

Código de Buenas Prácticas.



## INDICE:

|    |  |   |
|----|--|---|
| 1. | Introducción:.....   | 3 |
| 2. | Ámbito de aplicación: .....  | 3 |
| 3. | Buenas prácticas o principios que hacen a la relación con el socio. .... | 3 |
| 4. | Buenas prácticas en relación a los productos y servicios.....            | 4 |
|    | Especificaciones de productos:.....                                      | 5 |
|    | Préstamos amortizables personales y préstamos a mypes, plazo fijo: ..... | 5 |
|    | Tarjeta de crédito: .....  | 5 |
|    | Descuento de Documento: .....  | 6 |
| 5. | Procedimiento de resolución de diferencia con los socios .....           | 6 |
| 6. | Difusión y capacitación del Código de Buenas Prácticas .....             | 6 |

## 1. Introducción:

Este Código de Buenas Prácticas tiene como cometido el cumplimiento de lo establecido por el Título VI del libro IV de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero. Este Libro comprende normativas sobre el relacionamiento con los socios y transparencia en la información, en el marco de la Ley N° 17.250 de Relaciones de Consumo.

Cumple también con la finalidad de contribuir a las mejores prácticas entre la Cooperativa ACAC y sus socios en la prestación de los servicios financieros.

Compromete a la Cooperativa al cumplimiento en forma fiel y leal de las obligaciones que del mismo surjan a favor del socio.

Este código será revisado y adecuado para fomentar la confianza del socio y sus representantes con una periodicidad anual.

La Cooperativa se compromete a realizar planes de acción correctivos, cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación del código de buenas prácticas.

Constituye un compromiso de todas las personas involucradas con la Cooperativa a actuar de forma transparente, confiable y leal hacia el socio en relación a los productos y/o servicios por él contratados, en lo referente al cumplimiento de estos y los reclamos que se pudieran presentar, en un ambiente cordial y armónico.

## 2. Ámbito de aplicación:

El Código de Buenas Prácticas será aplicado de manera obligatoria por todo el personal de la Cooperativa incluyendo sus directivos y destinado a todos los productos por ésta ofrecidos.

Contempla a todos los socios usuarios de los servicios tanto personas físicas como jurídicas.

El compromiso de la Cooperativa será aplicar los principios de éste código a todos los integrantes de la misma sin distinción de nivel jerárquico, en cumplimiento a la relación que se crea en la celebración de cualquier contrato por ambas partes asumidos.

Este código abarca los productos y servicios financieros que actualmente presenta la Cooperativa; por tanto se aplicará el mismo a:

- Préstamos amortizables
- Préstamos a Mypes
- Tarjeta de Crédito
- Préstamos a plazo fijo
- Descuento de Documentos

Así como también se aplicará para posibles futuros productos.

## 3. Buenas prácticas o principios que hacen a la relación con el socio.

Los integrantes de Cooperativa ACAC, deberían ejercer su actividad de acuerdo a los principios de eficiencia, responsabilidad, transparencia, honestidad, confiabilidad e integridad, anteponiéndolos a los objetivos comerciales de resultar perjudiciales para sus socios, manteniéndose siempre dentro del marco legal establecido.

En cumplimiento de ello Cooperativa ACAC:

- Designará un responsable del área de reclamos, el cual formará parte del personal superior de la Cooperativa, realizando un seguimiento y control al sistema de reclamos.
- Capacitará a sus funcionarios en lo referente a los reclamos de sus socios.
- Velará por los intereses de los socios, manteniendo un trato justo e integro.
- Comunicará al socio los requisitos básicos establecidos por la Cooperativa para acceder a los productos y servicios, incluyendo el plazo promedio estimado de respuesta para la aprobación del mismo, estando esta sujeta a la aprobación del Departamento de Riesgo.

- Informará al socio sobre los principales riesgos en los cuales podría llegar a incurrir en el uso de los productos y/o servicios contratados mediante una comunicación clara y precisa.
- Trabaja para brindar lo mejor en la calidad de los servicios prestados.
- Brindará toda la información requerida de forma clara, veraz, oportuna y suficiente, evitando la omisión de datos relevantes para el socio el cual pueda inducirlo al error. Tales como intereses, riesgo de la operación, comisiones y demás costos.
- Brindará un asesoramiento diligente y claro para la resolución de posibles diferencias con los socios.
- Se adecuará a las buenas prácticas exigibles para la conducción responsable y rápida de los negocios.
- Ejecutará los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, agilidad, lealtad e integridad.
- Utilizará en los contratos cláusulas redactadas en forma clara, legible y accesible de manera que facilite la interpretación de los contratos, adecuándose en forma equivalente a los intereses de ambas partes.
- Guardará reserva y confidencialidad respecto a la información vinculada con sus socios y a las operaciones que estos desarrollen, de acuerdo a la reglamentación vigente.
- Informará previamente a la celebración del contrato sobre las condiciones del mismo, suministrando al socio cartillas de servicios para optimizar la información.
- Analizará los casos de incumplimiento, buscando alternativas de solución a las situaciones planteadas.
- Promoverá instancias de avisos que permitan al socio reestructurar las obligaciones previamente a su incumplimiento.
- Asumirá sin excepción alguna por parte de sus funcionarios, la obligación de cumplir estrictamente con las leyes que rigen las operaciones desarrolladas por la entidad.
- Colocará en el área de atención al socio y casa central, cartelería claramente visible, donde consten los elementos principales de los productos y servicios que ofrecen. Así como la información importante para el socio (ejemplo: tasas de interés vigentes, cargos, etc.).
- Informará a los socios sobre los canales alternativos de atención previsto para los productos y servicios, tales como página Web, teléfono, dirección de agencias, etc.
- Dará publicidad a la existencia de éste Código, promoviendo su divulgación en las comunicaciones con sus socios proporcionando copias a quienes la pretendan.

#### **4. Buenas prácticas en relación a los productos y servicios.**

Cooperativa ACAC brindará al socio con exactitud los requisitos, pasos y condiciones que impliquen la obtención de un crédito.

Actuará para ello de forma ágil, transparente y leal en relación a los productos y servicios ofrecidos y/o contratados de acuerdo a la reglamentación legal vigente y los principios establecidos en el presente código.

Informará de forma previa al contrato detalladamente, suministrando al socio antes de suscribir el contrato cartillas de servicios.

Todos los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa estarán regidos por contratos los cuales se encontrarán a disposición del socio para su estudio y análisis previo.

La Cooperativa se asegurará que todos los contratos como así también términos y condiciones cumplan con todas la normativa vigente que los afecte, estableciendo sus derechos y responsabilidades de forma clara y precisa.

Para la modificación de cualquier contrato, términos o condiciones referente a los productos de manera generales y particulares, la Cooperativa se asegurará de requerir el consentimiento expreso del socio, salvo que se realice alguna modificación en los intereses, tributos, cargos, comisiones, tarifas, gastos, seguros u otros importes necesarios para mantener o actualizar el producto o servicio contratado en la cual dicha modificación se hubiera previsto previamente en el contrato.

Si dichas modificaciones son favorables para el socio, se aplicarán de inmediato y sin necesidad de una comunicación previa al socio.

Las modificaciones que se realicen serán notificadas personalmente al socio mediante telegrama colacionado con acuse de recibo, acta notarial, servicio de mensajería u otro mecanismo que se hubiere previsto en el contrato. Se podrá optar también por comunicarlo a través de los estados de cuenta u otra documentación que reciba el socio.

Recibida la notificación de la modificación por parte del socio, éste dispondrá de un proceso de objeción para aceptar o rechazar la misma.

La Cooperativa brinda un plazo de diez días corridos para que el socio presente los descargos u objeciones, si estos no son aceptados por la Cooperativa en un plazo de cinco días corridos, el socio tendrá un nuevo plazo de cinco días corridos para rescindir sin cargo el contrato como respuesta a las nuevas condiciones.

### **ESPECIFICACIONES DE PRODUCTOS:**

#### Préstamos amortizables personales y préstamos a mypes, plazo fijo:

Se informará al socio con precisión los requisitos, pasos, riesgos y condiciones a las cuales deberá regirse para la obtención del crédito.

Se pondrá a disposición del socio cartillas para el estudio previo a la solicitud así como de la documentación referente a las condiciones a las cual se obliga con la Cooperativa al momento de aceptación del contrato.

La Cooperativa responderá todas las solicitudes, informando en un plazo acordado la decisión al respecto. En caso de que la misma sea denegada, el usuario podrá exigir la documentación presentada para su estudio.

Se comunicará con anticipación las tasas a aplicar en el contrato. Las mismas son reguladas por el BCU y ajustadas mensualmente sobre los topes exigidos por el mismo.

Las diferentes modalidades de pago del capital otorgado serán informadas al socio, explicando de forma clara y sencilla las diferencias entre ellas para facilitar la elección por parte del socio.

Las cancelaciones por anticipado en forma total o parcial de los créditos serán informadas claramente, de acuerdo a los costos y requisitos para la misma en el momento que se produzcan (esto hace referencia a cargos e intereses exonerados al momento de la cancelación para el socio, como así también los que deberá asumir).

Luego de producido el pago de las sumas adeudadas en forma parcial por el socio deudor del préstamo, la Cooperativa emitirá el correspondiente documento de pago donde especificará el monto abonado, la cuota a la cual hace referencia dicho pago, el vencimiento de la misma y el próximo vencimiento si lo hubiere.

Si el crédito fuera cancelado la Cooperativa dispondrá de 72 horas para realizar los trámites correspondientes para la entrega del vale firmado por el socio y la liberación de las garantías presentadas si las hubiera.

En casos en que el socio no se presentara a retirar el correspondiente vale, la Cooperativa procederá a su destrucción y notificación según lo establecido en las normas vigente.

#### Tarjeta de crédito:

La entrada en vigencia y ejecución del contrato será luego de contar con la firma del socio en el documento donde fue plasmado y luego de que las tarjetas correspondientes hayan sido recibidas por él y de conformidad.

Cooperativa ACAC adoptará las medidas de seguridad adecuadas para el envío de las tarjetas plásticas así como los estados de cuenta requeridos por el socio.

Al momento de la solicitud la Cooperativa informará al socio sobre las condiciones y costos de la operativa, las bonificaciones y beneficios en cualquiera de sus condiciones (costos fijos, seguros aplicables, modalidad de calculo de intereses, y demás gastos a los cuales se enfrentará el socio al momento de la firma del contrato, sean estos temporarios o permanentes).

La Cooperativa no podrá modificar el contrato de tarjeta de crédito sin el consentimiento del socio, salvo en los casos de suspensión de la misma, limitación o reducción de los adelantos en efectivo.

En caso de variación de los límites de crédito, se notificará al socio, con una anticipación mínima de 15 días de la entrada en vigencia de los nuevos límites, en los casos en que las modificaciones no hubieran sido solicitadas por el socio. En este plazo el socio podrá rechazar dicha modificación.

La disminución de los límites por parte de la Cooperativa no tendrán por que ser notificados al socio, en caso que ésta considere que existen elementos que determinen un deterioro en la calidad crediticia del socio.

ACAC se compromete a resolver los reclamos al resumen o estado de cuenta que presente el socio, dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente, procurando dar una respuesta en el menor tiempo posible y acelerando las resoluciones de aquellos que dependiera de terceros.

Los cambios o modificaciones en la normativa de los contratos serán notificados al socio con 15 días mínimo de antelación.

Mientras que el socio cumpla al menos con el pago mínimo la Cooperativa se compromete a mantener la operativa normal con este.

Incluirá en los estados de cuenta la información necesaria y requerida por la normativa vigente.

En los casos en que medien instrumentos electrónicos (comprenden las transacciones que permiten realizar operaciones con los cajeros automáticos, débitos, transacciones por Internet, etc.) la Cooperativa explicará de forma clara a sus socios la forma como operar con los mismos, costos, tasas a aplicar y determinará las obligaciones y responsabilidades de las partes en cumplimiento con la normativa vigente.

En los casos de renovación la Cooperativa informará con anticipación como funciona la renovación automática y como podrá el socio cancelarla cuando lo requiera.

En casos que el socio comunique el extravío, hurto o robo de la tarjeta, la Cooperativa tomará de inmediato las medidas pertinentes para evitar consecuencias perjudiciales. A su vez, se le informará sobre los trámites y presentaciones que deberá efectuar con motivo de lo sucedido.

El tarjetahabiente puede rescindir al servicio de envío de estado de cuenta (el cual tiene un costo) y podrá disponer del mismo sin cargo alguno acercándose a la Agencia más cercana o podrá solicitar un código personal también sin cargo para acceder al mismo vía Web.

#### Descuento de Documento:

En las mismas condiciones que con el resto de los productos, para el descuento de documento se informará al socio con exactitud los requisitos, paso, riesgos, condiciones, tasas y gastos aplicados a los cuales deberá regirse luego de firmado el contrato.

Cooperativa ACAC otorgará el descuento de documentos analizando la capacidad del socio para hacer frente al pago y otorgará una línea de crédito habilitando diferentes límites dentro de esa línea para cada emisor.

Toda modificación será comunicada con un preaviso de 10 días en forma personal y/o escrita o mediante carta certificada.

Se pondrá a disposición del socio cartillas para el estudio previo a la solicitud así como de la documentación referente a las condiciones a las cuales se obliga con la Cooperativa al momento de aceptación del contrato.

La Cooperativa responderá todas las solicitudes, informando en un plazo acordado la decisión al respecto. En caso de que la misma sea denegada, el usuario podrá exigir la documentación presentada para su estudio.

### **5. Procedimiento de resolución de diferencia con los socios**

Cooperativa ACAC actuará siempre de forma íntegra, velando por los intereses de sus socios evitando situaciones que resulten en un conflicto entre ambas partes.

Sus funcionarios reportarán a los cargos superiores cualquier situación en la cual haciendo uso de sus funciones pudiera verse afectado el código de buenas prácticas.

La Cooperativa pone a disposición del socio un servicio de atención de reclamos, en el cual se podrán volcar todas las dudas, quejas, reclamos y sugerencias de los socios. Estas serán atendidas con la mayor agilidad y disposición posible, procurando recabar la mayor información posible para el cumplimiento de una solución a tiempo.

### **6. Difusión y capacitación del Código de Buenas Prácticas**

El cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente código es de carácter obligatorio para todos los funcionarios de la Cooperativa, así como del Consejo Directivo.

Las autoridades de la Cooperativa darán conocimiento y difusión suficiente y acordarán las capacitaciones correspondientes para el cumplimiento del mismo.

Se publicará en la página Web: [www.acac.org.uy](http://www.acac.org.uy) toda la documentación necesaria sobre la nueva reglamentación para facilitar el acceso fácil y permanente de los socios y posibles usuarios de los servicios de la Cooperativa.

En los locales estará la misma documentación a disposición del socio, a la cual podrá acceder sin costo alguno.

Se entregará una copia a todos los funcionarios de la Cooperativa, contra constancia firmada de la entrega.

El oficial de cumplimiento deberá velar por el cumplimiento fiel del presente código, comunicar a Directorio el seguimiento a los reclamos recogidos y pondrá en conocimiento cualquier desvío o incumplimiento detectado, así como se responsabilizará por su divulgación y actualización.

Las modificaciones del presente código serán notificadas en forma escrita a todos los funcionarios y actualizadas en todos los medios de publicación que disponga la Cooperativa.

Cooperativa ACAC se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay. Por mayor información se puede acceder a [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)

Cooperativa ACAC en ningún caso aprobará conductas que contravengan al presente código.  
Este código entra en vigencia a partir del 1 de agosto del 2009.