

# **CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS**

**CREDIFAST S.A.**

## **1 Introducción.**

El presente Código de Buenas Prácticas (en adelante, el “Código”) implica el reconocimiento por parte de CREDIFAST S.A. (en adelante, “la Compañía” o “la Empresa”) de la necesidad e importancia que la empresa le asigna a explicitar claramente los parámetros y el marco de referencia de la relación con sus clientes (en adelante, el “Cliente”)

Se entiende por buenas prácticas a aquellas que, sin venir impuestas por la normativa legal, reglamentaria o de supervisión, razonablemente deben ser exigibles para cualquier gestión responsable y respetuosa con los clientes.

El mismo es un compromiso de CREDIFAST y de cumplimiento obligatorio para el todo el personal que trabaja en la Compañía, sean cargos gerenciales, de supervisión, jefatura, encargados o personal auxiliar y debe ser utilizado como instrumento destinado a mejorar la transparencia y certeza en la información suministrada al Cliente, así como la calidad del servicio financiero otorgado.

El Código establece un estándar de buenas prácticas financieras de tipo general que deberá seguir la Compañía. Ello no obstará la práctica de mejora continua que CREDIFAST lleva adelante, tanto respecto a la transparencia y completitud de la información de sus productos financieros como de las normas y regulaciones que le son aplicables, como calidad de servicios y ayuda a la comunidad. Tampoco limitará a la Compañía a que, en el futuro, adopte niveles de desarrollo superiores a los compromisos asumidos en este Código.

Este Código implica el compromiso de CREDIFAST de adecuar su conducta a las reglas en él incluidas, así como cumplir fiel y lealmente las obligaciones que aquí se contraen en beneficio del Cliente.

A su vez, este Código pretende que el Cliente conozca cuál es la actitud esperada de la Compañía respecto de los servicios contratados, en especial ante los reclamos que pudieran presentarse.

El presente Código estará sujeto a revisión y actualización a los efectos de lograr el fortalecimiento de la imagen de la Compañía y el fomento de la confianza de los Clientes y la entidad reguladora.

## **2 Ámbito de Aplicación.**

El Código de Buenas Prácticas regirá en forma obligatoria respecto de la totalidad de servicios ofrecidos por la Compañía y deberá ser aplicado integralmente por ésta, tanto a nivel de personal superior como de sus restantes integrantes.

A efectos de lograr una eficiente aplicación del Código, la Compañía asume el compromiso de hacer conocer el contenido del mismo a la totalidad de sus integrantes.

A todos los efectos de este Código, se entiende por “Cliente” a toda aquella persona física o jurídica que contrate algún servicio que ofrezca la Compañía.

En caso de duda o discrepancia de normas, la interpretación a efectos de aplicar sus disposiciones se realizará teniendo en cuenta el compromiso de la Compañía de utilizarlo como

instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información suministrada al Cliente y la calidad del servicio.

### **3. Principios Básicos que rigen la relación con los Clientes**

#### **3.1 Transparencia**

La Compañía brindará a sus Clientes toda la información relativa a los servicios y productos que les ofrezca. Dicha información será siempre veraz, clara, íntegra, precisa y oportuna. Asimismo, se informará a los clientes de otros aspectos relacionados con los servicios o productos, como son los riesgos involucrados, las comisiones, intereses y demás costos asociados.

#### **3.2 Diligencia Debida**

La Compañía realizará todos sus actos en forma íntegra y con la debida diligencia. Respecto de sus Clientes, se compromete a trabajar conjuntamente con la finalidad de lograr un servicio más eficiente y de mayor calidad y agregación de valor. Para ello dará la capacitación adecuada a su personal y, a través de éste el mejor asesoramiento posible al Cliente.

Asimismo, pondrá todos sus esfuerzos en mejorar y adecuar los servicios en virtud de las necesidades de los Clientes y las posibilidades del mercado, reforzando su control y fiscalización respecto de los mismos.

La Compañía se compromete a informar a sus Clientes de la existencia de eventuales conflictos de intereses que pudieren afectar la objetividad de sus decisiones, de manera de construir una relación de confianza.

#### **3.3 Confidencialidad**

De conformidad con la legislación vigente, la Compañía y todos quienes la integran mantendrán la confidencialidad de toda la información que de sus Clientes obtengan en virtud de su relación contractual y de las operaciones que dentro de dicho marco se desarrollen.

### **4 Buenas Prácticas respecto de los servicios**

#### **4.1 Compromiso con los Clientes**

El actuar de la Compañía frente al Cliente será siempre en un ámbito de lealtad, transparencia y diligencia en lo que respecta a los servicios que fueran ofrecidos y contratados, siempre en congruencia con lo dispuesto por la normativa vigente aplicable al sector, y de acuerdo con los principios que se plasman en éste Código.

A tales efectos, la Compañía y sus empleados deberán informar a sus Clientes en forma veraz, completa, precisa y oportuna respecto de las características más relevantes de dichos servicios. La información debe lograr una fácil elección del servicio y colaborar con la identificación por parte de los Clientes de aquéllos que se ajusten más a sus necesidades. A su vez, dentro de la información aportada, se deberán comunicar los riesgos involucrados, los intereses, las comisiones y otros cargos vinculados con su contratación o mantenimiento.

En el caso de existir modificaciones a las condiciones, características y aspectos vinculados informados al momento de la contratación del servicio, la Compañía informará las mismas a los Clientes, pero no serán de aplicación a los contratos vigentes, salvo cláusula específica que lo

habilite. En especial, se informará a los Clientes toda modificación unilateral respecto de los intereses, tributos, cargos, tarifas u otros importes relacionados con los servicios contratados.

Los reclamos, quejas y sugerencias planteados por los Clientes, serán recepcionados por la Compañía. Las mismas podrán realizarse a través de:

- En los puntos de atención al público que dispone la compañía.
- Telefónico a través de las líneas de teléfono oportunamente difundidas.
- A través de la página web [www.credifast.com](http://www.credifast.com),

los que serán atendidos en plazos breves por la Compañía, debiendo brindar la respuesta correspondiente al menos por el mismo medio que recibió el planteo y, de ser necesario, adoptar los mecanismos correctivos que una adecuada gestión requiera.

Este Código deberá estar publicado en la página WEB de la Empresa, así como sus actualizaciones.

## **4.2 Contratos**

En concordancia con los principios establecidos en el presente Código y con la normativa vigente, la redacción de los contratos suscritos entre la Compañía y sus Clientes será en idioma español o tendrá la traducción correspondiente. El lenguaje utilizado será claro, llano y accesible, de modo tal de simplificar su ejecución e interpretación. No incluirá cláusulas abusivas.

En el ámbito de las relaciones contractuales, la Compañía se compromete a evitar desequilibrios que perjudiquen al Cliente, actuar en todo momento de buena fe, con profesionalismo y lealtad y buscar la armonización de los intereses de ambas partes.

Toda documentación brindada por la Compañía al Cliente, sea un contrato, formulario de solicitud de créditos, sus derechos y obligaciones o cualquier otro, será entregada en idioma español y estarán redactados en forma clara y llana. Excepcionalmente, y sólo en caso que el Cliente resida en un país cuyo idioma oficial sea otro, se podrá admitir que dicha documentación se otorgue en el idioma del país de residencia del mismo.

En todo caso de celebración de contratos, el cliente recibirá copia del mismo. Por otra parte y a los efectos de asegurar su correcta difusión, se publicará en el sitio web de la Compañía una versión actualizada de todos los contratos de adhesión utilizados, estando la copia de los mismos a disposición en las áreas de atención al público

- *Modificaciones a los contratos*

Sólo se admitirán modificaciones a los contratos mediante consentimiento expreso del Cliente; la admisión de modificaciones unilaterales deberá haber sido pactada en el contrato original. Únicamente será posible realizar modificaciones sin autorización previa del Cliente cuando éstas le sean favorables o disposiciones legales o reglamentarias así lo estipulen.

Cuando se tratare de modificación del límite de crédito en contratos de Tarjeta de Crédito, se utilizará el procedimiento autorizado por el Banco Central del Uruguay y el contrato específico.

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 por las normas del regulador.

#### **4.2.1 Instrumentos Electrónicos**

Se entiende por instrumentos electrónicos todos aquellos que, para la realización de operaciones, se sirven de medios electrónicos, ya sean cajeros automáticos, tarjetas de crédito y/o débito, operaciones por vías telefónicas, Internet, y todo tipo de transferencias realizadas por vía electrónica ya sea de fondos o de información.

El funcionamiento de estos instrumentos será comunicado por parte de la Compañía a sus Clientes, expresando, asimismo, las obligaciones y responsabilidades que conllevará para ambas partes la utilización de aquellos, según lo establecido por la normativa aplicable.

En caso que el uso de estos instrumentos conlleven costos asociados para el Cliente, la Compañía los deberá comunicar y advertir previo a que se efectivice la transacción, detallando los montos y el concepto del cargo.

#### **4.2.2 Tarjetas de Crédito**

En concordancia con lo establecido por la legislación aplicable, junto con el contrato y/o con los estados de cuenta que se remitan a los Clientes, la Compañía enviará toda otra información de relevancia, tal como los cargos por tenencia y utilización de las tarjetas, los tipos de cambio considerados, las modalidades operativas de uso de las mismas, etc.

Los contratos sólo podrán ser modificados unilateralmente por la Compañía respecto de la variación del límite de crédito, la suspensión, limitación o reducción de los adelantos de efectivo.

Respecto de todo lo que no fuera incluido en el párrafo anterior, la Compañía deberá, en cumplimiento con la normativa aplicable, brindar a los Clientes los períodos establecidos para la presentación de sus objeciones.

La Compañía deberá comunicar al Cliente siempre que modifique su límite de crédito con la anticipación que establezcan las normas regulatorias y nunca inferior a los 15 días de anticipación del comienzo de la validez de dicha resolución, término por el cual podrán ser presentadas por el Cliente objeciones a dicho cambio.

Únicamente se verá relevada la Compañía de realizar la comunicación prevista en el párrafo anterior cuando tenga pautas objetivas suficientes que comprueben un menoscabo de entidad tal que afecte la capacidad crediticia del Cliente.

#### **4.2.3 Documentos de Adeudo**

Son todos aquellos documentos que contengan en sí mismos las obligaciones del deudor, a saber, títulos valores, convenios de pago y refinanciación, entre otros.

Todos los documentos incluidos en el párrafo anterior y, en los que la Compañía sea parte, y todo título valor incompleto, instrumento complementario, y devolución de los mismos deberán ajustarse a Derecho.

### **4.3 Transparencia en la información**

Toda información acerca de productos y servicios financieros que brinde la Compañía, sea en el marco de una campaña publicitaria o su actividad regular, deberá ser clara y precisa respecto del período de validez de dicho ofrecimiento, su contexto, las modalidades, restricciones, u otro detalle de conocimiento necesario de los posibles interesados.

La Compañía asume como compromiso:

- Que la información que se brinde a los Clientes respecto de los productos y servicios ofrecidos sea veraz, suficiente, clara y oportuna, incluyendo las particularidades de ellos, así como los cargos por todos los conceptos y todo otro monto indispensable para la contratación y mantenimiento.
- Que las leyendas de toda documentación escrita sean claras y los conceptos que las componen, fáciles de comprender.
- Transmitir a los Clientes las exigencias principales para la contratación de un determinado producto o servicio, entre ellos el período que supone la espera de una respuesta afirmativa cuando ella está supeditada a la aprobación de la Compañía. 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 la Empresa 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.
- Notificar a los Clientes respecto de los riesgos que conllevan la utilización de los productos o servicios ofrecidos y/o contratados.
- Comunicar al Cliente que, si se entiende del caso, se podrá solicitar información sobre su comportamiento crediticio en alguna de las empresas especializadas al respecto, a efecto de evaluar su situación crediticia.
- Notificar a los Clientes de los medios de atención, consulta y reclamos establecidos para los productos y servicios, como ser vía Internet, telefónica o mediante la atención personalizada en las sucursales, entre otros.
- El establecimiento de medios adecuados y expeditos para solucionar las controversias que se pudieran suscitar con los Clientes.

Toda información de interés para los Clientes estará a su disposición en el sitio de Internet de la Compañía.

En la operativa realizada con clientes minoristas, los costos vinculados con dichas contrataciones y mantenimiento de productos y servicios contratados por los mismos, así como los opcionales que el Cliente pudiera optar por contratar se le notificarán previamente a la firma del contrato en cuestión y por escrito.

## 5. **Atención al Cliente**

Las relaciones de la Empresa con sus clientes se desarrollarán en un ambiente de cordialidad. CREDIFAST adoptará las medidas necesarias para brindar la mejor información posible acerca de los productos financieros que ofrece. Para ello se compromete a mantener a su personal capacitado para que pueda informar, asesorar y evacuar consultas de los clientes. También

pondrá a su disposición alternativas de atención mediante consultas telefónicas o su página WEB.

## **6. Mecanismos para la resolución de diferencias con los Clientes**

Los intereses de los clientes son prioritarios para la Compañía, como consecuencia, ésta actuará siempre con integridad, velando por los mismos. Si hubiera alguna circunstancia que pudiera desembocar en un conflicto entre los intereses de la Compañía y el Cliente, aquella lo advertirá previo a la celebración de cualquier contrato.

Aquellas circunstancias que, a juicio de los dependientes, afecten su objetividad profesional o puedan suponer un conflicto entre sus intereses personales y los de la Compañía y el Cliente, deberán ser comunicados por aquellos a sus superiores previo a la celebración de cualquier contrato.

Cuando de hecho tenga lugar un conflicto con los Clientes, se actuará de inmediato conocidos los hechos, procurando una solución justa, oportuna y efectiva.

Los Clientes tendrán a su disposición un servicio de atención de reclamos, el que los encauzará, así como cualquier consulta, queja o inquietud que estos pudieran tener. Dichos reclamos, serán manejados con buena disposición, la debida diligencia, e intentando recabar la mayor información para arribar a una solución rápida y adecuada de los mismos.

Se informará al Cliente de esta prestación y de los procedimientos de reclamación, incluidos los plazos de respuesta, en toda oportunidad que sea posible. La Compañía dará su respuesta de manera fundada y cumpliendo con los preceptos y los plazos previstos por el Banco Central del Uruguay,

Para la correcta prestación de éste servicio, se establecerá un responsable, integrante de la nómina de personal superior de la Compañía, para que monitoree su funcionamiento, el que deberá contar, además, con calificación suficiente para el desempeño del cargo.

## **7. Monitoreo y Canales de Reporte**

Todo lo previsto en el presente Código es de aplicación forzosa y obligatoria para todos los integrantes de la Compañía. Los encargados de Sucursal serán los responsables de supervisar el cumplimiento de este Código de Buenas Prácticas.

En todo caso de posible inobservancia de las disposiciones del presente documento, quien la advierta deberá notificarla al Personal Superior, sin preocupaciones de consecuencias negativas. Adicionalmente, los empleados están facultados para comunicarse al respecto con los Directores de la Compañía.

Corresponde, asimismo, al Personal Superior la comunicación respectiva de la inobservancia al Directorio.

## **8. Tratamiento de la información relativa a clientes**

En todo momento, aún cuando haya cesado la relación con el cliente, la Empresa tratará su información personal de manera confidencial y con la mayor prudencia, de acuerdo a lo prescrito en la Ley de Protección de datos Personales y Habeas Data.

Toda información de un cliente sólo será revelada a terceros si existiera obligación legal o una autorización o pedido expreso por escrito del cliente. A estos efectos, los proveedores de CREDIFAST que tengan intervención en sus procesos, no serán considerados como terceros y estarán obligados a guardar las mismas reservas de las informaciones que tomen conocimiento. En caso de comunicación telefónica, la Empresa especificará si la conversación podría ser grabada.

## **9. Otras Disposiciones**

9.1. Al solicitar un producto, la Empresa informará a los interesados la totalidad de los términos y condiciones relevantes, incluyendo la todos los costos del producto que tiene intención de contratar y el plazo estimado de la aceptación o rechazo de su solicitud.

9.2. Todos los términos y condiciones del contrato serán acordados por cualquier medio legal vigente y establecerán sus derechos, obligaciones y responsabilidades de manera clara y precisa.

9.3 Para los Clientes de productos crediticios, la Empresa aclarará que su comportamiento respecto al cumplimiento de las obligaciones asumidas podrá ser informado, dentro de lo regulado por la normativa vigente, a cualquiera de las centrales de riesgo y bureau de créditos, públicas o privadas, que trabajan con CREDIFAST S.A. Asimismo, la Compañía, se compromete a informar a los Clientes, cuando ésta solicita un crédito, que ella tiene derecho de acceso y conocimiento a la información crediticia que sobre ellos dispone el o los bureau de créditos con los cuáles trabaja CREDIFAST, especificando cuál o cuáles son. Si la información que la empresa que informa el historial de crédito sea falsa o contenga error, el Cliente tiene el derecho de solicitar a la entidad generadora de la información la supresión, rectificación o actualización de los datos incorrectos o falsos.

9.4 CREDIFAST SA pondrá a disposición del Cliente, antes de cualquier contratación, todos los contratos y documentos que deban ser suscritos entre las partes y otorgará todo el tiempo que el Cliente estime necesario para su estudio.

9.5 CREDIFAST S.A. no aplicará intereses, comisiones ni cargos que no hayan sido previamente convenidos con el Cliente y siempre que éstos se correspondan con servicios realmente prestados o contratados. Tampoco promocionará los costos de los productos de forma tal que la información suministrada resulte engañosa o parcial para los Clientes.

9.6 CREDIFAST SA se compromete a no iniciar ninguna acción judicial sin haber efectuado una intimación previa.

9.7 Para el caso que CREDIFAST SA requiera que el deudor disponga de un seguro de vida que asegure el saldo impago, ésta informará a los Clientes las características que deben tener los citados Seguros que se contraten y los cargos y gastos que un seguro exactamente de ese tipo tiene mediante la póliza colectiva que la Empresa pone a disposición del Cliente.

9.8 Para los eventuales casos de incumplimiento de pago de parte del Cliente, la Empresa se compromete a analizarlos caso a caso, buscando alternativas adecuadas de solución a la situación planteada.

9.9 CREDIFAST S.A. informará claramente los requisitos a cumplir para obtener un crédito y responderá la totalidad de las solicitudes, informando al Cliente la decisión adoptada dentro de

los plazos usuales. Si la solicitud fue denegada y el Cliente entregó documentación a la Empresa, aquel podrá reclamar su devolución y la Empresa deberá entregar la totalidad de la documentación recibida.

9.10 Una vez se haya pago la totalidad de la sumas adeudadas por el Cliente de cada operación individual de crédito, la Empresa entregará bajo recibo el título valor suscrito por aquel, o en su defecto, entregará carta de pago.

CREDIFAST S.A. pondrá a disposición del Cliente el título valor cancelado en un plazo máximo de setenta y dos horas. Si el mismo, una vez cancelada la obligación que lo originó, no fuera retirado dentro del plazo que el propio título lo establece, lo destruirá.

## **10. Sanciones**

En los casos en los que se produzca una inobservancia a los preceptos incluidos en este documento, y sin perjuicio de las posibles condenas que tuvieran lugar en el ámbito civil o penal según la legislación y regulaciones aplicables al respecto, podrá determinarse la aplicación de sanciones según lo previsto en el Código de Ética de la Compañía.

## **11. Difusión**

A modo de permitir el fácil acceso del presente Código de Buenas Prácticas a los Clientes y cualquier otro interesado, el mismo será publicado en la página web de la Compañía y estará, por otra parte, a disposición del público en todos los locales de la misma.

Adicionalmente, y para garantizar su correcto cumplimiento, será entregada una copia del mismo a todos los integrantes de la Compañía, quienes firmarán una constancia de haberla recibido, y la misma práctica se llevará a cabo en todos los casos en los que se produzca una modificación al Código, previa notificación a todos los empleados.