

## INTRODUCCIÓN

HDI Seguros S.A. (en adelante HDI), tiene la responsabilidad de asumir una conducta ética, en el marco de las buenas prácticas para la conducción responsable y diligente de sus negocios.

HDI debe dar cumplimiento en todos sus términos a las leyes, reglamentos vigentes y normas generales e instrucciones particulares dictadas por el Banco Central del Uruguay (en adelante BCU).

Es interés de la compañía difundir el presente código con el fin de generar una cultura organizativa orientada al comportamiento de sus integrantes en la relación con los clientes e intermediarios.

El presente Manual contiene:

- ✓ Definiciones.
- ✓ Misión, visión, valores y ejes estratégicos de HDI.
- ✓ Principios generales.
- ✓ Principios básicos en la relación con clientes e intermediarios.
- ✓ Principales instancias en la relación con clientes e intermediarios.

## 1 DEFINICIONES

**Integrante:** Toda persona física contenida en la nómina laboral de HDI.

**Asegurado:** Cliente. Persona física o jurídica con la que una empresa de seguros establece, de manera ocasional o permanente, una relación contractual por la transferencia de riesgos.

**Agentes de Seguros:** Intermediarios. Personas físicas o jurídicas que a nombre de una o más empresas de seguros se dedican a relacionar a los clientes con esas empresas a fin de concretar contratos de seguro suscrito entre las partes.

**Interés asegurable:** Requisito que debe concurrir en quien desee la cobertura de determinado riesgo, reflejado en su deseo de que el siniestro no se produzca, ya que a consecuencia de él se originaría un perjuicio para su patrimonio.

Preparado por: Gerente de Administración, Departamento de Riesgos y Cumplimiento

Revisado por: Gerente de Administración

Aprobado por: Comité Ejecutivo

Firma:

Fecha:

## **2 VISIÓN, MISION, VALORES Y EJES ESTRATEGICOS DE HDI**

### **Misión**

Nuestra misión es acompañar a nuestros clientes, asegurados e intermediarios, particulares y empresas, a lo largo de todo su desarrollo para proteger sus bienes y su vida, brindándoles soluciones innovadoras en un contexto de máxima solvencia financiera.

### **Visión**

HDI Seguros tiene la ambición de ser una compañía reconocida por su calidad de servicio, atención personalizada y respeto a los clientes, manteniendo y desarrollando sus irrenunciables valores.

### **Valores**

Siete valores representan nuestra visión y expresan la manera en que actuamos:

Lealtad  
Espíritu de equipo  
Fortaleza  
Ambición  
Imaginación  
Realismo  
Exigencia.

### **Ejes Estratégicos**

Ser Profesionales.  
Ser receptivos de las necesidades del cliente.  
Realizar ganancias.  
Motivar e implicar a los colaboradores y redes de distribución.

## **3 PRINCIPIOS GENERALES**

### **Normas de conducta**

Todos los integrantes están obligados a cumplir las normas estatutarias, legales y normativas aplicables. Lo mismo se aplica a las instrucciones y directrices internas, así como a las obligaciones contractuales u obligaciones propias asumidas voluntariamente.

Debe evitarse toda participación en negocios que evidentemente tengan como finalidad una infracción de las disposiciones estatutarias, legales o normativas.

Los colaboradores están obligados a proteger el prestigio de HDI y a evitar todo lo que pueda perjudicar a la sociedad.

Una infracción de este código representa un incumplimiento de las obligaciones asumidas en el contrato de trabajo o de servicios pudiendo tener por eso también consecuencias civiles para el integrante. Además, puede incurrir en las respectivas sanciones penales cuando el incumplimiento del código constituye al mismo tiempo un delito penal.

### **Respeto mutuo / prohibición de discriminaciones o favoritismos**

Una conducta justa y respetuosa entre sí y frente a los clientes y socios, así como el respeto de los derechos personales de cada uno, forman la base de actuación de los integrantes. Esto incluye también la observación y el cumplimiento de las obligaciones contractualmente asumidas. No se tolerará el tratamiento diferente debido al origen étnico, a la raza, al sexo, a la religión o ideología, a una discapacidad, a la edad o a la identidad sexual.

### **Uso de las instalaciones empresariales / propiedades de la sociedad**

En general, la propiedad de la sociedad sólo puede utilizarse para finalidades empresariales. Las propiedades de la sociedad deben protegerse contra abuso, pérdida y hurto. A la propiedad de la sociedad también pertenecen, además de los valores reales como los útiles, los bienes inmateriales como la marca, las relaciones con los clientes y los derechos intelectuales, incluidas las licencias de software.

### **Comportamiento competitivo**

El objetivo consiste en sostenerse en el mercado y en ampliar nuestra posición competitiva mediante servicios extraordinarios. Por este motivo, HDI se somete al principio de alcanzar sus fines comerciales con medios libres de defectos jurídicos y éticos y participar en el mercado con medios legales y justos.

También para los integrantes existe la obligación de respetar las reglas del derecho de la libre competencia y de cárteles. Estas reglas prohíben, entre otras cosas, pactos con competidores sobre precios y condiciones, la transmisión de informaciones relevantes a los competidores o la formulación de ofertas fingidas.

Para obtener informaciones sobre competidores, se deberá recurrir exclusivamente a los medios admisibles.

### **Uso de las informaciones comerciales**

#### **Registros e informes**

Todos los registros e informes tienen que ser correctos y corresponder a la verdad, independientemente de que sólo sirvan para la comunicación interna o también para la comunicación externa. Esto incluye especialmente la contabilidad y las cuentas anuales, así como el resto de los informes sobre el desarrollo de los negocios y la situación financiera de la sociedad o del grupo.

#### **Confidencialidad**

Los integrantes están obligados a guardar reserva sobre todos los asuntos internos confidenciales de la sociedad, salvo que el Comité Ejecutivo, en el marco del habitual tráfico comercial, haya decidido lo contrario en general o para un caso concreto (por

ejemplo, en procesos de adjudicación, conversaciones calificadoras). La obligación de guardar silencio también es válida en lo referente a todas las informaciones confidenciales procedentes o acerca de nuestros clientes y socios.

Las informaciones confidenciales deben protegerse contra el acceso no autorizado por parte de terceros. También debe observarse generalmente en las comunicaciones internas que las informaciones confidenciales sólo sean transmitidas a aquellos integrantes que las necesiten para el ejercicio de sus funciones.

La obligación de confidencialidad permanecerá vigente también después de la terminación de la relación laboral.

#### Protección de datos

Los colaboradores están obligados a respetar las disposiciones legales respecto a la protección de datos, así como la directriz sobre protección de datos del grupo en su versión válida correspondiente y especialmente a contribuir activamente a que los datos de carácter personal estén protegidos efectivamente contra accesos no autorizados.

#### **Prohibición de lavado de dinero y de financiamientos ilícitos**

Los integrantes deben observar que HDI no sea utilizada para un lavado de dinero u otras finalidades ilegales. Además, deben respetarse las disposiciones legales y las directrices internas aplicables a estos efectos.

#### **Evitar conflictos de intereses**

Los integrantes deben evitar situaciones que pueden causar conflictos de intereses personales. Los conflictos de intereses personales que resulten inevitables deben ser comunicados al superior.

#### **Actividades secundarias y participaciones**

Cada uno de los integrantes debe observar que sus intereses privados no entren en conflicto con sus obligaciones resultantes de su contrato de servicio o con los intereses predominantes de la sociedad y/o del grupo.

#### **Comunicación de infracciones**

Los colaboradores deberán informar a su superior en caso de identificar una grave infracción de las leyes o de las normas de este código de conducta, especialmente en caso de una estafa, una malversación, una corrupción, de acuerdos para constituir un cártel, de una falsificación de balances o de otras acciones de las que pueden derivarse consecuencias penales o civiles.

#### **4 PRINCIPIOS BASICOS EN EL RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES E INTERMEDIARIOS**

**Integridad:** Velar por los intereses de los clientes de HDI y tratarlos justamente, actuando con integridad.

**Transparencia:** Brindar a los clientes de HDI toda la información necesaria de los productos y servicios de manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que puedan inducirlo al error.

**Profesionalismo:** Actuar con precisión, cuidado y diligencia con todos los clientes.

**Comunicación:** Informar las principales características de los productos y servicios, riesgos cubiertos, exclusiones, mecanismos y plazos para la denuncia de siniestros mediante una forma de comunicación efectiva.

**Agilidad:** Desarrollar mecanismos ágiles para la gestión de reclamos de siniestros o posibles diferencias con los clientes.

**Ética:** Mantener una conducta justa y respetuosa hacia los clientes de HDI, así como un comportamiento sobre la base del respeto de los derechos personales de cada uno, estableciendo vínculos con intermediarios que cumplan con dichos estándares.

#### **5 PRINCIPALES INSTANCIAS EN LA RELACION CON LOS CLIENTES E INTERMEDIARIOS**

Las principales instancias de las actuaciones de la Compañía en las cuales todos los integrantes de HDI deben aplicar los principios básicos antes mencionados, son las siguientes:

##### **Oferta de productos**

La oferta de los productos se realiza mediante las siguientes actividades:

- a) folletería entregada a corredores y público en general,
- b) publicidad en tv, radio y cartelería
- c) revistas relacionadas,
- d) diarios y semanarios,
- e) página Web,
- f) cartelería en locales de corredores.

##### **Reuniones con intermediarios**

Se efectúan en forma continua en la Compañía o en la oficina del intermediario.

- a) novedades de productos y coberturas,
- b) novedades de servicios,
- c) evaluación de su producción,
- d) evaluación del mercado y la competencia,
- e) sugerencias.

### **Capacitación**

- a) a nuevos intermediarios,
- b) por presentación de modificaciones y nuevos productos.

### **Recepción de solicitudes de cotizaciones**

Las solicitudes recibidas son derivadas a las respectivas secciones de suscripción a los efectos de dar curso y respuesta.

- a) se cotiza.
- b) se realiza seguimiento a las mismas,
- c) se realizan eventuales ajustes de tasas.

Las cotizaciones pueden estar sujetas a inspección dependiendo del riesgo involucrado.

### **Suscripción**

Una vez que el cliente o intermediario acepta la cotización, envía la solicitud de emisión a la compañía.

Las secciones de suscripción revisan los pedidos recibidos y se aseguran que:

- a) Se ha comprendido totalmente qué es lo que el cliente ha especificado en su solicitud incluyendo: coberturas y capitales del riesgo y condiciones generales y particulares de la prestación incluyendo precio y forma de pago.
- b) Los datos establecidos en la solicitud responden a los necesarios para la emisión.
- c) Se cuenta con la capacidad para cumplir todos los requisitos del contrato según se solicita, incluyendo aquellos requisitos particulares de cada cliente.
- d) Se ha coordinado con el cliente la inspección del bien a asegurar, si correspondiere.

Una vez verificadas las condiciones del pedido y aceptado el riesgo, se procede a la emisión.

### **Emisión**

Se emite la póliza en los términos solicitados, ya verificados, y se envía el documento junto con la factura. Dicho documento define la relación contractual entre las partes, y adjunto se aporta información adicional sobre la cobranza de la factura emitida, plan de pago acordado, forma de actuar en caso de siniestro, teléfonos para efectuar las denuncias, servicios asociados si correspondiere.

### **Reclamo y pago de siniestros**

Este proceso está a cargo del área de Siniestros y bajo la responsabilidad de la Gerencia respectiva.

Los pasos principales del proceso son los siguientes:

- Verificar la cobertura de la póliza denunciada para dar curso al reclamo.
- Verificar con la sección cobranza el estado financiero de la póliza.
- Si se identificara alguna señal de alerta, se debe informar de inmediato a la Gerencia para el análisis correspondiente.

- Si luego de la revisión se concluye que se trata de una operación inusual o sospechosa, la Gerencia debe informar de inmediato al Oficial de Cumplimiento para su reporte o mayor análisis.
- En forma paralela a estos procedimientos se debe continuar con el trámite habitual de liquidación del siniestro para no demorar el mismo y mantener informado al cliente o al intermediario de los pasos cumplidos.
- Cumplidos todos los procedimientos y llegado al monto indemnizatorio, se recaba la firma de la Gerencia para su autorización y pago final.

| <b>Revisión</b> | <b>Fecha</b> | <b>Modificaciones</b>   |
|-----------------|--------------|---|
| 1               |              | No aplicable.   |
| 2               | 4/5/2016     |   |
| 3               | Octubre 2020 | Se actualiza en función de los cambios en la estructura de la compañía y de cambios normativos. Se eliminan los puntos 6 y 7. |
|                 |              |   |
|                 |              |   |