

Código de Buenas Prácticas

Unión Capital AFAP S.A.

El presente Código de Buenas Prácticas ha sido aprobado por resolución del
Directorio de Unión Capital AFAP S.A.

Contenido

1. Prefacio	3
2. Introducción	3
3. Ámbito de Aplicación	3
4. Compromisos con los Clientes	3
5. Transparencia de la Información.....	4
6. Atención al Cliente y Recepción de Reclamos.....	5
7. Consideraciones Generales para el Producto	6
7.1. Información a brindar a los clientes antes y durante la relación contractual.....	6
7.2. Funcionamiento de los productos.....	7
7.3. Cancelación del Servicio	7
8. Tratamiento de la información relativa a los clientes.....	7
9. Actualización del Presente Código	7
10. Administración y cumplimiento	7
11. De Forma	8

1. Prefacio.

El presente Código de Buenas Prácticas (en adelante, el "Código") ha sido elaborado con el fin de seguir promoviendo las mejores prácticas en Unión Capital S.A. (en adelante, la "Institución") y en cumplimiento de lo establecido por el Título I del libro IV de la Recopilación de Normas de Control de Fondos Previsionales (en adelante "RNCFP"). Se enmarca dentro de los lineamientos del Código de Ética Corporativo adoptado por nuestra Institución, siendo a su vez un complemento del mismo.

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

Entendemos también 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.

2. Introducción.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de nuestra Institución de mejorar la transparencia y veracidad en la información suministrada al Cliente así como la calidad del servicio provisto.

El Código establece un estándar de buenas prácticas relativas a la administración de fondos de ahorro previsional y refleja el compromiso de la Institución en la mejora permanente de la transparencia y calidad de los servicios que brinda nuestra Institución.

El presente Código implica el compromiso de adecuar nuestra conducta a las reglas incluidas en él y cumplir fiel y lealmente las obligaciones que aquí se contraen respetando los derechos del Cliente. Asimismo, el Código intenta brindar una referencia orientadora al Cliente, haciéndole saber cómo se espera que nuestra Institución actúe en relación con los productos y/o servicios contratados, tanto respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar.

3. Ámbito de Aplicación.

El Código se aplicará a todos los integrantes de Unión Capital AFAP S.A., incluyendo su personal superior y tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y la Institución, en la prestación de sus servicios relativos a la administración de fondos de ahorro previsional.

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, incluyendo el personal superior, de nuestra Institución en sus relaciones con los Clientes.

4. Compromisos 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 y servicios que ofrecemos, de manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlos al error.
- d) Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con los clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
- e) Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios, mediante una forma de comunicación efectiva.
- f) Garantizar a los clientes con discapacidad la prestación de los servicios que brindan y la posibilidad de ejercicio de sus derechos de acuerdo con el marco legal y reglamentario.
- g) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.
- h) Publicitar la existencia del presente Código y promover su divulgación en las comunicaciones con los Clientes proporcionando copias a quien lo requiera.
- i) Ejecutar los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad.

5. Transparencia de la Información.

Toda promoción de productos y servicios relativos o vinculados a la administración de fondos de ahorro previsional que se efectúen mediante comunicaciones dirigidas al público en general, será clara, veraz y no inducirá a equívocos o confusiones, informando sus condiciones, limitaciones y cualquier otra información que pueda resultar necesaria para una mejor comprensión por parte de los interesados.

Al momento de contratar un nuevo servicio o producto, nuestra Institución se compromete a:

- a) Proporcionar a los Clientes de manera transparente, información clara y suficiente sobre el producto que ofrecemos. La información incluirá las características esenciales del producto y todos los cargos que se aplicarán.
- b) Informar a los Clientes los cargos, gastos y demás características de los seguros que se contraten asociados a los productos ofrecidos.
- c) Informar al momento de la contratación a los Clientes los recaudos a tomar para una mejor protección del producto que está contratando.
- d) Comunicar a los Clientes cuáles son los requisitos que la Institución solicita para acceder al producto.
- e) Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios (Por ejemplo: Internet, teléfono, etc.).
- f) Mantener en el área de atención al público de su casa central y dependencias todos los folletos informativos que edite el Banco de Previsión Social sobre el sistema previsional vigente a dichos efectos.

g) Mantener en el área de atención al público de su casa central y dependencias, en un lugar de fácil acceso, la siguiente información:

- Antecedentes de la institución, indicando el nombre y apellido de sus directores, administradores, gerentes y síndicos.
- Balance general del último ejercicio, estados de resultados y de distribución de utilidades, si lo hubiere.
- Valor del activo de cada Subfondo de Ahorro Previsional, valor de cada Subfondo de Fluctuación de Rentabilidad y valor de la Reserva Especial.
- Composición de la cartera de inversiones del activo de cada Subfondo de Ahorro Previsional y nombre de las instituciones depositarias de los títulos y de los depósitos.
- Régimen e importe de las comisiones vigentes para cada Subfondo de Ahorro Previsional. Deberá establecerse en forma desglosada los porcentajes de comisión de administración y de comisión de custodia, en la forma que establezca la Superintendencia de Servicios Financieros.
- Nombre de las empresas aseguradoras con las que se hubiera contratado el seguro colectivo de invalidez y fallecimiento y el porcentaje de prima de seguro abonada a las mismas por cada Subfondo. Asimismo, se deberá incluir el nombre de las compañías aseguradoras autorizadas al pago de las prestaciones de rentas vitalicias y el monto mínimo de renta inicial mensual que se debe abonar de acuerdo a la expectativa de vida y sexo del afiliado en pesos, conforme lo determine la Superintendencia de Servicios Financieros.

h) Mantener actualizada en el sitio web el régimen e importe de las comisiones vigentes (comisión de administración y comisión de custodia) y el porcentaje de prima de seguro abonada, en forma desglosada para cada Subfondo de Ahorro Previsional. La comisión de custodia a publicar será la correspondiente al último mes, expresada como porcentaje del saldo de las cuentas individuales.

i) Mantener a disposición de los posibles Clientes, en el área de atención al público de nuestra casa central y sucursales los formularios que se utilicen para la contratación del producto que se ofrezcan en dicho local. A pedido de los posibles Clientes, se les entregará, sin costo ni obligación de contratar, una versión impresa de los contratos de adhesión.

6. Atención al Cliente y Recepción de Reclamos.

Nuestra Institución ofrece canales de atención a los Clientes para cualquier consulta que éstos deseen efectuar así como para la recepción de reclamos. Estos canales incluyen al menos: la atención personal en nuestra casa central y sucursales, atención telefónica, a través del sitio de Internet completando los formularios allí disponibles, u otro medio idóneo. Los canales disponibles son informados a los Clientes a través del sitio en

Internet o personalmente, así como también se les informará el procedimiento vigente para la atención de reclamos.

Nuestra Institución atenderá los reclamos de los Clientes diligentemente, conforme las circunstancias del caso. 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 corridos 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. Se informará al cliente que en caso de inconformidad con la respuesta brindada podrá presentar el reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

Nuestra Institución cuenta con un funcionario responsable por la atención de reclamos de Clientes, y en particular por la correcta aplicación del procedimiento de atención de reclamos.

7. Consideraciones Generales para el Producto.

7.1. Información a brindar a los Clientes antes de la relación contractual.

En oportunidad de recibir potenciales Clientes, nuestra Institución proporcionará al potencial Cliente amplia información sobre los regímenes de jubilación vigentes. A tales efectos la Institución brindará a los potenciales Clientes material gráfico explicativo, el que contendrá, además, análisis de casos concretos sobre los aspectos más destacables de dichos regímenes.

Este material será entregado por nuestra Institución a todos los interesados, con carácter previo e independiente a la instrumentación de la opción que éstos realicen.

7.2. Información a brindar a los Clientes durante la relación contractual.

I - Contrato: El producto o servicio estará regido por un contrato. Nuestra Institución se asegurará que el contrato del producto cumpla con toda la normativa vigente que lo afecte. Todos los términos y condiciones del contrato serán acordados por cualquier medio legal vigente y establecerán sus derechos y responsabilidades en forma clara y precisa.

II - Estados de Cuenta: La Institución remitirá a los Clientes los estados de cuenta correspondientes con una frecuencia no inferior a la establecida en la normativa vigente, los cuales deberán incluir al menos la información mínima requerida en la misma.

En este sentido, se brindará a los Clientes información completa y oportuna sobre los saldos de sus productos, incluyendo en el estado de cuenta y toda otra

comunicación escrita con el Cliente, leyendas claras que le permitan comprender los conceptos que se detallan.

Asimismo la Institución se compromete a ofrecer a los Clientes un servicio de atención remota (telefónica y/o por Internet), donde podrán consultar las dudas que tengan respecto a su estado de cuenta.

Los Estados de Cuenta serán impresos. El Cliente dispondrá de la posibilidad de sustituir el estado de cuenta impreso por el envío electrónico del estado de cuenta.

7.3. Funcionamiento de los productos.

a) La Institución promocionará los costos, comisiones y rentabilidad del producto de forma clara y transparente de forma tal que la información suministrada no resulte parcial o engañosa para el Cliente.

b) Todas las comisiones y primas se detallarán claramente en el estado de cuenta.

7.4. Cancelación del Servicio.

En los casos en que la Institución decida cancelar el servicio y resolver el contrato 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.

En caso de ser solicitado, nuestra Institución proporcionará al Cliente toda la información relativa a los requisitos y condiciones para la finalización de la relación con nuestra Institución.

Asimismo, en caso que nuestra Institución brindare asesoramiento a Clientes respecto a las opciones de revocación previstas por los artículo 1 y 2 de la Ley N° 19.162 de 1° de noviembre de 2013, se les comunicará las variables utilizadas para el cálculo, haciéndoles saber que preceptivamente deberán recibir el asesoramiento del Banco de Previsión Social, el cual puede diferir de la estimación realizada por nuestra Institución.

8. Tratamiento de la información relativa a los clientes.

En todo momento, aun 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.

9. Actualización del Presente Código.

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

10. Administración y cumplimiento.

La alta gerencia de nuestra Institución es la responsable de implementar el Código de Buenas Practicas, verificar su cumplimiento, corregir y sancionar los desvíos.

Será asimismo responsable de informar al Directorio sobre la implementación del Código y las medidas adoptadas para implementar las nuevas prácticas.

Nuestra Institución se compromete a encarar planes de acción correctiva cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación de las prácticas antes descritas.

11. De Forma.

Ante cualquier información adicional que pueda requerir, la Institución, pone a su disposición el departamento de atención a clientes donde usted puede enviar sus comentarios y/o consultas:

- Por mail a la siguiente dirección: consulta@unioncapital.com.uy
- A través de "Contacto" en www.unioncapital.com.uy
- Por carta, dirigida a:

Unión Capital AFAP S.A.
Att. Servicio al Cliente
Solano García 2581
Montevideo

- Por el teléfono 0800 1765, de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 Hs.
- En cualquiera de nuestras Sucursales

La Institución se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay. Por más información se puede acceder a www.bcu.gub.uy.