no provocarán aumento o disminución del Premio.

Todo Corredor – Asesor deberá ser asignado por el Cliente al inicio de la vigencia de la Póliza o a la Renovación del Contrato.

**b)** La Compañía promocionará los costos de las diferentes coberturas ofrecidas de forma clara y transparente de forma tal que la información suministrada no resulte parcial o engañosa para el Cliente.

**c)** En el caso de que el Premio pactado sea variable, como consecuencia de la afectación correspondiente nuestra Compañía se compromete a:

- Informar que afectación de Póliza origina la variación suministrando suficiente información en forma previa.

- Fundamentar a solicitud del Cliente las pautas de variación del Premio si existieran.

**d)** Todas las Deducciones, Recargos o Depreciaciones se informarán debidamente y el pago se realizará en 6 cuotas iguales mensuales y consecutivas, salvo en los casos de extinción del Contrato (Póliza), por cualquier causa.

### **6.2.2. Información relativa a Juicios en trámite**

#### **a) Estimación de Condenas**

La Compañía informará al Cliente sobre el resultado perdicioso de un Juicio generado por un siniestro en su contra, asimismo advertirá al Cliente sobre el límite de la Cobertura contratada.

#### **b) Recuperos**

El Cliente será informado de cambios, devoluciones, y/o todo crédito a reintegrarse frente al resultado exitoso de un Juicio generado por un siniestro a favor, haciéndose efectivo el pago a la brevedad posible, aún aplicando descuentos a Premios pendientes de pago.

#### **c) Servicios Adicionales**

La Compañía a efectos de beneficiar a sus clientes podrá contratar con terceros la prestación de servicios adicionales por ejemplo; guinchado de vehículos, mecánica ligera, descuentos de o por pertenencia a la Compañía, dichos servicios y su prestación tienen condiciones específicas y ajenas a la Póliza contratada, sin perjuicio de esto la Compañía se compromete a informar detalladamente el tipo de beneficio del que se dispone.

### **6.3. Cancelación de la Cobertura**

La Compañía puede decidir cancelar la Cobertura y resolver la Póliza conforme con lo previsto contractualmente o permitido por una disposición legal, no lo hará sin comunicarlo previamente al Cliente, según lo estipulado en la normativa vigente, asimismo el cliente dispone del proceso y forma de liquidación si decidiese la cancelación en forma previa a la finalización del contrato (Vigencia de Póliza).

## **7. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES**

En todo momento, aún cuando haya cesado la relación con el Cliente, la Institución tratará su información personal con la mayor prudencia y confidencialidad, y en cumplimiento de la legislación vigente.

## **8. ACTUALIZACIÓN DEL PRESENTE CÓDIGO**

El presente Código será revisado y actualizado con una frecuencia no mayor a los tres (3) años

## **9. ADMINISTRACIÓN Y CUMPLIMIENTO**

El Directorio de la Compañía es el responsable de implementar el Código de Buenas Practicas, verificar su cumplimiento, corregir y sancionar los desvíos.

Será asimismo responsable de informar al Banco Central del Uruguay sobre la implementación del Código y las medidas adoptadas para implementar las nuevas prácticas. Nuestra Empresa se compromete a encarar planes de acción correctiva cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación de las prácticas antes descriptas.

## **10. DE FORMA**

La Compañía para el caso de ser necesaria cualquier información adicional que pueda requerir, pone a su disposición el departamento Comercial donde usted puede enviar sus comentarios y/o consultas:

- Por mail a la siguiente dirección: [clientes@farseguros.com.uy](mailto:clientes@farseguros.com.uy)
- A través de “Consultas y Reclamos” en [www.farseguros.com.uy](http://www.farseguros.com.uy)
- Por carta, dirigida a:

FAR Compañía de Seguros SA

Dpto. Comercial

Burgues 3170

Montevideo - Uruguay

Por el teléfono 0800.4005, de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 Hs.

La Institución se encuentra supervisada por la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

Por más información se puede acceder a [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy).

## **11. Vigencia**

Este Código entra en vigencia a partir del 1 de noviembre de 2014.