

1. Introducción

El código de buenas prácticas es un documento de carácter público en el que se estipulan los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento que se espera de los integrantes de la organización, en las relaciones que se establezcan con los clientes de la institución.

El código de buenas prácticas así como sus modificaciones son comunicados expresamente a todo el personal de República AFAP. Es aplicado por todos los Directores y empleados de la organización y rige para todos los productos y servicios. Se encuentra a disposición de los clientes en el portal web institucional www.rafap.com.uy y en todas las agencias de República AFAP.

2. Principios y Valores que rigen la relación con los clientes

Los principios y valores que rigen la relación de República AFAP con sus clientes son:

a) Servicio

Se entiende como servicio el actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio y proveer vías para la resolución de posibles diferencias.

b) Transparencia

Consiste en brindar a los clientes toda la información necesaria de los productos y servicios ofrecidos por República AFAP, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna.

La transparencia implica informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios, mediante una forma de comunicación efectiva.

c) Integridad

El principio de integridad significa velar por los intereses de los clientes en forma justa y equitativa.

3. Buenas prácticas respecto a productos y servicios

En función de los principios y valores República AFAP establece un compromiso con sus clientes respecto al buen funcionamiento de sus productos y servicios, a la información brindada y a las vías dispuestas para la resolución de posibles diferencias.

3.1. Compromiso

Compromiso con el funcionamiento de los productos y servicios

- Actuar con ética en todos los aspectos que hacen a nuestra gestión.
- Garantizar seguridad y confiabilidad a nuestros afiliados.
- Posibilitar la mejor jubilación de los afiliados a través de una administración profesional y responsable de los ahorros.
- Proveer un servicio que supere cada día más las expectativas de nuestros afiliados.
- Excelencia en la gestión, desarrollada con vocación de servicio, espíritu de mejora continua y compromiso con la calidad y la innovación.

- Colaborar efectivamente en la consolidación del Régimen de Jubilación por Ahorro Individual.
- Cumplir con todas las disposiciones legales y reglamentarias aplicables así como los principios referidos en este código.

Compromiso con la información

- Brindar información a los afiliados respecto a la cuenta: aportes, fondo acumulado, rentabilidad, primas, comisiones y todo otro movimiento de su cuenta de ahorro individual. La Administradora deberá enviar esta información periódicamente, al menos cada seis meses, a sus afiliados de acuerdo a lo establecido por el Art. 100 de la Ley 16.713. Esta comunicación deberá librarse como mínimo una vez al año, a los afiliados que no registren movimientos por aportes en su cuenta durante el último período que deba ser informado. El afiliado que lo solicite expresamente, podrá obtener información de su cuenta personal en cualquier momento.
- Informar adecuadamente a los clientes la forma en que opera el servicio. Los valores vigentes de rentabilidades, primas y comisiones así como la composición de la Cartera de Inversiones están publicados en el portal web para que puedan ser consultados por los clientes cuando lo requieran.
- Informar a los clientes sobre los diferentes canales de contacto: agencias de atención presencial, teléfonos, correo electrónico, portal web. República AFAP cuenta con agencias en cada capital departamental del interior del país y en Montevideo. La línea 0800-2888 permite a los clientes comunicarse **en forma gratuita desde todo el país**. También existe una dirección de correo electrónico servicios@rafap.com.uy donde se reciben solicitudes y consultas y un portal web institucional www.rafap.com.uy con información sobre el sistema previsional mixto y los servicios de República AFAP.
- Informar a través de su portal web las disposiciones legales y reglamentarias que rigen el sistema previsional mixto.
- Guardar reserva y confidencialidad sobre la información de los afiliados según la legislación nacional vigente. No develar ni divulgar la información confidencial de los afiliados obtenida en el ejercicio de funciones de la empresa.
- Proveer vías ágiles para la resolución de posibles diferencias con los clientes.
- Garantizar a los clientes con discapacidad la prestación de los servicios que se les brindan y el ejercicio de sus derechos de acuerdo con el marco legal y reglamentario

3.2. Atención de reclamos de clientes

La organización cuenta con un procedimiento para el tratamiento de reclamos y quejas de carácter público, que se encuentra a disposición de los clientes en el portal web institucional www.republicafap.com.uy y en todas las agencias de República AFAP. La recepción de reclamos se realiza procurando satisfacer la necesidad del cliente dentro del marco normativo vigente.

La Administradora pone a disposición de sus clientes formularios de reclamo que pueden ser presentados en todas las agencias de Montevideo y el interior del país o vía web a través del sitio en internet www.republicafap.com.uy. El plazo de respuesta establecido es de quince días

corridos contados a partir de la fecha de su presentación y podrá prorrogarse por quince días más si la naturaleza del reclamo lo amerita. El plazo podrá extenderse por quince días más si intervienen instituciones del exterior.

En caso de falta de respuesta o de insatisfacción con la respuesta recibida frente al reclamo, los clientes tienen la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

Glosario

Cliente: Se define como cliente a cualquier persona que haga uso de los productos y servicios de República AFAP.

Afiliado: Persona que actualmente trabaja o que trabajó en algún momento y que se encuentra incorporada al Sistema Previsional Mixto mediante un contrato firmado con República AFAP.

Fondo acumulado: Refiere al **Fondo de Ahorro Previsional valuado en determinado momento del tiempo**. Este Fondo se define como la suma de los aportes recibidos por cada afiliado y la rentabilidad asociada a estos aportes. Dado que el Fondo está constituido por el ahorro de los afiliados, es propiedad exclusiva de los mismos, no de la AFAP.

Rentabilidad: Es la ganancia o pérdida que genera una inversión en un período de tiempo dado.

Primas: Refiere a la **prima de seguro** colectivo que es el importe que se deduce mensualmente sobre el ingreso de aportación por concepto de seguros de invalidez y fallecimiento.

Comisiones:

Comisión de administración: Es lo que cobra la AFAP por administrar las cuentas individuales de los trabajadores. El importe es establecido libremente por cada administradora y su aplicación es uniforme para todos sus afiliados. Las comisiones son el único ingreso de la administradora.

Comisión de custodia: Es una comisión que cobra el Banco Central del Uruguay por custodiar los valores en los cuales están realizadas las inversiones del Fondo de Ahorro Previsional.