



**Objetivo:** En este Código de Buenas Prácticas se establecen los principios y valores que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que deben cumplir todos los integrantes de CREDITEL, incluyendo a los Directores y a las Gerencias, en las relaciones que se establecen con nuestros Clientes.

**Ámbito de Aplicación:** El presente Código se aplica en todas las áreas de la empresa; en el Directorio, en las Gerencias, en los demás departamentos y secciones y en todas las Sucursales de la empresa

**Responsables:** Directorio, Gerencias de Montevideo, Gerencias del Interior, Supervisores de Montevideo, Ejecutivos de Cuentas, Asesores Comerciales, Promotores Ejecutivos, Responsable de Calidad.

## Desarrollo:

### 1 Introducción

Con la adopción del presente Código de Buenas Prácticas, en CREDITEL reconocemos la importancia de establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y el personal de CREDITEL, fomentando la transparencia de la información suministrada sobre los productos y servicios que brindamos y estableciendo estándares de buenas prácticas financieras.

Este Código implica el compromiso a seguir las reglas incluidas en él y cumplir con las obligaciones que se contraigan en beneficio de los Clientes. Ello no obstará el permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que brindamos a los Clientes.

En tal sentido, el presente Código deberá revisarse y actualizarse de modo de fortalecer la imagen corporativa y de fomentar la confianza de los Clientes de CREDITEL y los reguladores. Entendemos que la incorporación de este Código contribuirá a que los derechos de nuestros clientes se sigan consolidando.

El Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen el accionar del personal de CREDITEL, no teniendo por objeto la revocación o reemplazo de las disposiciones contenidas en otras normas internas, sino su complementación.

### 2 Ámbito de Aplicación

La aplicación del Código de Buenas Prácticas es aplicada, con carácter obligatorio, por todos los integrantes de la Empresa, incluyendo Directorio y personal superior, para todos los productos y servicios que ofrecemos.

A los efectos de este Código, el término “Cliente” se aplica a toda persona (física o jurídica) que adquiera los servicios o productos ofrecidos por CREDITEL.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso a la INSTITUCIÓN de utilizarlas como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información suministrada al Cliente y la calidad del servicio. Asimismo, su aplicación será distinta según el grado de sofisticación de cada cliente.

La apropiada aplicación de los principios contenidos en el presente Código requiere que todos los empleados de CREDITEL, sin distinción de nivel jerárquico, conozcan cabalmente su contenido.



### 3 Principios Básicos que rigen la relación con los clientes

#### ➤ Integridad y Debida Diligencia

CREDITEL actuará con el máximo grado de integridad, aplicando un gran sentido de justicia y claridad en todas las operaciones. En tal sentido, se velará por los intereses de los clientes y trabajando para mejorar la calidad del servicio, dando lo mejor de sí, planificando y supervisando responsablemente su actividad profesional. Prestando sus servicios con la máxima competencia, brindando un asesoramiento diligente.

#### ➤ Transparencia

Para CREDITEL, la transparencia en la relación con los clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, los funcionarios de CREDITEL brindarán a los clientes información íntegra, clara, veraz, precisa y oportuna sobre los servicios y productos ofrecidos y otros aspectos tales como: riesgos involucrados, comisiones y demás costos asociados.

#### ➤ Intereses de las partes

En cada relación con un Cliente, en CREDITEL se ponderarán los intereses del cliente además de los suyos propios, e informará en aquellas ocasiones que se detecte la existencia de un conflicto de intereses que puedan afectar a la objetividad de sus juicios, revelándolo en forma inmediata. De esta forma, CREDITEL creará un ambiente propicio para la fidelización del Cliente y para el desarrollo de futuros negocios, basados en la confianza.

#### ➤ Confidencialidad

En CREDITEL se guardará reserva y confidencialidad respecto de la información vinculada con sus clientes y las operaciones que éstos desarrollen, en los términos de la legislación vigente.

### 4 Buenas Prácticas respecto a productos y servicios

#### 4.1 Compromiso con los Clientes

CREDITEL se compromete a actuar frente al Cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o contratados, en un todo de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en el presente Código.

En tal sentido, informará de manera veraz, completa, precisa y oportuna acerca del funcionamiento de los productos y servicios que CREDITEL comercialice, para facilitarle la elección del producto o servicio que, a entender del Cliente, se ajusten más a sus necesidades. En tal sentido, el personal de CREDITEL deberá informar al Cliente sobre las características de los productos y servicios, los riesgos involucrados, las comisiones y otros cargos vinculados con su contratación o mantenimiento.

Asimismo, CREDITEL se compromete a comunicar, en forma oportuna, al Cliente cualquier modificación en las condiciones y costos necesarios para utilizar o mantener el producto o servicio contratado. En particular, informará al Cliente, en los términos de la normativa vigente, respecto de cualquier modificación unilateral en los intereses, tributos, cargos, tarifas u otros importes.



CREDITEL recibirá diligentemente cualquier reclamo y/o queja por parte de los Clientes, mediante sistemas de recepción de reclamos, y brindará respuesta correspondiente, adoptando los mecanismos correctivos necesarios para su adecuada gestión.

#### 4.1.1 Contratos

En los contratos que celebre con sus Clientes, CREDITEL utilizará un lenguaje claro y accesible, a efectos de facilitar la ejecución e interpretación de los mismos. En las relaciones contractuales, CREDITEL actuará siempre de buena fe, buscando armonizar adecuadamente los intereses de las partes, evitando generar desequilibrios injustificados en perjuicio del Cliente. En la redacción de los contratos, evitarán la inclusión de cláusulas abusivas, en los términos de la legislación vigente.

Los contratos y las distintas informaciones que CREDITEL brinde al Cliente serán siempre en idioma español, salvo que el Cliente resida en un país cuyo idioma oficial sea diferente. En ese caso, se admitirá que el contrato esté en el idioma de ese país, siempre que sea ejecutable en ese país.

Cuando se celebre un contrato, se entregará siempre una copia al Cliente. Asimismo, darán adecuada difusión a los contratos de adhesión que utilice publicando en su sitio de Internet una versión actualizada de los mismos y manteniendo copias a disposición en las áreas de atención al público.

- *Modificaciones a los contratos*

Será necesario el consentimiento del cliente. En caso de modificaciones unilaterales, esta potestad deberá estar pactada en el contrato original.

Cuando las modificaciones sean favorables al cliente, se podrán realizar de inmediato y sin necesidad de comunicación previa.

CREDITEL aplicará los regímenes particulares que se establecen para la modificación del límite de crédito en los contratos de Tarjeta de Crédito.

En los casos que se hayan pactado tasas de interés variable; en operaciones con cláusula de reajuste, o ante cualquier modificación que se pretenda realizar en el contrato, se ajustarán a lo establecido en la norma.

#### 4.1.2 Instrumentos Electrónicos

Son aquellos que permiten realizar operaciones por medios electrónicos quedando comprendidos los que permiten realizar operaciones con los cajeros automáticos, por Internet, por vía telefónica, las transferencias electrónicas de fondos o información, y las tarjetas de crédito y débito.

CREDITEL explicará de forma adecuada a sus clientes, la forma cómo operan estos instrumentos y determinarán las obligaciones y responsabilidades de las partes en cumplimiento con la legislación vigente.

Siempre que exista un contacto con el Cliente informará las comisiones y demás cargos, indicando el importe exacto y el motivo de cobro.



### 4.1.3 Tarjetas de Crédito

CREDITEL incluirá en el contrato como en los estados de cuenta que se envíen a los clientes información como ser: modalidades operativas de uso de las tarjetas, cargos por tenencia y uso, forma de determinar los tipos de cambio a utilizar, entre otros, cumpliendo de esta forma con todos los requerimientos que establece la normativa vigente.

En lo que respecta a modificaciones al contrato y al límite de crédito, CREDITEL cumplirá con lo establecido en la norma y brindará a los clientes los plazos correspondientes para presentar sus objeciones. No modificará unilateralmente los contratos, salvo en lo que respecta a la variación del límite de crédito, o la suspensión, limitación o reducción de los adelantos de efectivo.

Las modificaciones al límite de crédito no solicitadas por el Cliente, las notificará con al menos 15 días de anticipación a la entrada en vigencia del nuevo límite, plazo en el cual el cliente podrá rechazar la modificación.

CREDITEL podrá modificar el límite de crédito sin necesidad de previo aviso, cuando existan elementos objetivos que determinen un deterioro sustancial en la calidad crediticia del cliente

### 4.1.4 Documentos de Adeudo

Se define a los documentos de adeudo, como los títulos valores, los documentos de concertación de la operación crediticia, los convenios de pago y restructuración y cualquier otro documento en que consten las obligaciones del deudor.

Se ajustarán a la normativa vigente cada documento de adeudo que CREDITEL haga suscribir a sus clientes, así como también los títulos valor incompleto, documentos complementarios y entrega de los mismos.

## 4.2 Transparencia en la información

En las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, CREDITEL informará con precisión y claridad el plazo de vigencia de la oferta, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados.

CREDITEL se compromete a:

- Proporcionar a los Clientes de manera clara, suficiente, veraz y oportuna toda la información sobre los productos o servicios que se ofrecen. La información ofrecida contendrá las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, tarifas, seguros, multas, tributos) u otros importes necesarios para la contratación y mantenimiento del producto y/o servicio respectivo.
- Comunicar al Cliente cuales son los requisitos básicos que se requieren para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación CREDITEL. En particular, se informará al Cliente sobre los requisitos de información y documentación establecidos en materia de identificación y conocimiento del cliente, de acuerdo con la política interna de CREDITEL y las normas generales e instrucciones



particulares dictadas por el Banco Central del Uruguay para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo.

- Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados.
- Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios, ya sea: sucursales, Internet, vía telefónica, etc.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.

CREDITEL cuenta con un sitio en Internet, a través del cual se les brinda a los Clientes toda la información necesaria, cumpliendo así con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en el país.

Cuando opere con clientes minoristas, la información relativa a los cargos vinculados con la contratación y mantenimiento de un producto o servicio (intereses, comisiones, gastos, tarifas, seguros, multas, tributos), se brindará al Cliente por escrito en forma previa a la contratación.

#### **5. Mecanismos para la resolución de diferencias con los clientes**

CREDITEL actuará con integridad, velando por los intereses de sus Clientes y evitando cualquier situación que pueda provocar un conflicto entre sus intereses y los del Cliente.

Los empleados deberán identificar y reportar a la Gerencia General cualquier situación que, en el desempeño de sus funciones, pudiera afectar su objetividad profesional o implicar un conflicto entre sus intereses personales o los de CREDITEL y los del Cliente.

En caso de producirse diferencias con los Clientes, se actuará con justicia, buscando una solución efectiva y oportuna.

CREDITEL contará con un servicio de atención de reclamos, a través del cual también se podrán canalizar las consultas, reclamos y quejas que presenten los Clientes. Los reclamos o consultas se atenderán con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información para poder solucionarlos con la mayor prontitud.

CREDITEL dará adecuada difusión a este servicio, en los Estados de Cuenta y en el sitio de Internet, informando a los Clientes respecto de los medios disponibles, el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta. Siempre responderá de manera fundada, en los términos y plazos que establece el Banco Central del Uruguay.

El servicio contará con un responsable, con adecuada calificación, que integrará la nómina de personal superior de la INSTITUCIÓN.

#### **6. Canales de Reporte**

Las disposiciones contenidas en el presente Código son de carácter obligatorio para todo el personal de la INSTITUCIÓN.

Los empleados deberán comunicar al Oficial de Cumplimiento, sin miedo a repercusiones negativas, cualquier situación que ocurra en CREDITEL y que puedan ser consideradas con las disposiciones del



presente Código. Sin perjuicio del canal de reporte definido, los empleados tienen el derecho de contactar a los Directores de CREDITEL.

Por su parte, el Oficial de Cumplimiento deberá comunicar al Directorio cualquier desvío o incumplimiento detectado.

#### **7. Sanciones**

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Código será pasible de la aplicación de sanciones, de acuerdo con el régimen sancionatorio establecido en el Código de Conducta de CREDITEL, sin perjuicio de aquellas de carácter civil o penal que puedan corresponder de conformidad con las leyes de la República y/u otras regulaciones aplicables.

#### **8. Difusión**

El presente Código de Buenas Prácticas está a disposición en el sitio de Internet de CREDITEL para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado.

Sin perjuicio de ello, el referido documento se encontrará a disposición de quien lo solicite personalmente en el local de CREDITEL.

Se entregará una copia impresa a cada empleado de CREDITEL quedando constancia firmada de la entrega. Las modificaciones al presente Código serán notificadas en forma expresa a todo el personal, conservando el registro de dichas notificaciones.