



Código de Buenas Prácticas Integración Afap S.A.

**Código: GU GG 005
Aprobado por el Directorio
Sustituye a la versión 2.0 aprobada el 04/02/2016**

APROBACIÓN

El presente documento, contiene el Código de Buenas Prácticas de Integración Afap S.A. y fue debidamente, analizado y aprobado en su contenido por los siguientes niveles de autorización:

		Versión N°:3.0
Adaptado por: PABLO MONTALTO Jefe de Atención al Cliente y Marketing	V° B° por: HUGO SPERANZA Asesor Legal	Aprobado por: GABRIELA DELGADO Gerente de Administración y Finanzas CARLOS NIETO Gerente de Inversiones JORGE VARGAS Gerente Comercial

ÍNDICE

CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
I	Disposiciones Generales	4-5
II	De los Principios que Rigen la Relación con los Clientes	5-5
III	Compromiso con los Clientes	5-6
IV	De las Buenas Prácticas	6-9
V	Disposiciones Finales	9-9

Total de Páginas 9

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. El Código de Buenas Prácticas (en adelante "Código"), tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre INTEGRACION AFAP S.A. (en adelante "Integración AFAP") y sus Clientes. Asimismo, el Código intenta brindar una referencia orientadora al Cliente, haciéndole saber cómo actuará la Administradora en relación con el servicio que se brinda, tanto respecto del cumplimiento del respectivo servicio como de los reclamos que se pudieran presentar.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación. El Código se aplicará con carácter obligatorio, a todos los funcionarios de Integración AFAP, incluso a aquellos contratados a término o que se encuentren prestando funciones en el periodo de prueba, así como a los miembros del Directorio.

El alcance se hace extensivo, a cualquier tercero que en virtud de la naturaleza de su vinculación con Integración AFAP pueda originar incumplimiento de los preceptos establecidos en el presente Código.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de Integración AFAP de utilizarlo como instrumento destinado a optimizar el proceso de manejo de la transparencia; en la información suministrada al Cliente y la calidad del servicio de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

El presente Código será aplicado a la operativa de Integración AFAP, a los servicios que ésta presta, y en las consecuentes modificaciones que el Banco Central del Uruguay establezca en esta materia.

La adhesión al presente Código implica el

compromiso de todos los funcionarios de Integración AFAP, de adecuar su conducta a las reglas incluidas en él y cumplir fiel y lealmente las obligaciones que aquí se contraen en beneficio del Cliente.

Artículo 3. De las Definiciones. A los fines de entender el alcance de los términos indicados en el presente documento, se establece la siguiente interpretación auténtica contextual:

- 1) **Cliente:** A los efectos de este Código, el término "Cliente" se aplica a todas aquellas personas físicas que han establecido un vínculo de afiliación con Integración AFAP para la utilización de sus servicios.
- 2) **Código de Buenas Prácticas:** es un conjunto de directrices donde se estipulan los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todos los integrantes de Integración AFAP, incluyendo el personal superior, en las relaciones que establezcan con los Clientes.
- 3) **Formulario de Afiliación:** es el documento que se otorga en tres vías, una de las cuáles deberá entregarse al afiliado en el momento de la suscripción, otra quedará en poder de Integración AFAP y la restante se remite al Banco de Previsión Social. Los datos mínimos que contiene el formulario es determinado por el Banco de Previsión Social, debiendo contener una cláusula que establezca claramente que el afiliado fue informado sobre el régimen mixto previsto en las normas legales pertinentes y el alcance de la opción realizada.
- 4) **ISOWISE:** es una aplicación web, fácilmente navegable con los

navegadores más habituales, destinada a la facilitación de los procesos de implementación y mejora de sistemas de gestión (de calidad ISO 9001, entre otros).

Artículo 4. De las Responsabilidades.

La Alta Gerencia es responsable de:

- a) Implementar el presente Código.
- b) Desarrollar las acciones necesarias para que el personal conozca el contenido del presente Código y sus modificaciones.
- c) Supervisar el cumplimiento del Código, corregir y sancionar los desvíos que se detecten.
- d) Adoptar medidas para fortalecer las buenas prácticas en la organización.

CAPÍTULO II

DE LOS PRINCIPIOS QUE RIGEN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Artículo 5. De los Principios.

Integración AFAP adicionalmente a los Principios señalados en el Código de Ética, establece su operatoria con base al cumplimiento en la relación con sus Clientes, basados en los siguientes principios: *transparencia, diligencia, profesionalismo y veracidad.*

- ✓ **Transparencia:** El personal de Integración AFAP, debe caracterizarse por su absoluto grado de transparencia, entendiéndose ésta como la medida en que cumplan sus funciones permitiendo la total accesibilidad a la información que manejan, en aquellas áreas que competen al dominio general de la organización y/o a la opinión pública.
- ✓ **Diligencia:** Los funcionarios de Integración AFAP actuarán con prontitud, agilidad y eficiencia para llevar

a cabo cada gestión.

- ✓ **Profesionalismo:** Los funcionarios de Integración AFAP actuarán según pautas, comportamientos y actitudes que se rigen por el respeto, compromiso, entrega, seriedad y ajustados a las normas preestablecidas y los usos y costumbres del negocio.
- ✓ **Veracidad:** Todos los funcionarios de Integración AFAP actuarán de conformidad a la verdad, con claridad, formalidad y autenticidad.

Dichos principios serán de estricto cumplimiento por parte de todos los funcionarios de Integración AFAP.

CAPÍTULO III

COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

Artículo 6. De los Compromisos. Los compromisos que Integración AFAP mediante este Código asume con los Clientes son:

- a) Actuar frente al Cliente de manera leal, diligente, justa y transparente en relación con el servicio ofrecido, de acuerdo con las condiciones establecidas pactadas, las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en este Código.
- b) Informar al Cliente de manera veraz, objetiva, adecuada, completa y precisa acerca de los atributos del servicio ofrecido con la finalidad de satisfacer sus necesidades.
- c) Recibir y responder diligentemente cualquier reclamo y/o queja que los Clientes realicen ante Integración AFAP a través de la estructura administrativa, procedimientos y plazos establecidos para tal fin.
- d) Informar la existencia de este Código y

promover su divulgación entre los Clientes mediante su página web y otros medios que Integración AFAP considere.

- e) Informar al Cliente sobre los principales riesgos inherentes al servicio ofrecido.
- f) Utilizar en la documentación que otorgue a sus Clientes, cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación del servicio que se brinda.

CAPÍTULO IV

DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

Artículo 7. Transparencia en la Información.

- a) En comunicaciones dirigidas a los Clientes, Integración AFAP informará con precisión y claridad todo dato o información que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados.
- b) Al momento de vincularse con el Cliente, Integración AFAP se compromete a:
 - b.1 Proporcionar a los Clientes de manera transparente, información clara y suficiente, sobre los servicios que se ofrecen, sus características esenciales, la comisión de administración que se cobra, comisión de custodia, la prima del seguro colectivo de invalidez y fallecimiento a cargo del afiliado y las rentabilidades de cada Sub-fondo (Acumulación y Retiro) que integran el Fondo de Ahorro Previsional.
 - b.2 Mantener de manera permanente información en las áreas de atención al público de sus dependencias, sobre los servicios

ofrecidos.

Artículo 8. Reclamos de Clientes.

Integración AFAP a los efectos de canalizar los reclamos de sus Clientes, se abocará a:

- 8.1 Ofrecer líneas de Atención al Cliente para cualquier consulta que desee efectuar. El acceso a dichas alternativas de ayuda podrá realizarse en forma personal, por escrito o por Internet.
- 8.2 Entre las funciones de las líneas de Atención al Cliente se encuentra la de evacuar cualquier duda que los clientes pudieran tener, incluyendo sin limitación las cuestiones relativas a lo previsto bajo el presente Código.
- 8.3 Informar sobre las políticas y procedimientos que regulen el funcionamiento del servicio de atención de reclamos a través de carteles en las oficinas de atención al público, en los estados de cuenta periódicos y en la página web.
- 8.4 Atender los reclamos de Clientes diligentemente, conforme las circunstancias del caso.
- 8.5 En el caso que un Cliente desee presentar un reclamo, Integración AFAP le proporcionará los medios para hacerlo.
- 8.6 Informar oportunamente al Cliente sobre el resultado de su reclamo.
- 8.7 Garantizar la autonomía y objetividad de las decisiones tomadas en la resolución de reclamos, evitando posibles conflictos de interés.
- 8.8 Ejercer una supervisión constante del estado de los reclamos presentados, a fin de asegurar una pronta respuesta.

Artículo 9. Servicios.

Integración AFAP al afiliarse al Cliente, se registrará por los siguientes lineamientos:

9.1 Al afiliarse, Integración AFAP informará al Cliente todos los términos y condiciones relevantes, incluyendo: el alcance de la afiliación, amplia información sobre los regímenes de jubilación por solidaridad intergeneracional y por ahorro individual obligatorio creados por la Ley N° 16.713 de 3 de setiembre de 1995, comisiones sobre aportes obligatorios y acreditación de depósitos voluntarios y convenidos; prima del seguro colectivo de invalidez y fallecimiento.

Integración AFAP se obliga a poner a disposición del Cliente, al momento de la afiliación, una copia del formulario de afiliación otorgado entre las partes.

9.2 Integración AFAP enviará periódicamente, cada seis meses, al domicilio de cada uno de sus afiliados, información mínima referente a la composición del saldo de su cuenta de ahorro individual, a saber:

a) Saldo de la cuenta correspondiente a cada Subfondo de Ahorro Previsional, al último día del mes anterior al período a que está referida la información, expresado en Cuotas, en Pesos y en Unidades Reajustables;

b) Para cada Subfondo, detalle de la totalidad de movimientos de créditos y débitos, expresados en pesos y en cuotas, saldo en cuotas y fecha de registración explicitando: aportes obligatorios, sanciones pecuniarias, depósitos voluntarios, depósitos convenidos, comisiones de administración, primas de seguro de

invalidez y fallecimiento, comisiones de custodia, todo otro movimiento de la cuenta con su detalle.

c) Saldo de la cuenta correspondiente a cada Subfondo de Ahorro Previsional al fin del período de referencia, expresado en Cuotas, en Pesos y en Unidades Reajustables.

d) Valor de la Unidad Reajutable al momento de cada movimiento.

e) Rentabilidad anual nominal y real de cada Subfondo

f) Rentabilidad anual nominal y real promedio del régimen para cada Subfondo y comisión promedio simple del régimen.

g) Rentabilidad real neta proyectada del Fondo de Ahorro Previsional.

En caso de no haberse producido movimientos en la cuenta de capitalización individual durante el semestre a informarse, podrá suspenderse el envío del estado de cuenta, debiendo remitirse obligatoriamente el semestre siguiente.

9.3 Integración AFAP informará a sus afiliados por todos los medios disponibles (Estado de Cuenta, página web) la rentabilidad nominal anualizada de los Subfondos de Acumulación y Retiro durante los últimos tres años móviles y la rentabilidad nominal anualizada del régimen y las rentabilidades netas proyectadas del Fondo de Ahorro Previsional para el último año móvil y últimos cinco años móviles.

9.4 Integración AFAP se contactará con los afiliados que generen por primera vez

fondos por concepto de aportes en exceso que se les hubieran retenido de sus asignaciones computables con destino a su cuenta individual de ahorro previsional, dentro del plazo de 10 días de recibidos los fondos del Banco de Previsión Social a efectos que el afiliado manifieste su decisión por escrito sobre el destino de dichos fondos. Si el afiliado no manifestare su voluntad en un plazo de 30 días corridos de recibidos los fondos por Integración AFAP, del Banco de Previsión Social, con respecto al destino de los fondos los mismos se acreditarán definitivamente en su cuenta de ahorro individual.

- 9.5 Integración AFAP publicitará en sus dependencias, Estado de Cuenta y su página web, la comisión de administración, la prima de seguro de invalidez y fallecimiento y la comisión por custodia de sus inversiones en el Banco Central del Uruguay.

Artículo 10. Mecanismos para la Resolución de Posibles Diferencias con los Clientes

- 1) Integración AFAP establecerá el procedimiento para la resolución de las diferencias con los Clientes, procurando dar respuesta fundamentada y en forma inmediata.

En todas las dependencias de Integración AFAP, los clientes tendrán la posibilidad de presentar sus reclamos por escrito. Estos también podrán ser remitidos vía electrónica a través de la página en Internet de la Administradora, así como vía correo electrónico. Luego de presentado el reclamo, se le entregará al cliente una confirmación de recepción, en la cual

constará fecha y hora del reclamo, incluyendo un número identificador y el plazo de respuesta.

- 2) El plazo máximo en que se dará respuesta será de 15 días corridos desde que el Cliente planteó el reclamo de acuerdo a la normativa vigente. En casos excepcionales podrá prorrogarse este plazo por única vez, por 15 días corridos más, debiendo dar explicación por escrito al Cliente de las causas de la prórroga.
- 3) La respuesta por escrito de la Administradora será fundada sobre la base de lo actuado por la institución ante cada punto reclamado. Si Integración AFAP entiende que el reclamo es injustificado, se informarán los motivos por los cuáles no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.
- 4) En caso de modificaciones de los plazos contenidos en la normativa por parte del Regulador, Integración AFAP ajustará sus procedimientos para cumplir con las nuevas exigencias conservando la prórroga indicada en el párrafo anterior.
- 5) El mecanismo de resolución de conflictos tendrá como prioridad:
- 5.1 velar por los derechos de los Clientes reconocidos legalmente, en la normativa establecida por las autoridades del Banco Central del Uruguay y en las buenas prácticas (basadas en la conducción responsable y diligente de los negocios).
- 5.2 garantizar autonomía y objetividad

de las decisiones tomadas, evitando conflicto de intereses.

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 11. De la Revisión. El presente Código es un documento dinámico que se revisará y actualizará con una periodicidad anual, en la medida que se generan cambios en el sistema previsional y operatoria de Integración AFAP con la finalidad de retribuir la confianza depositada por nuestros Clientes.

Artículo 12. Del Cumplimiento del Código. El Gerente General y el Personal Superior deberán velar por el fiel cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código, así como su divulgación y actualización.

Artículo 13. De la Supervisión. El Comité de Ética, supervisará el cumplimiento del Código y generará las acciones correspondientes para corregir y sancionar los desvíos a que haya lugar.

Artículo 14. De la Accesibilidad al Código. Todo el personal de Integración AFAP tendrá a su disposición en la página de ISOWISE, el presente Código de Buenas Prácticas, el cual constituirá una guía para el desarrollo de sus funciones y relaciones con los Clientes de acuerdo con los principios y valores de Integración AFAP.

El presente Código también estará a disposición de los Clientes para su consulta en las Sucursales y en el sitio web de Integración AFAP.

Artículo 15. De la Vigencia. El presente Código entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por el Directorio de Integración AFAP.