



CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS AMERIKA FINANCIERA S.A.

El presente Código de Buenas Prácticas ha sido elaborado por Amérika Financiera S.A. con el fin de establecer los principios y valores generales que rigen la actuación y definen los estándares de comportamiento ético de los integrantes de la institución.

El Código establece un estándar que deberán seguir el personal en general y los canales de atención como una referencia en la búsqueda de satisfacer al cliente, haciéndoles saber cómo se espera que la entidad actúe en relación con los productos y/o servicios ofrecidos, tanto respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar.

El Código reconoce que las relaciones que nacen con la celebración de contratos y servicios financieros conllevan un importante contenido ético que va más allá que los compromisos formales habituales.

Es previsto que el correcto cumplimiento del presente Código de Buenas Prácticas será monitoreado en forma permanente tanto por la propia entidad que lo suscribe, a través de un responsable de su cumplimiento, como por un ente independiente de la entidad, en este caso la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS).

Introducción

El presente Código de Buenas Prácticas se establece de acuerdo a lo exigido por el Reglamento de Transparencia aprobado mediante la Resolución SBS N° 1765-2005 y Circular G-146-2009

La aplicación de este código se realizará asumiendo el compromiso de Amérika Financiera S.A. orientado a mejorar la transparencia y veracidad en la información suministrada al cliente así como a elevar la calidad del servicio brindado.

Por otra parte, el Código será un distintivo de calidad. Las entidades adherentes tendrán el derecho a promocionar esta pertenencia y podrán incluir en cualquier medio de difusión el distintivo que importa la adhesión al Código.

Este Código establece un estándar de buenas prácticas bancarias de tipo general que deberá seguir Amérika Financiera S.A. y especialmente sus Funcionarios involucrados en el trato a los clientes, lo cual requiere del compromiso de éstos para adecuar su conducta a las reglas incluidas en él.



Los compromisos que el presente Código establece son los siguientes:

1. *Actuar con el cliente de una forma leal, diligente, justa y transparente, velando por sus intereses y actuando con integridad.*
2. *Informar y explicar de manera adecuada, objetiva, completa y clara a sus clientes sobre la forma de cómo se realizan las operaciones. Además se deberá informar con el mayor detalle posible acerca del funcionamiento de sus productos y/o servicios a fin de poder facilitarle la opción al cliente de tomar la decisión de acuerdo a los atributos y beneficios que se ajusten más a sus necesidades.*
3. *Se responderá y recibirá diligentemente cualquier reclamo y/o queja que los clientes realicen a América Financiera S.A. mediante sistemas de recepción de reclamos y quejas, y mecanismos correctivos para su adecuada gestión.*
4. *La institución guardará reserva y confidencialidad sobre la información que proporcionen los clientes.*
5. *Utilizar en los contratos cláusulas redactadas de manera clara y asequible a fin de facilitar la interpretación de los contratos y que armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes.*
6. *Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva distinta a la formalidad del contrato.*
7. *Publicitar la existencia de este Código y promover su divulgación en las comunicaciones con sus clientes proporcionando copias a quien lo requiera; colocando el mismo en el sitio web de América Financiera S.A. permitiendo el libre acceso y consulta del mismo por parte de los clientes.*
8. *Ejecutar los compromisos asumidos en los contratos con profesionalismo, buena fe, diligencia, veracidad y lealtad.*
9. *Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.*
10. *Velar por los intereses de los clientes y tratarlos justamente, sin ningún tipo de discriminación social.*