

Código de Ética, Conducta y Buenas Prácticas

***PROMOTORA DE CREDITOS***

## **I. INTRODUCCIÓN**

El Código de Ética, Conducta y Buenas Prácticas de **PROMOTORA DE CREDITOS**, aprobado por resolución de Directorio de fecha 17 de Abril de 2015 (que se adjunta como [Anexo No. 1](#)), establece los principios éticos y las normas de conducta que regirán el accionar de la Institución y su personal. Asimismo, el presente código determina un marco de referencia para la relación entre el cliente y los empleados de la Institución, estableciendo las buenas prácticas referidas a los productos y servicios ofrecidos por **PROMOTORA DE CREDITOS**.

El presente Código deberá revisarse y actualizarse acompañando las estrategias de negocio de la Institución, de modo de fortalecer su imagen corporativa, y atendiendo a los cambios que se produzcan en el marco regulatorio aplicable.

Será competencia del Oficial de Cumplimiento velar por la actualización del Código de Ética, Conducta y Buenas Prácticas, así como promover su difusión entre el personal.

## **II. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El Código de Ética, Conducta y Buenas Prácticas se aplicará con carácter obligatorio a todos los integrantes de la Institución, incluso aquellos contratados a término o que se encuentren prestando funciones en el periodo de prueba, así como a los miembros del Directorio y el Personal Superior de **PROMOTORA DE CREDITOS**.

El alcance se hará extensivo, asimismo, a los asesores externos y a cualquier tercero que, en virtud de la naturaleza de su vinculación con la Institución, pueda afectar de alguna manera su reputación.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de **PROMOTORA DE CREDITOS** 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.

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 la Empresa.

Será obligación de los empleados de **PROMOTORA DE CREDITOS**, la lectura, conocimiento y cumplimiento de lo establecido en presente Código, debiendo canalizar las dudas o inquietudes respecto de su contenido con el Oficial de Cumplimiento de la Institución.

### **III. PRINCIPIOS DE ÉTICA.**

En el desarrollo de su actividad, la Institución y su personal deberán:

- Adecuar sus actos a principios de lealtad y ética profesional.
- Actuar con probidad e imparcialidad.
- Observar las leyes y los decretos que rigen su actividad, así como las normas generales e instrucciones particulares dictadas por la Superintendencia de Servicios Financieros (SSF).
- Informar al Banco Central del Uruguay (BCU) acerca de las infracciones a las regulaciones a que se hace mención en el punto anterior, cuando se tenga conocimiento de ello.
- Otorgar absoluta prioridad al interés del cliente, evitando los riesgos de conflictos de interés. Ante una situación de conflicto, se deberá actuar de manera justa e imparcial, evitando privilegiar a cualquiera de las partes.
- Prestar asesoramiento con lealtad y prudencia.
- Evitar cualquier práctica o conducta que distorsione la eficiencia de los mercados.
- Ejecutar con diligencia las órdenes recibidas de sus clientes según los términos en que éstas fueron impartidas.

#### **IV. NORMAS DE CONDUCTA**

El personal de **PROMOTORA DE CREDITOS**, deberá actuar de manera de garantizar que los negocios y actividades de la Institución se ajusten a las normas contenidas en el presente Código.

##### **a. Legalidad**

Se deberá privilegiar la legalidad y la observancia de los principios éticos por sobre el logro de las metas comerciales.

Los objetivos comerciales sólo podrán ser alcanzados con operaciones que cumplan cabalmente con las normas legales y reglamentarias vigentes, en particular aquellas emitidas por el BCU y con los procedimientos internos de la Institución, tendientes a evitar las maniobras de legitimación de capitales provenientes de actividades delictivas.

En tal sentido, el personal de la Institución deberá abstenerse de:

- Efectuar operaciones que supongan un incumplimiento al marco jurídico de la República Oriental del Uruguay y/o a las normas generales e instrucciones particulares del BCU.
- Realizar operaciones con personas físicas o jurídicas señaladas, por los organismos responsables del cumplimiento de la ley de la República Oriental del Uruguay, o bien por Gobiernos Extranjeros u otras autoridades competentes, como relacionadas con movimientos ilícitos de fondos, en los términos de la legislación nacional.
- Efectuar operaciones con personas respecto de las cuales se tenga dudas sobre la procedencia de sus fondos y la legalidad de sus actividades.
- Autorizar operaciones o servicios a favor de clientes cuando con éstos se puedan violar las normas o regulaciones vigentes en materia de prevención del lavado de activos y de la financiación del terrorismo.

**b. Responsabilidad**

Los empleados de la Institución deberán demostrar capacidad y dedicación sobre todos los aspectos que se encuentren dentro de su área de responsabilidad. Deberán actuar con profesionalismo y discreción, desempeñándose acorde al nivel de autoridad de sus cargos.

Cuando deleguen funciones a otros empleados, deberán efectuar un seguimiento de las mismas, ya que se mantienen en su área de responsabilidad.

**c. Proporcionar al cliente información clara, veraz, completa y oportuna**

Para *PROMOTORA DE CREDITOS*, la transparencia en la relación con sus clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, los empleados de *PROMOTORA DE CREDITOS* brindarán a los clientes información íntegra, clara, veraz, precisa y oportuna sobre los servicios y productos ofrecidos. Se evitará omitir datos esenciales que puedan inducir a tomar una decisión errónea.

**d. Otorgar prioridad al interés del cliente**

En la relación con un Cliente, *PROMOTORA DE CREDITOS* ponderará el interés del cliente además del suyo propio, y le informará en aquellas ocasiones que detecte conflictos de intereses que puedan afectar a la objetividad de sus juicios, de manera de fomentar la fidelización.

**e. Conflicto de Intereses**

El personal actuará siempre en defensa de los intereses de la Institución. En tal sentido, evitarán colocarse en situaciones que puedan significar un conflicto entre sus intereses personales o los de personas o entidades estrechamente vinculadas a ellos y los de la Institución.

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

A efectos de prevenir situaciones de conflicto, los empleados deberán abstenerse de aprobar, conceder, participar o ejercer influencia para que se aprueben operaciones, servicios o negocios entre la Institución y clientes o proveedores con los que se encuentre vinculado, ni participar de transacciones en las que sus intereses personales puedan colisionar con los intereses de la Institución.

El personal no podrá mantener relaciones comerciales particulares, de carácter habitual, con clientes o proveedores de la Institución. Asimismo, antes de aceptar o realizar cualquier actividad comercial eventual con clientes o proveedores de la Institución, deberá comunicarlo formalmente a su superior jerárquico.

#### **f. Confidencialidad de la información**

El personal deberá mantener la confidencialidad de toda información de carácter no público que obtenga o genere en relación con sus actividades dentro de la Institución, aún después de haber cesado en su cargo o posición. En tal sentido, los empleados de la Institución, no podrán revelar o hacer pública información que reciban de sus clientes o sobre sus clientes.

La excepción a este principio se configura únicamente cuando el cliente releve a la Institución de la obligación de guardar secreto mediante autorización expresa y por escrito, o por resolución fundada de la Justicia Penal o de la justicia competente si estuviera en juego una obligación alimentaria.

Asimismo, la precedente obligación de confidencialidad no será aplicable a información o documentación del Cliente, si la misma ha sido divulgada, y cuando:

- La información o la documentación era de dominio público o conocida por tercero/s con anterioridad a ser proporcionada a PROMOTORA DE CREDITOS, o se hizo conocida en cualquier momento sin responsabilidad alguna de PROMOTORA DE CREDITOS
- Se pruebe que la información o la documentación era conocida por terceros, sin haber sido proporcionada por PROMOTORA DE CREDITOS.
- La información o la documentación no fue proporcionada a PROMOTORA DE CREDITOS por el Cliente, habiendo sido recibida de un tercero en

legítima posesión de la información, y con o sin violación de su obligación de confidencialidad o restricción en el uso.

- La divulgación de la información o documentación sea requerida por autoridad administrativa o judicial en virtud de la normativa vigente. PROMOTORA DE CREDITOS no estará obligada a notificar al Cliente con anterioridad a tal divulgación.
- La información o la documentación sea utilizada por PROMOTORA DE CREDITOS en los procedimientos judiciales que realice, en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente.

Mediare autorización escrita del Cliente exonerando de la confidencialidad.

#### **g. Canales de Reporte**

Los empleados que tomen conocimiento de la existencia de situaciones ilegales o incompatibles con los valores éticos de la Institución, deberán reportarlas al Oficial de Cumplimiento, aportando toda la información con que cuentan.

Sin perjuicio del canal de reporte definido, los empleados tienen el derecho de contactar a los Directores de la Institución.

#### **h. Actividades profesionales ajenas a la institución**

El personal podrá realizar otras actividades profesionales externas a la Institución, siempre que las mismas les permitan cumplir eficazmente con las funciones inherentes a su cargo o posición, no limitando la disponibilidad horaria requerida.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, están prohibidas las actividades profesionales externas desarrolladas a favor de una entidad que realice actividades competitivas con las de la Institución. Asimismo, se encuentra prohibida la realización de actividades profesionales, de carácter habitual, para clientes o proveedores de la Institución.

Antes de aceptar o realizar cualquier actividad profesional ajena a la Institución, ya sea de carácter habitual o eventual, el empleado deberá comunicarlo formalmente a su superior jerárquico.

**i. Regalos y gratificaciones**

El personal no podrá aceptar ni brindar a terceros gratificaciones, regalos, invitaciones o atenciones cualquiera sea su naturaleza o procedencia. No obstante ello, los obsequios modestos y usuales en relaciones de negocios con clientes, proveedores y asesores de la Institución podrán ser aceptados.

A estos efectos, la gratificación deberá cumplir con los siguientes criterios:

- Deberá representar un valor poco significativo,
- No podrá ser hecho bajo la forma de dinero o de valores negociables,
- Deberá inscribirse en el marco de prácticas comerciales reconocidas y admitidas por todos,
- Deberá poder divulgarse sin acarrear situaciones embarazosas para la Institución o la persona que se beneficia.

**j. Representación de la Institución**

Ningún empleado podrá invocar el nombre de la Institución sin estar autorizado o calificado para ello. Asimismo, si un empleado tiene previsto participar en charlas, entrevistas o presentaciones en público que se relacionen con los intereses comerciales de la Institución, deberá obtener autorización formal previa de un Director.

**k. Protección de los recursos de la Institución**

Los empleados no podrán utilizar equipos, tecnologías, metodologías u otros recursos de la Institución para fines privados, sin que medie una autorización especial por parte de un Director. Tampoco podrán efectuar actividades particulares que interfieran con el tiempo de trabajo dedicado a la Institución, salvo que exista autorización expresa.



## **V. PRINCIPIOS QUE RIGEN LAS RELACIONES EN EL ÁMBITO LABORAL**

Las relaciones entre empleados de la Institución y con otros terceros<sup>1</sup>, como es el caso de los proveedores, se regirán por los principios éticos establecidos en el presente capítulo.

### **a. Relaciones entre los Empleados**

Las autoridades de la Institución manifiestan su compromiso de generar un agradable ambiente de trabajo profesional donde prime la cortesía, la lealtad y el respeto mutuo. La Institución tratará a sus empleados en forma imparcial. En tal sentido, procurará seleccionarlos y promoverlos en función de sus habilidades y desempeño, asumiendo el compromiso de evitar cualquier tratamiento discriminatorio.

Los empleados deberán adoptar siempre un comportamiento equitativo, evitando cualquier actitud guiada por prejuicios relativos al sexo, origen étnico, color, religión, edad, incapacidad física, afinidad política o cualquier otra forma de discriminación.

En modo alguno, las relaciones personales dentro de la Institución, podrán ser utilizadas para propiciar situaciones de acoso o intimidación. En caso de verificarse una situación de esta naturaleza, los empleados deberán reportarla.

Para lograr acciones eficientes, buen trabajo de equipo y adecuado rendimiento, es esencial la cooperación entre los empleados, compartiendo toda la información requerida para el desarrollo del trabajo.

### **b. Privacidad del Empleado.**

Preservar la privacidad, dignidad y buen nombre del empleado, contribuye significativamente a la calidad de vida en el ambiente de trabajo.

Toda información personal recabada por la Institución relacionada con sus empleados (salario, patrimonio, resultados de tests, evaluaciones de desempeño,

---

<sup>1</sup> Quedan exceptuadas las relaciones con Clientes que se regirán por los principios éticos y buenas prácticas establecidas en los numerales VI y VII del presente Código.

etc.) es de acceso restringido a las personas autorizadas. Sólo podrá ser brindada a terceros con el consentimiento del empleado, excepto en aquellos casos donde la Institución se encuentre obligada por ley.

Los empleados deberán notificar a su personal superior jerárquico todo problema personal que pudiera afectar su desempeño en el trabajo.

### **c. Relación con Proveedores**

La elección y contratación de proveedores deberá responder a las necesidades de la Institución y basarse exclusivamente en criterios técnicos, debiendo realizarse a través de procedimientos que aseguren la concurrencia de una pluralidad de proveedores y que garanticen las condiciones más ventajosas para la Institución.

La relación con los proveedores debe guiarse por criterios técnicos y profesionales, teniendo siempre como objetivo la satisfacción de las necesidades de la Institución en la mejor relación costo/beneficio. Para ello, es necesario que nuestros proveedores mantengan estándares éticos compatibles con las prácticas descriptas en este Código.

## **VI. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES**

La relación con los clientes deberá conducirse atendiendo a los principios que se detallan seguidamente:

### **a. Integridad**

La Institución actuará con el máximo grado de integridad en todos los niveles, velando por los intereses de sus clientes y trabajando para mejorar la calidad y competencia de su servicio.

### **b. Transparencia**

La transparencia en la relación con los clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, la Institución deberá brindar a los clientes información clara, precisa, suficiente, veraz y oportuna sobre las características de los productos y servicios ofrecidos y de sus operaciones, evitando la omisión de datos esenciales

que puedan inducir a error al cliente. En particular, se deberá informar al cliente respecto de los riesgos que asume con la contratación y uso de los productos y servicios, a través de un mecanismo de comunicación efectivo.

**c. Profesionalismo, Cuidado y Diligencia**

La Institución prestará sus servicios con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres de las administradoras de créditos. El personal de la Institución actuará siempre de modo de asegurar que las instrucciones de los clientes sean respetadas.

En aquellas ocasiones en que se detecte la existencia de un conflicto de intereses que pueda afectar la objetividad profesional de la Institución, el mismo deberá ser revelado, en forma inmediata, siguiendo los canales de reporte establecidos. De esta forma, se creará un ambiente propicio para la fidelización del cliente y para el desarrollo de una relación profesional basada en la confianza.

**d. Confidencialidad**

La Institución guardará reserva y confidencialidad respecto de la información vinculada con sus clientes y las operaciones que éstos desarrollen, en los términos previstos en el Capítulo IV literal f.

**VII. BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS**

La Institución se compromete a actuar frente al cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y las operaciones realizadas, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en el presente Código.

Se presentan a continuación las buenas prácticas adoptadas por **PROMOTORA DE CREDITOS**, dando concreción a los principios establecidos en el capítulo anterior.

**a. Relacionamiento con el cliente: contratos**

Los servicios deberán prestarse mediando siempre un acuerdo escrito con el cliente, donde se expliciten claramente las actividades a ser realizadas por **PROMOTORA DE CREDITOS** y las responsabilidades asumidas por cada una de las partes.

En los contratos que celebre con sus clientes, la Institución utilizará un lenguaje claro y accesible, a efectos de facilitar la ejecución e interpretación de los mismos. En las relaciones contractuales, la Institución 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, la Institución evitará la inclusión de cláusulas abusivas, en los términos de la legislación vigente.

Los contratos y las distintas informaciones que **PROMOTORA DE CREDITOS**, brinde al Cliente serán siempre en idioma español, salvo que el Cliente resida en un país cuyo idioma oficial sea diferente.

Cuando se celebre un contrato se pondrá a disposición del cliente una copia del mismo. Asimismo, la Institución dará adecuada difusión a los contratos de adhesión que utilice publicando en su sitio web una versión actualizada de los mismos y manteniendo copias a disposición en el área de atención al público.

Cualquier modificación en las condiciones generales o particulares de los contratos celebrados con el cliente, requerirá el consentimiento del mismo, salvo cuando dicha modificación produzca una reducción en los cargos a abonar por el cliente.

**b. Transparencia en la información**

El material publicitario provisto al cliente, deberá ser claro, evitando la utilización de elementos engañosos, así como la omisión de datos esenciales que puedan inducir a error al cliente. En particular, se deberá revisar la correcta divulgación de las características de los servicios brindados por la Institución.

La Institución se compromete a:

- Brindar a los clientes información relativa a las características del servicio prestado por la Institución, así como los costos (comisiones y otros cargos) vinculados con la contratación y mantenimiento del mismo.
- 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.
- Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados.
- Informar 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 la Institución 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.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los clientes.
- Contar con un sitio en Internet, a través del cual se les brindará a los clientes toda la información requerida por las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en el país.
- Poner a disposición del cliente la Comunicación emitida por el Banco Central del Uruguay por la cual se inscribe a **PROMOTORA DE CREDITOS**, en el Registro llevado a tales efectos.

## **VIII. MECANISMOS PARA LA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES**

La Institución 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 al Oficial de Cumplimiento 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 Institución y los del Cliente.

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

La Institución 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.

La Institución dará adecuada difusión a este servicio en el sitio web institucional, informando a los clientes respecto de los medios disponibles, el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta. Siempre se responderá de manera fundada, en los términos y plazos que establece el Banco Central del Uruguay. Ver [Anexo No. 2](#).

El servicio contará con un responsable, con adecuada calificación, que integrará la nómina de Personal Superior de la Institución

## **IX. PREVENCIÓN EN LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

La Institución ha adoptado un Sistema de Prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo que contiene las políticas y procedimientos de prevención y control, adoptados por la Dirección, así como las estructuras orgánicas establecidas por la Institución con la finalidad de evitar que la misma sea utilizada en maniobras tendientes a la legitimación de activos provenientes de actividades delictivas y a la financiación del terrorismo.

El Directorio de la Institución es consciente que la eficacia del Sistema de Prevención adoptado depende especialmente del grado de colaboración y compromiso de todo el personal.

Los empleados de la Institución deberán cumplir estrictamente con las políticas, procedimientos y controles establecidos en dicho Sistema, e incorporados al Manual de Procedimientos para la Prevención del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo. En tal sentido, deberán aplicar los procedimientos y reglas establecidos por la institución para la identificación y conocimiento de los clientes.

Además, aquellos empleados que detecten la existencia de una operación inusual o sospechosa, en los términos de la legislación vigente, deberán comunicarlo al Oficial de Cumplimiento de la Institución, en forma inmediata, siguiendo el procedimiento de reporte interno previsto en el Manual de Procedimientos. En estos casos, los empleados deberán mantener absoluta reserva respecto de las transacciones que están siendo analizadas, debiendo abstenerse de informar al cliente.

La Institución se abstendrá de realizar operaciones respecto de las cuales existan motivos para sospechar que se encuentran vinculadas a la legitimación de activos provenientes de actividades ilícitas. En consecuencia, se deberá verificar la existencia de una adecuada justificación de la procedencia de los fondos.

## **X. RÉGIMEN SANCIONATORIO**

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el Código por parte del personal de la Institución estará sujeto a la aplicación de las sanciones, 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.

De acuerdo con el régimen sancionatorio, se considera **falta** a la violación de cualquiera de las disposiciones de este Código, sea a título culposo o doloso.

Se entiende que existe **actuación culposa** cuando, por impericia, negligencia o desatención, se viola cualquiera de las previsiones del Código, sin que exista voluntad de violarlo.

Se entiende que existe **dolo** cuando:

- Existe conciencia y voluntad de realizar una operación a sabiendas que la misma implica una violación a las disposiciones contenidas en este Código o al marco legal y regulatorio vigente en nuestro país;
- Existe conciencia y voluntad de realizar una operación, sin la intención de violar las reglas del presente Código, pero sabiendo que puede producirse, en última instancia, un resultado que implique la violación de las normas contenidas en el mismo o de las normas legales y reglamentarias que rigen en éste país.

Toda falta, culpable o dolosa, determinará la aplicación de una sanción, que se graduará atendiendo a la gravedad de la infracción y a la voluntad de quien la efectúo, siguiendo los criterios que se detallan a continuación:

- Las faltas cometidas con dolo serán consideradas en todos los casos faltas graves y serán sancionadas con la suspensión o, según la gravedad del caso, con el despido del funcionario por notoria mala conducta;
- En todos los casos de faltas cometidas a título doloso, se cursará comunicación al Banco Central del Uruguay, a los efectos que pudieren corresponder. Cuando exista la presunción de la comisión de un delito, se notificará de inmediato a la justicia.
- Ante faltas cometidas a título culposo, se aplicarán las siguientes sanciones:
  - Observación con apercibimiento;
  - Suspensión sin remuneración, en caso de reiteración de faltas leves o ante faltas graves;
  - Despido por notoria mala conducta, en caso de reiteración de faltas graves, o ante faltas muy graves.

Las sanciones serán impuestas por el Directorio. Para imponer sanciones de suspensión o despido se requerirá el voto unánime del Directorio.



## **XI. DIFUSIÓN**

El presente Código se incorporará en el sitio de Internet de PROMOTORA DE CREDITOS para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado.

También, se encontrará a disposición de quien lo solicite personalmente en los locales de la Institución.

Asimismo, a efectos de lograr la adhesión del personal a las disposiciones del presente Código, se entregará una copia impresa a cada empleado, 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.

## **XII. DISPOSICIONES FINALES**

Los aspectos formales no previstos expresamente, se regirán por las disposiciones emanadas de la Dirección de la Institución, así como por toda la normativa del Banco Central del Uruguay.

ANEXO No. 1

**ACTA DE DIRECTORIO**



ANEXO No. 2

**PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS**

En caso que un cliente presente a la Empresa un reclamo, en forma telefónica o personal, y el mismo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, se deberá proceder de la siguiente manera:

- Se le informará al cliente acerca del funcionamiento del servicio de atención de reclamos;
- Se le entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal. En dicho formulario el cliente deberá identificar claramente la cuenta y describir en forma detallada la situación que dio lugar al reclamo. El formulario podrá ser solicitado por el cliente a la Empresa en forma personal, vía telefónica, por email o por fax;
- Una vez completado el formulario, se deberá entregar en el local de la Empresa o enviarlo por fax. Como constancia de la recepción del reclamo, la Empresa devolverá al cliente una copia del formulario firmada por un empleado responsable, con indicación de la fecha y hora y con un número identificatorio. Si el reclamo se presentó en forma personal, dicha constancia se entregará en el momento, si se envió por fax, se deberá indicar en el propio formulario un número de fax para el envío de la misma.
- La Empresa analizará el reclamo del cliente y dará a éste una respuesta fundada, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados.
- Cuando el reclamo se resuelva a favor del cliente dentro de un plazo de dos días hábiles, no será necesaria una respuesta escrita.
- El plazo para la emisión de una respuesta escrita, no podrá ser mayor a 15 días desde la fecha de presentación del formulario por parte del cliente. Este plazo podrá prorrogarse, por única vez, por otros 15 días, informando al cliente los motivos de la prórroga. En caso que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, se podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de 15 días debiendo comunicar al cliente una fecha estimada de respuesta.

- La respuesta será fundada en base a lo actuado en cada caso, en caso que el reclamo sea injustificado se informara también los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, y se le avisara al cliente la posibilidad de acudir al BCU en caso de disconformidad con la respuesta.

**FORMULARIO DE RECLAMO PARA CLIENTES**

-----  
**ENVIAR POR FAX AL 2486 1920 INT. 5 O ENTREGAR PERSONALMENTE EN OFICINAS DE PROMOTORA DE CREDITOS. BVAR. ARTIGAS 1920, MONTEVIDEO, URUGUAY.**  
-----

FECHA:

NUMERO DE CUENTA:

NOMBRE DE LA CUENTA:

TELÉFONO DE CONTACTO:

NUMERO DE FAX PARA EL ENVIÓ DE LA CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DEL RECLAMO:

MOTIVO DEL RECLAMO (*Sírvase describir detalladamente la situación que da origen al reclamo*):

DESEO QUE LA RESPUESTA SE ME COMUNIQUE VIA E-MAIL A LA CASILLA ELECTRONICA \_\_\_\_\_ Ó VIA FAX NRO.

FIRMA DEL CLIENTE:

ACLARACION:

NRO ASIGNADO DE RECLAMO:

FECHA:

FUNCIONARIO RESPONSABLE:

HORA:

PROMOTORA DE CREDITOS es una institución regulada y supervisada por el Banco Central del Uruguay, por más información usted puede acceder a [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)