

Código de Buenas Prácticas

Objetivo

El presente Código tiene por objeto:

Definir las pautas generales que deben regir la conducta de todos los empleados y directivos de CREDISUR, establecer los principios y valores que guíen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético, en las relaciones que se establecen con nuestros clientes.

Establecer los pasos a seguir en el manejo de los conflictos de intereses y apartamientos a los principios contenidos en este Código.

Alcance

Este Código es de alcance general, se aplica en todas las áreas de la empresa. Su contenido no reemplaza ni sustituye ninguna norma o procedimiento vigente y puede ser complementado con otras directivas.

Engloba a todos los integrantes de CREDISUR, sin importar la función que desarrollen o el cargo que posean.

Desarrollo

1) Introducción

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

Entendemos que la incorporación de este Código contribuirá a que los derechos de nuestros clientes se sigan consolidando.

2) Principios Generales:

1. Las interacciones con clientes, proveedores, autoridades públicas y otros deben realizarse de manera transparente y honesta, dentro de lo establecido por la legislación vigente y las normas y procedimientos emitidos por CREDISUR.

2. La presentación de los servicios de CREDISUR debe ser desarrollada en un marco de buena fe, debiéndose dar respuesta adecuada a las consultas y/o reclamos que presenten los clientes. La transparencia en la relación con los clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, los funcionarios de CREDISUR 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.

3. No se podrá invocar el nombre de CREDISUR en forma falsa o engañosa.

2) Buenas Prácticas respecto a productos y servicios

1. CREDISUR se compromete a actuar frente al Cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o contratados, 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, 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 CREDISUR 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, CREDISUR 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.

2. En los contratos que celebre con sus Clientes, CREDISUR utilizará un lenguaje claro y accesible, a efectos de facilitar la ejecución e interpretación de los mismos. En las relaciones contractuales, CREDISUR 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. Cuando se celebre un contrato, se entregará siempre una copia al Cliente.

3. CREDISUR 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

3) Prevención de Lavado de Dinero y Prevención del financiamiento del terrorismo

Todos los integrantes de CREDISUR deben conocer, comprender y cumplir en todo momento las normas internas y las emanadas del BCU, u otro Organismo Oficial que reglamenten la prevención del Lavado de Dinero y del financiamiento del terrorismo (puntos ampliados en el Documento: **Código de PLAFT**).

4) Actuación del Directorio y Gerencia General

1. Adopte todas las medidas razonables para proteger la confidencialidad de la información material de CREDISUR y de sus clientes, que no fuere pública, obtenida o generada en ejercicio de sus funciones y para prevenir la divulgación no autorizada de tal información, salvo que así lo requiera una ley o regulación aplicable.

2. Informe sin demora cualquier posible violación a este Código de Buenas prácticas a la Gerencia General y al Directorio según corresponda.

3. El Directorio y la Gerencia General serán responsables por la adhesión a este Código de Buenas practicas el resto del personal de la empresa

4. El incumplimiento de las prescripciones de este Código de Buenas practicas podrá resultar en medidas disciplinarias hasta la terminación de la relación laboral.

5) Deber de Confidencialidad

1. En CREDISUR 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.

2. Los empleados no deberán utilizar para beneficio personal la información relacionada con cualquier aspecto de la actividad comercial de CREDISUR, o la información obtenida como resultado de la relación con el mismo.

3. Todos los empleados deben observar el uso confidencial de la información interna de CREDISUR evitando comentarios a clientes o personal externo, así como de la información obtenida de terceros como consecuencia del desempeño de sus funciones.

6) Difusión del Código de Buenas practicas

El presente Código de Buenas practicas y conducta está a disposición en el sitio web de CREDISUR para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado.

La gerencia general es responsable de la comunicación y aplicación de este Código.

7) Asesoramiento

Las dudas sobre la interpretación de este Código deberán ser aclaradas con el correspondiente superior jerárquico.

8) Incumplimiento

Ante el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones de este Código será pasible de la aplicación de sanciones, de acuerdo con el régimen sancionatorio establecido de CREDISUR, sin perjuicio de aquellas sanciones de carácter civil o penal que puedan corresponder de conformidad con las leyes de la República y/u otras regulaciones aplicables.